

**PERSEPSI KLIEN TENTANG PENERAPAN TEKNIK 3M
OLEH KONSELOR DALAM LAYANAN KONSELING INDIVIDUAL
(Studi Deskriptif terhadap Siswa SMA N 1 Nan Sabaris Kab. Padang Pariaman)**

SKRIPSI

*Diajukan kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Bimbingan dan Konseling
sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan*



OLEH:

IRA SOFIANA
15640/2010

**JURUSAN BIMBINGAN DAN KONSELING
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2014**

PERSETUJUAN SKRIPSI

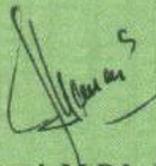
PERSEPSI KLIEN TENTANG PENERAPAN TEKNIK 3M
OLEH KONSELOR DALAM LAYANAN KONSELING INDIVIDUAL
(Studi Deskriptif terhadap Siswa SMA N 1 Nan Sabaris Kab. Padang Pariaman)

Nama : Ira Sofiana
NIM : 15640/2010
Jurusan : Bimbingan dan Konseling
Fakultas : Ilmu Pendidikan

Padang, Agustus 2014

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Dra. Khairani, M.Pd., Kons
NIP. 19561013 198202 2 001

Pembimbing II



Nurfarhanah, S.Pd, M.Pd., Kons
NIP. 19821012 200604 2 002

PENGESAHAN

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Bimbingan dan Konseling Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Negeri Padang

Judul : Persepsi Klien tentang Penerapan Teknik 3M Oleh Konselor
dalam Layanan Konseling Individual di SMA N 1 Nan Sabaris
Kab. Padang Pariaman

Nama : Ira Sofiana

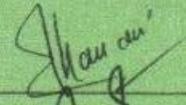
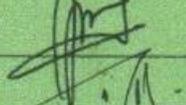
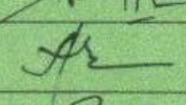
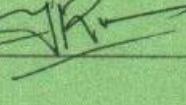
NIM : 15640/2010

Jurusan : Bimbingan dan Konseling

Fakultas : Ilmu Pendidikan

Padang, Agustus 2014

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua	: Dra. Khairani, M.Pd., Kons	1. 
2. Sekretaris	: Nurfarhanah, S.Pd., M.Pd., Kons	2. 
3. Anggota	: Drs. Afrizal Sano, M.Pd., Kons	3. 
4. Anggota	: Drs. Asmidir Hyas, M.Pd., Kons	4. 
5. Anggota	: Drs. Yusri, M.Pd., Kons	5. 

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Padang, Agustus 2014

Yang menyatakan,



Ira Sofiana

ABSTRAK

Judul : **Persepsi Klien tentang Penerapan Teknik 3M Oleh
Konselor dalam Layanan Konseling Individual**
Peneliti : **Ira Sofiana**
Pembimbing : **1. Dra. Khairani, M. Pd., Kons**
2. Nurfarhanah, S. Pd, M. Pd., Kons

Konselor diharapkan mampu menerapkan teknik 3M dengan baik dalam layanan konseling individual. Hal ini dapat membuat klien merasa nyaman dalam mengikuti layanan konseling individual. Penelitian ini dilatarbelakangi karena masih kurang optimalnya penyelenggaraan layanan BK khususnya layanan konseling individual. Selain itu, masih kurangnya keterampilan guru BK/konselor dalam menerapkan teknik dasar dalam layanan konseling individual terutama penerapan teknik 3M. Tujuan penelitian adalah (1) mendeskripsikan persepsi klien tentang guru BK/konselor dalam mendengarkan pembicaraan klien dalam layanan konseling individual, (2) mendeskripsikan persepsi klien tentang guru BK/konselor dalam memahami pembicaraan klien dalam layanan konseling individual, dan (3) mendeskripsikan persepsi klien tentang guru BK/konselor dalam merespon pembicaraan klien dalam layanan konseling individual.

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Adapun yang menjadi subjek penelitian adalah siswa SMA N 1 Nan Sabaris Kab. Padang Pariaman yang pernah melakukan konseling individual, dengan jumlah subjek 51 klien. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket. Data yang diperoleh dan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis skor.

Temuan penelitian mengungkapkan bahwa (1) persepsi klien tentang guru BK/konselor dalam mendengarkan pembicaraan klien dalam layanan konseling individual tergolong positif, (2) persepsi klien tentang guru BK/konselor dalam memahami pembicaraan klien dalam layanan konseling individual tergolong positif, dan (3) persepsi klien tentang guru BK/konselor dalam merespon pembicaraan klien dalam layanan konseling individual tergolong positif. Oleh karena itu, diharapkan guru BK/konselor dapat mempertahankan, meningkatkan, dan mengembangkan penerapan teknik 3M dalam konseling melalui latihan yang intensif, analisis video, dan diskusi profesional.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin. Segala puji syukur peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT, karena dengan segala hidayahnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam selalu peneliti ucapkan kepada Rasullullah Muhammad SAW.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi prasyarat dalam menyelesaikan pendidikan pada Program S1 Jurusan Bimbingan dan Konseling Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang. Skripsi ini berjudul **“Persepsi Klien tentang Penerapan Teknik 3M Oleh Konselor dalam Layanan Konseling Individual”**. Penyelesaian penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti sampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu peneliti, yaitu:

1. Bapak Dr. Daharnis, M. Pd., Kons selaku ketua Jurusan Bimbingan dan Konseling.
2. Bapak Drs. Erlamsyah, M. Pd., Kons selaku sekretaris Jurusan Bimbingan dan Konseling.
3. Ibu Dra. Khairani, M.Pd., Kons sebagai pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan sumbangan pikiran dalam memberikan bimbingan, arahan, dan masukan serta senantiasa memberikan dorongan kepada peneliti untuk mampu mengeluarkan ide-ide kreatif dalam penyelesaian skripsi ini.

4. Ibu Nurfarhanah, S.Pd, M.Pd., Kons sebagai pembimbing II yang juga telah meluangkan waktu, tenaga, dan sumbangan pikiran dalam memberikan arahan, masukan dan bimbingan sampai selesainya skripsi ini.
5. Drs. Asmidir Ilyas, M.Pd., Kons selaku dosen penguji dan juga penimbang instrumen yang telah meluangkan waktu dan memberikan masukan-masukan, saran, dan kritik yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.
6. Bapak Drs. Yusri, M.Pd., Kons selaku dosen penguji dan juga penimbang instrumen yang telah meluangkan waktu dan memberikan masukan-masukan, saran, dan kritik yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.
7. Drs. Afrizal Sano, M.Pd., Kons selaku dosen penguji dan penimbang instrumen yang telah meluangkan waktu untuk merevisi dan memberikan masukan agar instrumen yang akan digunakan menjadi lebih baik.
8. Bapak dan Ibu dosen pengajar di Jurusan Bimbingan dan Konseling yang telah memberikan wawasan dan pengetahuan peneliti selama mengikuti perkuliahan.
9. Pegawai Administrasi Jurusan Bimbingan dan Konseling, atas semua bantuan dan masukannya kepada penulis.
10. Kepala Sekolah SMA N 1 Nan Sabaris Kab. Padang Pariaman yang telah memberi izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.

11. Siswa dan siswi SMA N 1 Nan Sabaris yang pernah melakukan konseling kelas X dan XI pada tahun ajaran 2013/2014 yang telah menyediakan waktu sebagai subjek penelitian.
12. Keluargaku tercinta, Ayahanda Amin Kumala dan Ibunda Nurlis beserta adik-adikku tercinta yang telah senantiasa menjadi motivator peneliti dalam menyelesaikan kuliah dan penyelesaian skripsi ini.
13. Rahmad Hidayat, Randi Pratama, Irawan, Hana Widara, Veby Nirwana Rizal dan Sonda Bahtera Fadli yang telah senantiasa menjadi motivator peneliti dalam menyelesaikan kuliah dan penyelesaian skripsi ini.
14. Teman-teman jurusan BK angkatan 2010 serta kepada orang-orang yang selama ini membantu peneliti dari segi materi maupun moril untuk menyelesaikan perkuliahan.

Peneliti menyadari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan yang dikarenakan oleh keterbatasan pengetahuan peneliti. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun sangatlah peneliti harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua dalam mengembangkan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bimbingan dan konseling. Tidak lupa peneliti ucapkan terima kasih atas saran dan kritikan yang diberikan demi kesempurnaan skripsi ini.

Padang, Juli 2014

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah	8
E. Pertanyaan Penelitian	8
F. Tujuan Penelitian.....	9
G. Asumsi.....	9
H. Manfaat Penelitian.....	9
1. Teoritis.....	9
2. Praktis.....	10
 BAB II KAJIAN TEORI	
A. Persepsi.....	11
1. Pengertian Persepsi	11
2. Proses Terjadinya Persepsi.....	12
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi	13
B. Layanan Konseling Individual	14
1. Pengertian Layanan Konseling Individual	14
2. Tujuan Layanan Konseling Individual.....	16
3. Fungsi Layanan Konseling Individual	17
4. Proses Layanan Konseling Individual.....	21
C. Teknik Mendengar, Memahami, dan Merespon (3M).....	24

1. Mendengar.....	25
2. Memahami.....	30
3. Merespon.....	31
D. Kerangka Konseptual.....	34

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	35
B. Subjek Penelitian	35
C. Jenis dan Sumber Data	36
1. Jenis Data.....	36
2. Sumber Data.....	36
D. Definisi Operasional.....	37
E. Instrumen Penelitian.....	39
F. Teknik Analisis Data	40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Hasil Penelitian.....	41
1. Persepsi Klien tentang Konselor dalam Mendengarkan Pembicaraan Klien dalam Layanan Konseling Individual.....	41
2. Persepsi Klien tentang Konselor dalam Memahami Pembicaraan Klien dalam Layanan Konseling Individual.....	42
3. Persepsi Klien tentang Konselor dalam Merespon Pembicaraan Klien dalam Layanan Konseling Individual.....	44
B. Pembahasan Hasil Penelitian	45
1. Persepsi Klien tentang Konselor dalam Mendengarkan Pembicaraan Klien dalam Layanan Konseling Individual.....	45
2. Persepsi Klien tentang Konselor dalam Memahami Pembicaraan Klien dalam Layanan Konseling Individual.....	48
3. Persepsi Klien tentang Konselor dalam Merespon Pembicaraan Klien dalam Layanan Konseling Individual.....	49

BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	53
B. Saran	54
KEPUSTAKAAN	55
LAMPIRAN	57

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Subjek Penelitian.....	38
2. Alternatif Pilihan Jawaban.....	39
3. Kriteria Pengolahan Data Hasil Penelitian	40
4. Persepsi Klien tentang Konselor dalam Mendengarkan Pembicaraan Klien dalam Layanan Konseling Individual	41
5. Persepsi Klien tentang Konselor dalam Memahami Pembicaraan	
6. Klien dalam Layanan Konseling Individual	43
Persepsi Klien tentang Konselor dalam Merespon Pembicaraan Klien dalam Layanan Konseling Individual.....	44

GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Konseptual	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	57
2. Instrumen Penelitian.....	58
3. Hasil Pengolahan Data Penelitian	65
4. Surat Izin Penelitian dari Jurusan Bimbingan dan Konseling	69
5. Surat Izin Penelitian dari Dinas Pendidikan	70
6. Surat Keterangan Melakukan Penelitian	71

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bimbingan dan konseling merupakan salah satu usaha pendidikan dalam mewujudkan fungsi pendidikan. Fungsi pendidikan nasional menurut Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 tahun 2003 yaitu:

Mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, beriman, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab.

Dengan kata lain, berdasarkan fungsi pendidikan di atas peserta didik diharapkan dapat mengembangkan aspek pribadinya. Untuk mewujudkan fungsi pendidikan, maka setiap sekolah mulai dari pendidikan anak usia dini (PAUD) sampai perguruan tinggi (PT) harus menyelenggarakan berbagai kegiatan. Kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan berupa kegiatan pendidikan dan pengajaran untuk mengembangkan kemampuan peserta didik.

Agar kegiatan pendidikan dan pengajaran dapat berjalan dengan lancar maka harus ditunjang oleh berbagai kegiatan yang dilakukan oleh pihak sekolah. Namun dari berbagai kegiatan yang dilaksanakan masih ada aspek lain yaitu bimbingan sikap yang belum dapat terlayani sehingga fungsi pendidikan belum tercapai dengan baik, salah satu cara untuk mencapai fungsi pendidikan yaitu dengan cara memberikan pelayanan bimbingan dan konseling di sekolah. Fenti Hikmawati (2012: 19) menyatakan:

Pelayanan bimbingan dan konseling di sekolah merupakan salah satu usaha untuk membantu peserta didik dalam pengembangan kehidupan

pribadi, kehidupan sosial, kegiatan belajar, serta perencanaan, dan pengembangan karier. Pelayanan bimbingan dan konseling memfasilitasi pengembangan peserta didik, secara individual, kelompok, dan klasikal sesuai dengan kebutuhan, potensi, bakat, minat, perkembangan, kondisi serta peluang-peluang yang dimiliki. Pelayanan ini juga membantu mengatasi kelemahan dan hambatan serta masalah yang dihadapi peserta didik.

Pelayanan bimbingan dan konseling di sekolah mengacu pada pola bimbingan dan konseling (BK) 17 plus. Pola yang terpadu dan berkesinambungan yang terdiri dari enam bidang pengembangan diantaranya pengembangan kehidupan pribadi, pengembangan kehidupan sosial, pengembangan kegiatan belajar, pengembangan kehidupan karir, pengembangan kehidupan berkeluarga, dan pengembangan kehidupan beragama. Dalam upaya pengembangan individu atau peserta didik digunakan sepuluh jenis layanan diantaranya layanan orientasi, layanan informasi, layanan penempatan dan penyaluran, layanan penguasaan konten, layanan konseling individual, layanan bimbingan kelompok, layanan konseling kelompok, layanan konsultasi, layanan mediasi, dan layanan advokasi serta enam kegiatan pendukung yaitu aplikasi instrumentasi, himpunan data, konferensi kasus, alih tangan kasus, kunjungan rumah, dan tampilan kepustakaan.

Dari sembilan jenis layanan tersebut, layanan konseling individual adalah jantung hatinya dari pelayanan bimbingan dan konseling. Menurut Prayitno (2004: 1) layanan konseling individual merupakan “Layanan konseling yang diselenggarakan oleh seorang konselor terhadap seorang klien dalam rangka pengentasan masalah pribadi klien”. Senada dengan itu, Soli

Abimayu & Tayeb Manrihu (1996: 12) mengemukakan layanan konseling individual adalah “Proses pemberian bantuan melalui wawancara dan teknik-teknik perubahan tingkah laku lainnya oleh seorang ahli (disebut konselor) kepada individu atau individu-individu yang sedang mengalami masalah (disebut klien) yang bermuara pada teratasinya masalah yang dihadapi oleh klien”. Layanan konseling individual berlangsung dalam suasana komunikasi tatap muka antara guru bimbingan dan konseling (BK)/konselor dengan siswa (klien), melalui konseling individual klien akan memahami kondisi dirinya sendiri, lingkungan, permasalahan, kekuatan, dan kelemahan dirinya sendiri, serta upaya untuk mengatasi permasalahannya.

Jadi layanan konseling individual merupakan salah satu usaha untuk menangani kehidupan klien yang terganggu dengan meningkatkan kondisi kemandirian pada diri klien dalam mengatasi permasalahannya. Dalam konseling individual ini di samping klien dapat menceritakan/mengemukakan permasalahan pribadinya juga dapat menemukan jalan keluar dari permasalahan yang dihadapinya, kemudian mampu mengarahkan dirinya sendiri sesuai dengan solusi yang diberikan. Salah satu tujuan dari konseling individual yaitu untuk membantu klien mengatasi suatu masalah/gangguan yang sedang dialaminya.

Agar tujuan konseling tercapai guru BK/konselor harus memperhatikan berbagai hal yang berhubungan dengan pelaksanaan konseling individual yang berkenaan dengan teknik-teknik dalam konseling individual. Sofyan S.Willis (2010: 157) menyatakan bagi guru BK/konselor menguasai teknik

konseling adalah hal yang mutlak diperlukan karena, dalam proses konseling, penguasaan teknik merupakan kunci keberhasilan untuk mencapai tujuan konseling. Prayitno (2004: 18) mengemukakan bahwa teknik dalam konseling individual ada dua yaitu teknik umum dan teknik khusus, salah satu teknik umum dalam konseling yaitu mendengarkan dengan cermat, memahami secara tepat, dan merespon dengan tepat dan positif, yang dikenal dengan teknik 3M. Selanjutnya, Taufik & Yeni Karneli (2011: 44) mengemukakan bahwa teknik 3M merupakan teknik dasar dari keseluruhan proses konseling. Tanpa guru BK/konselor mendengar maka guru BK/konselor tidak dapat memahami apa yang disampaikan klien dan mustahil juga akan bisa memberikan respon yang tepat sesuai dengan pembicaraan klien. Untuk itu guru BK/konselor harus dapat menguasai dan mempraktekkan teknik 3M dalam layanan konseling individual, teknik 3M yang digunakan konselor dapat diamati dan dinilai klien saat berinteraksi selama proses konseling sehingga klien dapat mengemukakan bagaimana persepsinya tentang guru BK/konselor dalam menerapkan teknik 3M.

Dapat disimpulkan bahwa idealnya persepsi klien tentang penerapan teknik 3M oleh guru BK/konselor dalam layanan konseling individual adalah positif. Hal ini ditunjukkan dengan adanya kesadaran yang tinggi oleh klien untuk mengikuti dan memanfaatkan layanan konseling individual karena dalam proses konseling individual klien merasa guru BK/konselor mendengar, memahami, dan merespon pembicaraan yang dikemukakan klien dalam proses konseling, sehingga klien akan merasa nyaman dan tujuan dari

konseling individual pun akan dapat tercapai. Namun pada kenyataannya penerapan teknik 3M dalam proses konseling individual yang dilaksanakan oleh guru BK/konselor di SMA N 1 Nan Sabaris belum optimal, sehingga sebagian klien berpersepsi negatif terhadap layanan konseling individual.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan 3 (tiga) orang guru BK/konselor pada tanggal 22 Oktober 2013 di SMA N 1 Nan Sabaris berkenaan dengan pelayanan BK di sekolah diperoleh informasi bahwa guru BK/konselor telah memasyarakatkan BK, namun masih banyak siswa yang belum memanfaatkan layanan BK terutama layanan konseling individual, siswa yang datang untuk melaksanakan layanan konseling individual dengan kemauan sendiri masih sedikit kebanyakan siswa mengikuti layanan konseling individual karena terpaksa (dipanggil) untuk melakukan konseling dan siswa beranggapan bahwa konseling individual adalah untuk siswa-siswa yang bermasalah.

Selanjutnya dari hasil wawancara yang dilakukan dengan 5 (lima) orang klien secara bergantian dari pukul 08:00 WIB sampai 14:20 WIB pada tanggal 26 Oktober 2013 di SMA N 1 Nan Sabaris Kab. Padang Pariaman terungkap bahwa sebagian klien merasa kurang didengarkan dan diperhatikan karena pada saat konseling guru BK/konselor sering kali mengalihkan pandangan ke arah lain dan kurang fokus terhadap apa yang dibicarakan klien sehingga kurang memahami pembicaraan dan respon yang diberikan guru BK/konselor kurang sesuai dengan apa yang diharapkan sehingga klien merasa permasalahan yang ia rasakan tidak dapat terentaskan dalam

konseling yang ia lakukan, klien merasa kurang diterima dengan baik oleh guru BK/konselor saat konseling, klien kurang percaya akan kerahasiaan permasalahan yang ia ceritakan kepada guru BK/konselor dan klien beranggapan bahwa konseling individual adalah untuk siswa-siswa yang nakal dan bermasalah. Sebagian kecil klien merasa nyaman setelah mengikuti layanan konseling individual karena guru BK/konselor mendengarkan semua pembicaraan klien dari awal sampai akhir proses konseling dan merasa lega karena ditemukannya solusi dari permasalahan yang ia alami.

Adapun hal yang menjadi alasan bagi peneliti untuk melakukan penelitian terhadap persepsi klien tentang penerapan teknik 3M oleh konselor dalam layanan konseling individual di SMA N 1 Nan Sabaris Kab. Padang Pariaman ini, ialah melihat banyak persoalan yang perlu peneliti kaji lebih dalam berkaitan dengan permasalahan yang telah penulis uraikan berdasarkan fenomena sebelumnya di sekolah ini, sehingga nantinya hasil dari penelitian ini penulis dapat membantu memberi gambaran yang jelas mengenai keadaan yang sebenarnya kepada pihak terkait seperti guru BK/konselor.

Oleh karena itu, guna membantu memberikan gambaran yang jelas dan sistematis mengenai keadaan tersebut berdasarkan fenomena di lapangan, maka penulis tertarik dan perlu mengkaji secara sistematis dan ilmiah mengenai **“Persepsi Klien tentang Penerapan Teknik 3M Oleh Konselor dalam Layanan Konseling Individual di SMA N 1 Nan Sabaris Kab. Padang Pariaman”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Sebagian siswa belum memanfaatkan layanan BK.
2. Keinginan siswa untuk melakukan konseling atas kemauan sendiri masih sedikit dan kebanyakan siswa mengikuti layanan konseling individual karena terpaksa.
3. Sebagian klien merasa guru BK/konselor kurang mendengar dan memperhatikan klien, hal itu terlihat pada saat bicara guru BK/konselor sering kali mengalihkan pandangan kearah lain dan tidak fokus terhadap pembicaraan klien.
4. Sebagian klien merasa guru BK/konselor kurang bisa memahami pembicaraan klien dalam layanan konseling individual.
5. Sebagian klien merasa guru BK/konselor kurang dapat merespon pembicaraan klien dalam layanan konseling individual.
6. Sebagian klien kurang percaya dengan guru BK/konselor akan kerahasiaan permasalahannya.
7. Siswa beranggapan bahwa konseling individual untuk siswa-siswa yang nakal dan bermasalah.

C. Batasan Masalah

Bertitik tolak dari permasalahan yang dikemukakan sebelumnya, maka penelitian ini dibatasi berkenaan dengan persepsi klien tentang penerapan teknik 3M oleh konselor dalam konseling individual di SMA N 1 Nan Sabaris. Secara khusus penelitian ini dibatasi dalam hal persepsi klien tentang guru BK/konselor dalam:

1. Mendengarkan pembicaraan klien dalam konseling individual.
2. Memahami pembicaraan klien dalam konseling individual.
3. Merespon pembicaraan klien dalam konseling individual.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana persepsi klien tentang penerapan teknik 3M oleh konselor dalam konseling individual”.

E. Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian yang akan dijawab melalui penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi klien tentang guru BK/konselor dalam mendengarkan pembicaraan klien dalam konseling individual?
2. Bagaimana persepsi klien tentang guru BK/konselor dalam memahami pembicaraan klien dalam konseling individual?
3. Bagaimana persepsi klien tentang guru BK/konselor dalam merespon pembicaraan klien dalam konseling individual?

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan batasan masalah maka penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan persepsi klien tentang guru BK/konselor dalam:

1. Mendengarkan pembicaraan klien dalam konseling individual.
2. Memahami pembicaraan klien dalam konseling individual.
3. Merespon pembicaraan klien dalam konseling individual.

G. Asumsi

Berdasarkan latar belakang ruang lingkup masalah dan tujuan penelitian di atas maka penelitian ini didasarkan pada asumsi sebagai berikut:

1. Setiap klien mempunyai persepsi yang berbeda-beda terhadap guru BK/konselor dalam memberikan layanan konseling individual.
2. Konseling individual telah dilaksanakan di SMA N 1 Nan Sabaris.
3. Konseling individual merupakan salah satu jenis layanan dalam bimbingan dan konseling.
4. Teknik 3M merupakan salah satu teknik umum dalam layanan konseling individual.

H. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak yang terkait. Adapun manfaat yang dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis
 - a. Sebagai pengembangan ilmu Bimbingan dan Konseling khususnya mengenai pengembangan keterampilan mahasiswa sebagai calon guru

BK/konselor dalam menerapkan teknik 3M dalam layanan konseling individual.

- b. Hasil penelitian ini selanjutnya dapat menjadi dasar pengetahuan bagi penelitian lain yang juga ingin meneliti tentang persepsi klien tentang penerapan teknik-teknik konseling yang lain oleh guru BK/konselor dalam layanan konseling.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi guru BK/konselor, dengan adanya penelitian ini dapat memberikan masukan untuk lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan konseling kepada klien serta mampu menerapkan teknik-teknik konseling terutama teknik 3M dalam memberikan layanan konseling individual.
- b. Bagi pimpinan beserta Dosen Jurusan Bimbingan dan Konseling khususnya dosen teknik laboratorium konseling 1, dapat meningkatkan mutu mahasiswa sebagai calon guru BK/konselor melalui berbagai kegiatan pelatihan dan pembinaan mahasiswa yang mengarah kepada keahliannya dalam pelayanan BK di sekolah.
- c. Bagi Peneliti, dapat menambah wawasan dan pengalaman dalam bidang penelitian ilmiah, mempersiapkan diri untuk masuk ke dunia pendidikan dan sebagai salah satu syarat dalam meraih gelar Sarjana Pendidikan pada Jurusan Bimbingan dan Konseling.

BAB II KAJIAN TEORI

A. Persepsi

1. Pengertian Persepsi

Setiap individu memiliki persepsi yang berbeda terhadap sesuatu yang dilihatnya yang dikaitkan dengan pengalaman dan dihasilkan melalui pengindraannya. Chaplin (2009: 358) menyatakan persepsi adalah proses mengetahui atau mengenali objek dan kejadian objektif dengan bantuan indera”. Senada dengan itu, menurut Bimo Walgito (2010: 99) persepsi merupakan “Suatu proses yang didahului oleh proses penginderaan, yaitu merupakan proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera atau disebut juga proses sensoris”. Adapun Daryanto (2010: 33) mengemukakan persepsi adalah “Proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi ke dalam otak manusia”. Para ahli memberikan batasan tertentu tentang pengertian persepsi sesuai dengan pandangannya masing-masing.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi merupakan suatu proses yang dilakukan seseorang tentang apa yang dilihat, didengar, diamati, dan dapat memberikan tanggapan tentang apa yang dilihat, didengar, dan diamatinya. Dalam penelitian ini persepsi yang dimaksud adalah persepsi klien tentang penerapan teknik 3M oleh konselor dalam layanan konseling individual.

2. Proses Terjadinya Persepsi

Persepsi seseorang tentang suatu objek tidak terbentuk dengan sendirinya akan tetapi melalui suatu proses. Menurut Linda L. Davidoff (1998: 20) “Persepsi terjadi melalui empat tahap kerja sistem otak yaitu pengenalan, pemberian energi dari satu bentuk ke bentuk yang lain, penerus, dan pengolah informasi”. Alex Sobur (2003: 447) mengemukakan bahwa proses terjadinya persepsi terdapat tiga komponen utama yaitu:

- a. Seleksi merupakan proses penyaringan oleh indra terhadap rangsangan dari luar, intensitas, dan jenisnya dapat banyak atau sedikit.
- b. Interpretasi, yaitu proses mengorganisasikan informasi sehingga mempunyai arti bagi seseorang. Interpretasi juga bergantung pada kemampuan seseorang untuk mengadakan pengkategorian informasi yang diterimanya.
- c. Interpretasi dan persepsi kemudian diterjemahkan dalam bentuk tingkah laku sebagai reaksi.

Jadi dapat disimpulkan bahwa proses persepsi adalah melakukan seleksi, interpretasi, dan pembulatan terhadap informasi yang sampai kepada individu.

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi

Seseorang dalam memandang suatu objek belum tentu mempunyai arti yang sama dengan orang lain. Dengan kata lain seseorang dapat saja mempunyai persepsi yang berbeda dengan orang lain tentang objek yang sama. Perbedaan persepsi seseorang tersebut menurut Jalaludin Rahmat (2007: 89) dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu:

- a. Pengalaman mempengaruhi kecemasan persepsi. Pengalaman tidak selalu berasal dari proses belajar formal tapi juga bisa dari rangkaian peristiwa yang pernah kita hadapi.
- b. Motivasi mempengaruhi persepsi. Orang yang memiliki motivasi baik maka akan baik pula persepinya terhadap orang lain, demikian juga sebaliknya.
- c. Kepribadian seseorang akan mempengaruhi persepsi orang tersebut. Orang yang mempunyai kepribadian otoriter cenderung memproyeksikan kelemahan dirinya kepada orang lain dan menilai orang lain dalam kategori-kategori yang sempit. Demikian sebaliknya orang yang mempunyai pribadi non otoriter cenderung lebih cermat menilai orang lain, lebih mampu melihat nuansa dalam perilaku orang lain.

Di sisi lain menurut Bimo Walgito (2010: 101) ada beberapa faktor yang berperan dalam persepsi diantaranya yaitu: 1) objek atau stimulus yang dipersepsi, 2) alat indera dan syaraf-syaraf serta pusat susunan syaraf

yang merupakan syaraf fisiologis, 3) perhatian, yang merupakan syarat psikologik.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan persepsi seseorang dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain pengalaman, motivasi, kepribadian, objek, alat indera, dan perhatian. Jadi Persepsi klien tentang penerapan teknik 3M oleh konselor dalam layanan konseling individual dipengaruhi oleh pengalaman, motivasi, kepribadian, objek, alat indera, dan perhatian klien terhadap penerapan teknik 3M oleh guru BK/konselor dalam layanan konseling individual.

B. Konseling Individual

1. Pengertian Layanan Konseling Individual

Layanan konseling individual adalah salah satu bentuk layanan dalam bimbingan dan konseling yang dapat diberikan kepada siswa. Menurut Prayitno dan Erman Amti (2004: 105) layanan konseling individual 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 klien”. Senada dengan itu, Soli Abimayu & Tayeb Manrihu (1996: 12) mengemukakan layanan konseling individual adalah “Proses pemberian bantuan melalui wawancara dan teknik-teknik perubahan tingkah laku lainnya oleh seorang ahli (disebut konselor) kepada individu atau individu-individu yang sedang mengalami masalah (disebut klien) yang bermuara pada teratasinya masalah yang

dihadapi oleh klien”. Sedangkan menurut Shertzer & Stone (dalam Taufik & Yeni Karneli, 2011: 4) mengemukakan pengertian konseling individual sebagai suatu proses interaksi di mana konselor berupaya meningkatkan pengertian dan pemahaman klien tentang dirinya sendiri, lingkungan dalam rangka mengembangkan atau memperjelas tujuan, nilai, dan perilakunya di masa yang akan datang.

Dari ketiga pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa layanan konseling individual merupakan layanan yang diberikan oleh guru BK/konselor kepada klien yang bertujuan untuk mengatasi permasalahan yang sedang dialami oleh klien. Menurut Burks & Steffire (dalam Gantina Komalasari & Eka Wahyuni, 2011: 7) konseling merupakan “Hubungan profesional antara konselor terlatih dengan konseli”. Adapun Mamat Supriatna (2010: 100) menyatakan konseling individual adalah “Proses belajar melalui hubungan khusus secara pribadi dalam wawancara antara seorang konselor dengan seorang konseli (siswa)”.

Para ahli mempunyai pendapat yang berbeda-beda mengenai pengertian konseling individual yang disesuaikan menurut pandangannya masing-masing. Jadi dapat disimpulkan konseling individual adalah salah satu layanan dalam bimbingan dan konseling yang diberikan oleh guru BK/konselor kepada klien dengan tujuan terantaskannya permasalahan yang sedang dialami klien, untuk melaksanakan konseling yang efektif bantuan yang diberikan guru BK/konselor seyogyanya adalah bantuan yang profesional

2. Tujuan Layanan Konseling Individual

Tujuan dari konseling individual tidaklah tunggal, ada tujuan umum dari konseling individual dan ada juga tujuan khusus. Menurut Roger (dalam Taufik & Yeni Karneli, 2011: 9) Secara umum tujuan konseling adalah “Menciptakan kondisi agar klien merasa bebas untuk melakukan eksplorasi diri yang bermakna”. Senada dengan itu, Prayitno (2004: 4) menyatakan tujuan umum layanan konseling individual adalah terentaskannya permasalahan yang dialami klien.

Dari kedua pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa tujuan umum konseling individual adalah pengentasan masalah klien dengan demikian fungsi pengentasan sangat dominan dalam layanan ini. Menurut Munandir (dalam Taufik & Yeni Karneli, 2011: 9) tujuan khusus dari konseling individual yaitu “Bertujuan membantu klien membuat pilihan yang tepat untuk memperbaiki pergaulan atau hubungannya dengan dunia sekitar dan teman-temannya”. Sedangkan menurut Prayitno (2004: 4-6) tujuan khusus dari layanan konseling individual dikaitkan dengan fungsi-fungsi konseling yaitu fungsi pemahaman, fungsi pengentasan, fungsi pengembangan/pemeliharaan, fungsi pencegahan, dan fungsi advokasi. Menurut Mamat Supriatna (2010: 101) menyatakan bahwa tujuan konseling adalah “Untuk membantu individu-individu untuk memecahkan masalah-masalah pribadi, baik sosial maupun emosional yang dialami saat sekarang dan yang akan datang”. McDaniel (dalam Hartono & Boy Soedarmadji, 2012: 35) menyatakan tujuan konseling dirumuskan sebagai

tujuan jangka pendek dan jangka panjang. Tujuan jangka pendek, agar klien (siswa) dapat menemukan penyelesaian masalahnya sekarang, sedangkan tujuan jangka panjang adalah memberikan pengalaman belajar bagi klien (siswa) untuk mengembangkan pemahaman diri yang realistis untuk menghadapi situasi baru dan untuk mengembangkan pribadi mandiri yang bertanggung jawab.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa tujuan dari konseling individual sangat banyak diantaranya tujuan umum, tujuan khusus, tujuan jangka pendek, dan tujuan jangka panjang, namun secara keseluruhan tujuannya yaitu membantu klien (siswa) dalam mengentaskan permasalahan yang sedang dialami klien.

3. Fungsi Layanan Konseling Individual

Pelayanan bimbingan dan konseling di sekolah sangat dibutuhkan oleh siswa, Pelayanan konseling tersebut mengemban sejumlah fungsi yang hendak dipenuhi melalui pelaksanaan kegiatan konseling. Fungsi suatu pelayanan dapat diketahui dengan melihat kegunaan, manfaat ataupun keuntungan. Prayitno & Erman Amti (2004: 197) menyatakan “Suatu pelayanan dikatakan tidak berfungsi apabila ia tidak memperlihatkan kegunaan atau tidak memberikan manfaat atau keuntungan tertentu”. Oleh karena itu, guru BK/konselor dalam memberikan layanan kepada siswa harus memperhatikan kegunaan, manfaat ataupun keuntungan dari layanan yang diberikan, terutama layanan konseling individual agar layanan ini dapat bermanfaat bagi klien

maka guru BK/konselor harus memperhatikan berbagai hal dalam menyelenggarakan layanan ini terutama berhubungan dengan teknik yang digunakan. Jadi agar fungsi konseling dapat terlaksana dengan baik guru BK/konselor harus memperhatikan kegunaan, manfaat ataupun keuntungan dari layanan yang diberikan. Menurut Hartono & Boy Soedarmadji (2012: 36-37) fungsi konseling yaitu:

a. Fungsi pemahaman (*Understanding function*)

Fungsi pemahaman yaitu fungsi konseling yang menghasilkan pemahaman bagi klien tentang dirinya, lingkungan dan berbagai informasi yang dibutuhkan. Tohirin (2007: 41) menyatakan “Pelayanan bimbingan dan konseling dilaksanakan dalam rangka memberikan pemahaman tentang diri klien atau siswa beserta permasalahannya dan juga lingkungannya oleh klien itu sendiri dan oleh pihak-pihak yang membantunya (pembimbing)”.

b. Fungsi pencegahan (*Preventive function*)

Fungsi pencegahan adalah fungsi konseling yang menghasilkan kondisi tercegahnya atau terhindarnya klien dari berbagai permasalahan yang mungkin timbul, yang dapat mengganggu, menghambat atau menimbulkan kesulitan dan kerugian-kerugian tertentu dalam kehidupan dan proses perkembangannya. Prayitno & Erman Amti (2004: 202) menyatakan “Fungsi pencegahan bagi konselor merupakan bagian dari tugas kewajibannya yang amat penting.

c. Fungsi pengentasan (*Curative function*)

Fungsi pengentasan adalah fungsi konseling yang menghasilkan kemampuan klien untuk memecahkan masalah-masalah yang dialaminya dalam kehidupan dan perkembangannya. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan melalui pelayanan bimbingan dan konseling, pada hakikatnya merupakan upaya pengentasan (Tohirin, 2007: 46).

d. Fungsi pemeliharaan dan pengembangan (*Development and preservative*)

Fungsi pemeliharaan dan pengembangan adalah fungsi konseling yang menghasilkan kemampuan klien untuk memelihara dan mengembangkan berbagai potensi dan kondisi yang sudah baik agar tetap menjadi baik untuk lebih dikembangkan secara mantap dan berkelanjutan. Menurut Prayitno & Erman Amti (2004: 215) fungsi pemeliharaan dan pengembangan tidak dapat dipisahkan, keduanya ibarat dua sisi dari satu mata uang, jika sisi satu tidak ada atau cacat, maka mata uang itu secara keseluruhan tidak mempunyai nilai lagi, jadi kedua fungsi seiring dan menunjang.

e. Fungsi advokasi

Fungsi Advokasi adalah fungsi konseling yang menghasilkan kondisi pembelaan terhadap berbagai bentuk pengingkaran atas hak-hak atau kepentingan pendidikan dan perkembangan yang dialami klien. Senada dengan itu, Tohirin (2007: 50) menyatakan "Layanan

bimbingan dan konseling melalui fungsi advokasi ini adalah membantu peserta didik memperoleh pembelaan atas hak atau kepentingannya yang kurang mendapat perhatian”.

Senada dengan itu, Prayitno (2004: 4-6) mengungkapkan fungsi konseling yaitu: a) Fungsi pemahaman, dimana melalui layanan konseling individual klien dapat memahami seluk beluk masalah yang dialami secara mendalam dan komprehensif, serta positif dan dinamis, b) Fungsi pengentasan, melalui pemahaman akan mengarah dikembangkannya persepsi dari sikap serta kegiatan demi terentaskannya masalah klien, c) Fungsi pengembangan dan pemeliharaan dimana potensi dan berbagai hal positif yang dimiliki klien merupakan latar belakang pemahaman dan pengentasan masalah klien, d) Fungsi pencegahan melalui pengembangan dan pemeliharaan potensi dan unsur-unsur positif yang ada pada diri klien diperkuat dengan terentaskannya masalah klien merupakan kekuatan tercegahnya masalah yang sedang dialami serta diharapkan tercegah pula masalah-masalah baru yang mungkin timbul dan e) fungsi advokasi apabila masalah yang dialami klien menyangkut dilanggarnya hak-hak klien sehingga klien teraniaya dalam kadar tertentu, layanan konseling individual dapat menangani sasaran yang bersifat advokasi.

Dapat disimpulkan bahwa fungsi layanan konseling individual ada lima fungsi diantaranya fungsi pemahaman, fungsi pencegahan, fungsi pengentasan, fungsi pemeliharaan dan pengembangan, dan fungsi advokasi.

4. Proses Layanan Konseling Individual

Proses layanan konseling yang dimaksud disini adalah suasana pelaksanaan layanan konseling individual yang berlangsung dari awal sampai akhir layanan konseling individual. Tohirin (2007: 326) mengemukakan “Proses konseling memerlukan teknik-teknik tertentu sehingga konseling bisa berjalan secara efektif dan efisien atau berdaya guna dan berhasil”. Jadi dalam keseluruhan proses itu digunakan berbagai pendekatan dan teknik untuk membangun hubungan keakraban dalam membahas dan memecahkan permasalahan yang dialami klien. Dalam pelaksanaan proses konseling pada dasarnya ada beberapa fase yang harus dilalui. Antara satu fase dengan fase yang lainnya tidak dapat dipisahkan. Menurut Dewa ketut Sukardi (dalam Taufik & Yeni Karneli, 2011: 40) menyatakan bahwa “Ada dua fase dalam konseling, kedua fase itu dibaginya menjadi delapan tahap, fase pertama adalah fase pembentukan, yang terdiri dari empat tahap dan fase kedua merupakan fase mempelancar pengambilan keputusan yang positif yang terdiri dari empat tahap”. Sedangkan menurut Prayitno (2004: 25) membaginya dalam lima tahap yaitu:

a. Tahap Pengantaran

Pada dasarnya berisi upaya mengantarkan klien untuk memasuki kegiatan konseling. Dalam hal ini konselor dapat menerima klien secara hangat, dan apa adanya. Setelah itu konselor menjelaskan kepada klien menyangkut dengan pengertian, tujuan, asas konseling

serta manfaat yang akan didapatkannya setelah menjalani konseling. Keberhasilan dalam mengantarkan klien memasuki proses konseling akan menentukan terlaksananya proses konseling dengan baik.

b. Tahap Penjajakan

Pada tahap penjajakan konselor berupaya untuk menjelajahi hal-hal yang menyangkut dengan permasalahan dan perkembangan masalah yang dialami klien. Sofyan S. Willis (2010: 51) menyatakan konselor berusaha menjajaki isu atau masalah klien. Konselor berupaya mengungkap dan menggali informasi yang diperlukan dalam rangka memahami kondisi klien baik pada saat sekarang maupun waktu sebelumnya. Hasil dari penjajakan ini akan menjadi dasar bagi kelancaran tahap berikutnya.

c. Penafsiran

Pada tahap ini konselor mencoba menafsirkan hasil pengungkapan dan perolehan data maupun informasi dari tahap penjajakan. Sejumlah informasi yang berkenaan dengan diri klien dan lingkungannya itu ditafsirkan, disimpulkan dan diambil maknanya secara tepat.

d. Pembinaan

Pada tahap pembinaan konselor mempengaruhi dan mengajukan alternatif solusi terhadap masalah yang dialami klien. Bersama klien konselor dapat membahas alternatif kemungkinan-kemungkinan yang dapat dilakukan klien. Konselor juga mempengaruhi klien untuk

mengambil keputusan yang menurut mereka tepat untuk dilaksanakan. Fokus utama pada tahap ini adalah upaya memberikan solusi, mengubah persepsi, keyakinan, kebiasaan, tingkah laku, dan sebagainya guna membawa klien keluar dari permasalahan yang sedang ia alami.

e. Tahap Penilaian

Tahap ini merupakan tahap terakhir dalam konseling perorangan. Pada tahap ini konselor secara langsung menilai proses dan hasil konseling yang dijalani dengan klien. Penilaian dapat berlangsung pada saat konseling akan berakhir maupun pada saat konseling lanjutan. Pada dasarnya penilaian dibagi atas tiga yaitu penilaian jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang. Penilaian jangka pendek termasuk penilaian pada saat konseling akan berakhir. Dalam hal ini konselor menilai apa yang diperoleh klien selama konseling berkenaan dengan perasaan klien setelah menjalani proses konseling, pengetahuan atau pemahaman baru yang diperolehnya dan rencana kegiatan yang akan dilaluinya.

Jadi dapat disimpulkan proses layanan konseling individual ada lima tahap yaitu tahap pengantaran, tahap penjajakan, tahap penafsiran, tahap pembinaan, dan tahap penilaian.

C. Teknik Mendengar, Memahami, dan Merespon (3M)

Dalam proses konseling individual seorang guru BK/konselor harus menguasai dan menerapkan teknik-teknik dalam konseling individual. Menurut Namora Lumongga Lubis (2011: 91) “Bagi konselor menguasai teknik konseling merupakan hal mutlak diperlukan, sebab, dalam proses konseling penguasaan terhadap teknik konseling merupakan kunci keberhasilan untuk mencapai tujuan konseling”. Menurut Sofyan S. Willis (2010: 157) teknik konseling adalah:

Cara yang digunakan oleh seorang konselor dalam hubungan konseling untuk membantu klien agar berkembang potensinya serta mampu mengatasi masalah yang dihadapi dengan mempertimbangkan kondisi lingkungan yakni nilai-nilai sosial, budaya, dan agama.

Pada dasarnya layanan konseling individual merupakan pekerjaan professional dan dalam melaksanakan tugas-tugas profesionalnya, seorang guru BK/konselor perlu memiliki pemahaman dan keterampilan yang memadai dalam menggunakan berbagai pendekatan dan teknik dalam konseling. Tanpa didukung oleh penguasaan teknik-teknik konseling maka bantuan yang diberikan oleh guru BK/konselor kepada klien tidak akan berjalan efektif. Teknik yang digunakan dalam konseling menurut Prayitno (2004: 18) ada dua yaitu teknik umum dan teknik khusus, salah satu teknik umum yang harus diterapkan konselor dalam proses konseling yaitu teknik mendengar dengan cermat, memahami secara tepat, dan merespon secara tepat dan positif (3M). Taufik & Yeni karneli (2011: 44) menyatakan ketiga teknik 3M tersebut secara berturut saling terkait, artinya keberhasilan teknik pertama akan menentukan teknik berikutnya, tanpa mendengar dengan cermat

guru BK/konselor tidak bisa memahami dan tanpa memahami juga mustahil guru BK/konselor memberikan respon secara tepat dan positif terhadap permasalahan klien.

1. Mendengarkan

Dalam proses konseling agar tujuan konseling dapat tercapai maka guru BK/konselor harus bersungguh-sungguh dalam menangani permasalahan klien, kesungguhan ini dapat terlihat pada saat guru BK/konselor mendengarkan apa yang disampaikan klien. Mendengarkan adalah perbuatan atau cara untuk menangkap suara dan alunan bunyi dari orang lain maupun benda dengan sengaja. Cormier & Cormier (1990: 88) menyatakan bahwa kegiatan mendengarkan melibatkan ketiga modalitas sensorik utama yaitu *sight* (visual), suara (pendengaran), dan mengalami / sentuhan (kinestetik). Menurut Sofyan S. Willis (2010: 161) kegiatan mendengarkan yaitu berupa aktif penuh perhatian, menunggu ucapan klien hingga selesai, diam (menanti saat kesempatan beraksi), dan perhatian terarah kepada lawan bicara. Sedangkan menurut Moh. Surya & Rochman (1997: 251) menyatakan “Mendengarkan tidak berarti sesuatu yang pasif, tetapi mengandung makna yang sangat aktif, karena mendengarkan meliputi kegiatan non verbal antara kedua belah pihak”. Keterampilan ini terdiri dari:

1. Memperhatikan meliputi kontak mata, sikap badan yang santai dan wajar yang memperlihatkan perhatian konselor terhadap apa yang

dikemukakan oleh klien, gerak-gerik yang mengiringi kata-kata yang dilakukan secara wajar.

2. Menyusun ungkapan (*paraphrasing*) yang berarti upaya konselor untuk menyatakan kembali pesan klien dari pernyataan yang kabur dan kacau menjadi pernyataan yang mudah dipahami.
3. Menjelaskan dan mengklasifikasikan. Keterampilan ini lebih jauh dari menyusun ungkapan karena penyuluh kecuali membuat pernyataan untuk disajikan kepada klien juga meminta jawaban dari klien mengenai kebenaran pernyataan itu. Untuk itu dapat dikemukakan pernyataan atau permintaan untuk menjelaskan pernyataan yang dibuat oleh klien.
4. Mencek tanggapan atau persepsi. Dalam hal ini klien dengan jelas meminta klien untuk memeriksa tanggapan konselor mengenai pernyataan tingkah laku, perasaan, atau masalah yang dikemukakan /dihadapi klien.

Kegiatan mendengarkan ini menurut Munro (1983: 52) bertujuan agar konselor lebih banyak untuk diam dan menggunakan semua inderanya untuk menangkap semua pesan yang disampaikan oleh klien. Dengan telinganya guru BK/konselor dapat mendengarkan dengan cermat kata-kata yang diucapkan klien, dengan pikirannya konselor dapat menangkap isi pesan yang disampaikan klien, dan dengan penglihatannya guru BK/konselor dapat mengamati bahasa tubuh, sikap duduk, gerak-gerik, isyarat, dan sebagainya yang ditampilkan oleh klien. Cormier &

Cormier (1990: 88) mengemukakan bahwa kegiatan mendengarkan melibatkan tiga proses yaitu menerima pesan, memproses pesan, dan mengirim pesan

Carkhuff (dalam Soli Abimayu & Thayeb Manrihu, 1996: 89-91) menyatakan ada empat cara untuk mengembangkan keterampilan mendengarkan yaitu:

a. Memiliki alasan mengapa konselor mendengarkan

Tujuan konselor mendengarkan adalah untuk mengumpulkan informasi yang ada hubungannya dengan masalah yang klien hadapi dan tujuan yang dikemukakan oleh klien. Guru BK/konselor hendaknya mendengarkan pada isyarat-isyarat, emosi, dan intelektual klien. Untuk itu guru BK/konselor harus memusatkan pada kata-kata, nada suara, dan cara menyatakannya.

b. Menunda penilaian

Guru BK/konselor tidak boleh terburu-buru memberikan penilaian terhadap klien, guru BK/konselor seharusnya memberikan kesempatan kepada klien untuk mengemukakan isi hatinya tanpa mencoba membuat keputusan atau penilaian tentang apa yang dikemukakan klien. Menunda penilaian berarti menunda nilai-nilai dan sikap konselor yang berhubungan dengan isi pengalaman yang baru klien kemukakan.

c. Pemusatan pada klien

Guru BK/konselor hendaknya dapat memusatkan perhatiannya pada klien dengan menyingkirkan hal-hal yang mengganggu dari luar. Banyak hal yang terjadi di luar yang tidak membantu guru BK/konselor dalam mendengarkan, untuk itu guru BK/konselor harus menempatkan diri dari ruangan yang sunyi (tenang) agar ia dapat memusatkan perhatian kepada klien.

d. Memusatkan pada isi

Dengan mendengarkan guru BK/konselor harus memusatkan diri pada isi yang dikemukakan klien.

e. Memusatkan pada ekspresi klien

Dengan pemusatan pada ekspresi klien guru BK/konselor dapat mengingat keseluruhan ekspresi klien yang dikemukakan dengan kata-kata dengan ekspresi itu konselor dapat mengambil intisari dari ekspresi yang ditampilkan klien.

f. Mendengarkan dengan tema

Mendengarkan untuk memperoleh tema umum dapat dilakukan melalui perkataan atau hal-hal yang selalu di ulang oleh klien dan hal-hal yang menjadi intensitas klien.

Jadi, cara untuk mengembangkan keterampilan mendengarkan yaitu guru BK/konselor memiliki alasan mengapa ia mendengarkan, menunda penilaian terhadap klien, pemusatan perhatian kepada klien, memusatkan diri pada isi pembicaraan klien, memusatkan pada ekspresi klien dan mendengarkan tema umum yang dibicarakan klien.

Sedangkan menurut Munro (1983: 68) cara untuk melatih diri untuk dapat mendengarkan yaitu:

1. Konselor hendaknya menyadari sikapnya sendiri. Bagaimana konselor merasakan keadaan klien dan bagaimana perasaan-perasaan itu mempengaruhi pemahaman konselor terhadap klien.
2. Memperhatikan secara cermat pada isi pembicaraan klien dan pada perasaan yang tersirat dibalik isi pembicaraan tersebut.
3. Konselor hendaknya mengarahkan perhatiannya pada apa yang dikatakan klien, jangan pada apa yang mungkin konselor katakan dalam menanggapi atau pada bagaimana menyelesaikan persoalan yang dikemukakan klien.
4. Mendengar tidak saja harus memahami dengan segera yang dikemukakan klien tetapi juga harus bisa memperjelas apa yang masih kabur. Untuk itu konselor harus bertanya kepada klien jika belum mengerti tentang apa yang dikemukakan klien.

Untuk menjadi pendengar yang baik guru BK/konselor harus menyadari sikapnya dan memusatkan segala perhatiannya kepada klien. Konselor berusaha untuk menyesuaikan, memusatkan dirinya dengan diri orang lain, dan menjadikan informasi yang diperolehnya dari klien sebagai sesuatu yang sangat penting, dengan suasana ini guru BK/konselor berempati membuktikan bahwa guru BK/konselor benar-benar mendengar, mengerti, dan menerima apa yang telah dikemukakan oleh klien.

Jadi keterampilan dalam mendengarkan ini sangat diperlukan bukan hanya pada awal hubungan konseling tetapi diperlukan sepanjang hubungan konseling (dari awal sampai akhir), karena dengan mendengar dengan cermat maka guru BK/konselor dapat memahami klien dan masalah-masalahnya serta lingkungannya.

2. Memahami

Dengan mendengar dengan cermat mengenai apa yang diucapkan klien dalam konseling, maka guru BK/konselor dapat dengan mudah memahami klien serta guru BK/konselor mampu mengkomunikasikan pemahamannya kepada klien. Menurut Munro (1983: 67) “Usaha memahami menghendaki kegiatan mendengar secara teliti dan memahami semua hal yang dikomunikasikan klien, baik yang dikemukakan dengan bahasa lisan maupun bahasa isyarat dan gerakan-gerakan lainnya”. Dengan demikian konselor dapat memahami isi dari pembicaraan klien, memahami bagaimana perasaan klien dan mengerti dengan tingkah laku klien.

Kemampuan memahami ini menurut Siti Khoirunnisa Siregar (2012) harus didukung oleh: a) empati: sikap positif konselor terhadap klien, yang diekspresikan melalui kesediaan untuk menempatkan diri pada tempat klien, merasakan apa yang dirasakan klien dan mengerti dengan pengertian klien, b) sikap menerima (*acceptance*) sikap menerima adalah kesediaan konselor untuk menerima keberadaan klien sebagaimana adanya.

Jadi, kemampuan memahami harus didukung dengan kemampuan konselor dalam berempati dan sikap menerima. Kemampuan guru BK/konselor dalam berempati ini dapat terlihat dari ekspresi wajah dan bahasa tubuh konselor sedangkan sikap menerima ini konselor harus menerima klien secara positif, dengan sikap ramah, hangat, dan penuh perhatian dalam arti konselor harus menerima klien sebagaimana adanya dan tidak menuntut klien tampil dengan kondisi tertentu.

Dengan memahami pembicaraan klien dengan benar maka klien akan merasa konselor memahami tentang apa yang dikemukakannya dan nyaman dengan proses konseling yang klien lakukan. Menurut Taufik & Yeni Karneli (2011: 45) “Tanpa pemahaman yang benar dapat berpengaruh negatif pada diri klien, misalnya muncul kebosanan klien, melemahnya semangat klien, dan menurunnya kepercayaan klien kepada konselor dalam menjalani konseling”.

Jadi dapat disimpulkan bahwa memahami secara tepat sangat diperlukan untuk keberlangsungan proses konseling.

3. Merespon

Kemampuan konselor dalam merespon pembicaraan klien sangat diperlukan. Kemampuan merespon ini tidak terlepas dari kemampuan mendengar dan memahami, dengan konselor mendengar pembicaraan klien sehingga konselor dapat memahami pembicaraan klien dan dapat memberikan respon yang tepat terhadap klien sesuai dengan permasalahan yang dikemukakan. Merespon dengan tepat yaitu sesuai

dengan apa yang dikemukakan oleh klien sementara merespon dengan positif maksudnya adalah mengarahkan klien kepada hal-hal yang baik baik bagi diri klien dan pengembangan proses konseling baik dari segi kebahasaan dan cara penyampaian yang baik. David G. Marten (1983: 19) mengemukakan tujuan dari merespon adalah untuk membuat orang lain/klien merasa dipahami. Taufik & Yeni Karneli (2011: 45) menyatakan “Dalam memberikan respon konselor perlu memahami pernyataan dan sikap yang tepat dalam memberikan respon terhadap klien”. Jadi sebelum konselor memberikan respon konselor harus terlebih dahulu harus memahami pernyataan dan sikap yang akan konselor tampilkan.

Dalam memberikan respon konselor harus memiliki berbagai keterampilan. menurut Soli Abimayu & Tayeb Manrihu (1996: 108) keterampilan yang diperlukan untuk merespon yaitu: membedakan secara akurat dimensi-dimensi pengalaman klien, mengkomunikasikan secara akurat kepada klien dimensi-dimensi yang diterima, dan dipahami konselor. Sedangkan menurut Carkhuff (dalam Soli Abimayu & Tayeb Manrihu, 1996: 108-118) mengemukakan bahwa keterampilan merespon ada tiga macam yaitu:

a. Merespon isi

Respon konselor terhadap klien yang pertama adalah merespon terhadap isi pembicaraan klien, tujuannya yaitu agar memperjelas unsur-unsur pengalaman klien yang penting.

b. Merespon perasaan

Merespon perasaan adalah keterampilan yang penting dalam memberikan bantuan, karena merefleksikan pengalaman tentang diri klien sendiri.

c. Merespon arti

Respon isi dan perasaan belum cukup, respon konselor harus dilengkapi dengan respon arti yaitu kombinasi dari respon isi dan respon perasaan. Isi digunakan untuk membuat perasaan jadi berarti, isi memberikan arti intelektual pada ekspresi pengalaman klien sedangkan perasaan memberikan arti emosional pada ekspresi pengalaman klien.

Keterampilan pendukung yang diperlukan untuk dapat merespon secara baik terhadap klien yaitu keterampilan mengajak klien untuk terbuka dalam berbicara, pertanyaan terbuka, mendengarkan secara akurat, mengikuti pokok pembicaraan, dorongan minimal, memparaphrase, merefleksi, dan sebagainya (Soli Abimayu & Tayeb Manrihu, 1996: 125). Senada dengan itu Cormier & Cormier (1990: 88) menyatakan empat jenis tanggapan mendengarkan yaitu klarifikasi, parafrase, refleksi, dan summarization/mendengarkan tema.

Jadi dalam merespon sangat dibutuhkan keterampilan konselor untuk merespon pembicaraan klien sehingga klien merasa bahwa konselor mengerti terhadap apa yang dibicarakannya.

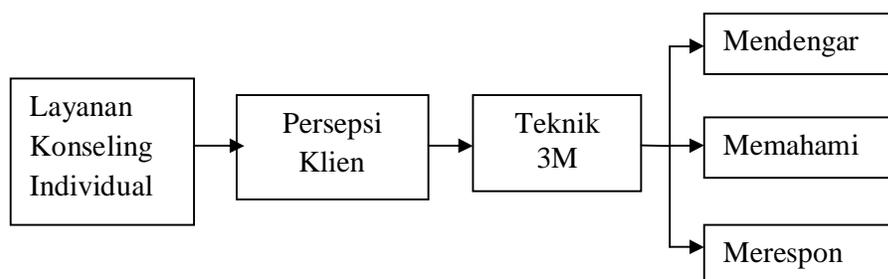
Respon-respon yang ditampilkan konselor harus tepat dan positif
Yosita Maulina (2012) ciri-ciri respon yang tepat dan positif yaitu:

- a. Menjadikan klien senang sehingga dapat mendorongnya untuk berbicara lebih banyak tentang masalahnya dan dapat membantu klien mendalami perasaan dan pikiran yang berhubungan dengan masalahnya.
- b. Dapat mengarahkan klien untuk mengubah sikap, pandangan, kebiasaan, dan tingkah laku yang menyebabkan timbulnya masalah
- c. Bahasanya jelas, sederhana, dan padat.
- d. Tidak membuat klien tersinggung atau mempertahankan diri.

Respon yang diberikan konselor terhadap klien haruslah tepat dan positif disesuaikan dengan pembicaraan klien, sehingga klien merasakan bahwa konselor mengerti mengenai apa yang dibicarakannya, apabila respon yang ditampilkan tidak tepat dan positif maka akan mengganggu hubungan konseling selanjutnya. Jadi kemampuan guru BK/konselor dalam mendengar, memahami, dan merespon sangat menentukan keberhasilan konseling.

D. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual ini dimaksudkan untuk membantu dan mempermudah dalam penelitian, sehingga penelitian ini dapat terlaksana secara terarah serta hasilnya dapat memberikan jawaban dari pokok masalah yang diteliti.



Gambar 1. Kerangka konseptual Persepsi Klien tentang Penerapan Teknik 3M Oleh Konselor dalam Layanan Konseling Individual

Berdasarkan kerangka konseptual di atas, dapat dilihat klien yang pernah mengikuti layanan konseling individual di SMA N 1 Nan Sabaris dengan guru BK/konselor mempunyai persepsi yang berbeda-beda terhadap penerapan teknik 3M yang meliputi mendengar, memahami, dan merespon yang diterapkan oleh guru BK/konselor dalam layanan konseling individual.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian yang telah dilakukan peneliti mengenai persepsi klien tentang penerapan teknik 3M oleh konselor dalam layanan konseling individual didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi klien tentang guru BK/konselor dalam mendengarkan pembicaraan klien dalam layanan konseling individual berada pada kategori positif.
2. Persepsi klien tentang guru BK/konselor dalam memahami pembicaraan klien dalam layanan konseling individual berada pada kategori positif.
3. Persepsi klien tentang guru BK/konselor dalam merespon pembicaraan klien dalam layanan konseling individual berada pada kategori positif.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut maka dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi guru BK/konselor diharapkan dapat mempertahankan, meningkatkan dan mengembangkan kemampuannya dalam menerapkan teknik mendengar pembicaraan klien dalam konseling melalui latihan yang intensif, analisis video, dan diskusi profesional.
2. Bagi guru BK/konselor diharapkan dapat mempertahankan, meningkatkan dan mengembangkan kemampuannya dalam menerapkan teknik memahami pembicaraan klien dalam konseling melalui latihan yang intensif, analisis video, dan diskusi profesional .

3. Bagi guru BK/konselor diharapkan dapat mempertahankan, meningkatkan dan mengembangkan kemampuannya dalam menerapkan teknik memahami pembicaraan klien dalam konseling melalui latihan yang intensif, analisis video, dan diskusi profesional .
4. Bagi Dosen Jurusan Bimbingan dan Konseling khususnya dosen teknik laboratorium konseling 1, diharapkan dapat meningkatkan pemahaman mahasiswa tentang teknik-teknik konseling khususnya teknik 3M dalam layanan konseling individual dan memberikan kesempatan mahasiswa untuk kegiatan latihan/pratikum.
5. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menelaah serta meneliti lebih lanjut tentang teknik-teknik konseling individual dengan mengambil aspek-aspek lain yang terkait seperti perilaku attending, dorongan minimal, empati dan lain-lain.

KEPUSTAKAAN

- A. Muri Yusuf. 2005. *Metodologi Penelitian*. Padang: UNP Press
- Alex Sobur. 2003. *Psikologi Umum*. Bandung: Pustaka Setia
- Bimo Walgito. 2010. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset
- Chaplin. 2009. *Kamus Lengkap Psikologi*. Diterjemahan oleh Kartini Kartono. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Daryanto. 2010. *Belajar dan Mengajar*. Bandung: Yrama Widya
- David G. Martin. 1983. *Counseling and Therapy Skills*. California: Monterey
- Depdiknas. 2003. *Undang-undang RI No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional*. Jakarta: Dikdasmen
- _____. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Fenti Hikmawati. 2012. *Bimbingan Konseling*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Gantina Komalasari & Eka Wahyuni. 2011. *Teori dan Teknik Konseling*. Jakarta: Indeks
- Hartono & Boy Soedarmadji. 2012. *Psikologi Konseling*. Surabaya: Kencana Prenada Media Group
- Jalaludin Rakhmat. 2007. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Linda L. Davidoff . 1998. *Psikologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Erlangga
- Mamat Supriatna. 2010. *Bimbingan dan Konseling Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Moh. Surya & Rochman Natawidjaja. 1997. *Pengantar Bimbingan dan Penyuluhan*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Munro, dkk. 1983. *Penyuluhan (Counselling) Suatu Pendekatan Berdasarkan Keterampilan*. (alih bahasa Erman Amti). Jakarta: Ghalia Indonesia
- Namora Lumongga Lubis. 2011. *Memahami Dasar-dasar Konseling dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: Kencana Pranada Media Group

- Prayitno. 2004. *LI-L9*. Padang: BK FIP UNP
- _____. 2006. *Modul Hubungan Konseling*. Padang: BK FIP UNP
- Prayito & Erman Amti. 2004. *Dasar- Bimbingan dasar dan Konseling*. Jakarta: Rineka Cipta
- Riduwan. 2010. *Belajar Mudah Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- _____. 2010. *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*. Jakarta: Alfabeta
- Sofyan S. Willis. 2010. *Konseling Individual Teori dan Praktek*. Bandung: Alfabeta
- Suharsimi Arikunto. 2010. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Soli Abimayu & Thayeb Manrihu. 1996. *Teknik dan Laboratorium Konseling*. Jakarta: Depdikbud
- Siti Khoirunnisa Siregar. 2012. Teknik dan Keterampilan dalam Konseling 3M (Mendengarkan, memahami, dan merespon). (online). <http://bkfkipuhamka.com/indek.php?option=comcontent&view=article&id=76>. Diakses tanggal 22 November 2013.
- Taufik & Yeni Karneli. 2011. *Prosedur dan Teknik Konseling Perorangan*. Padang: FIP UNP
- Tohirin. 2007. *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan di Madrasah (Berbasis Integrasi)*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- William H. Cormier & L. Sherilyn Cormier.1990. *Interviewing Strategies for Helpers Fundamental Skill and Cognitive Behavioral Interventions*. California: Pacific Grove
- Yosita Maulina. 2012. Teknik 3M. (online). <http://yositamaulina.blogspot.com/2012/03/>. Diakses tanggal 22 November 2013.