BAB III

PENYAJIAN DATA

Membangun hubungan konseling antara konselor dan klien dalam mengatasi konflik pernikahan sangat penting bagi seorang konselor dalam prakteknya. Membangun hubungan ini juga sangat penting bagi klien untuk mengatasi permasalahan yang dialaminya. Semakin baik seorang konselor dalam mengahadapi dan menangani klien dengan teknik-teknik membangun hubungan yang dimilikinya, maka klien akan semakin percaya dan terbuka kepada konselor. Dengan demikian pula proses hubungan konseling akan berjalan efektif.

Dalam membangun hubungan konseling antara konselor dan klien dalam mengatasi konflik pernikahan di Badan Penasehatan Pembinaan dan Pelestarian Perkawinan (BP 4) Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru, maka peneliti menjadikan konselor dan klien di Badan Penasehatan Pembinaan dan Pelestarian Perkawinan (BP 4) sebagai informan. Dengan 2 orang konselor yaitu Ibu Nurhayati, S.Ag, M.M dan Ibu Asma, SS serta 4 orang klien dengan inisial AF dan EP, YK, dan YF.

A. Proses Membangun Hubungan Konseling antara Konselor dan Klien dalam Mengatasi Konflik Pernikahan di Badan Penasehatan Pembinaan dan Pelestarian Perkawinan (BP 4) Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru

1. Terjalinnya Kerjasama yang Baik antara Konselor dan Klien

Menurut wawancara peneliti dengan Ibu Nurhayati yaitu konselor di Badan Penasehatan Pembinaan dan Pelestarian Perkawinan (BP 4) Kantor

Kementerian Agama Kota Pekanbaru, dalam suasana tatap muka dilaksanakan interaksi langsung antara klien dan konselor, membahas berbagai hal tentang masalah yang dialami klien. Pembahasan tersebut bersifat mendalam menyentuh hal-hal penting tentang diri klien bahkan sangat penting yang bisa jadi penyangkut rahasia pribadi klien. Masalah tersebut bisa meluas meliputi berbagai sisi yang menyangkut permasalahan klien, namun juga bersifat spesifik menuju ke arah pengentasan masalah. Konselor tentu saja mendengarkan segala permasalahan yang dialami klien, agar klien merasa konselor memahami apa yang sedang terjadi pada diri klien.

Dalam hal ini, tentu saja menurut ibu Nurhayati masing-masing konselor dan klien menyadari peran dan fungsinya masing-masing. Seperti klien yang datang ke BP 4 tentu saja yang sedang mengalami permasalahan dalam rumah tangganya. Klien pastinya akan meminta bantuan kepada konselor dengan berkonsultasi serta mengutarakan permasalahannya, begitu juga dengan konselor pasti seorang konselor akan membantu klien dengan mendengarkan segala yang dirasakannya terhadap pasangan masing-masing sampai si klien mendapatkan jalan keluar dari permasalahannya. (Wawancara tanggal 11 Februari 2014)

Ibu Asma (konselor) juga mengatakan bahwa tentu saja konselor dan klien mengetahui peran dan fungsinya masing-masing. Peran klien yaitu sebagai individu yang mengalami permasalahan dalam rumah tangganya yang menurut dia tidak dapat dimusyawarahkan lagi dengan pasangannya

sehingga meminta bantuan konselor untuk mempertahankan rumah tangganya. Sedangkan fungsi konselor yaitu dapat memberikan bantuan serta jalan untuk keluar yang terbaik dalam masalah yang dialami oleh klien. (Wawancara tanggal 11 Februari 2014)

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada ibu Nurhayati (konselor) mengenai materi yang diberikan kepada klien meliputi tentang pernikahan seperti hak suami, hak isteri, kewajiban suami dan kewajiban isteri dan hal-hal mengenai permasalahan yang dihadapi klien. Menurutnya penjelasan yang beliau berikan sudah sangat jelas kepada klien. Beliau juga mengatakan bahwa seorang konselor juga harus memiliki hubungan sosial yang bagus kepada setiap orang tidak hanya klien karena jika hubungan sosial konselor bagus, klien akan mudah memahami materi yang diberikan konselor. (Wawancara tanggal 11 Februari 2014)

Menurut Ibu Asma (konselor) materi yang beliau sampaikan kepada para pasangan yang bermasalah sudah jelas. Materi yang diberikan sudah tentu berkenaan dengan masalah yang sedang dialami oleh klien. Hubungan antara beliau dan klien sangat dekat sehingga menjadikan hubungan terus mengalami kemajuan. Oleh karena itu, menurut beliau seorang konselor harus sangat memahami materi yang diberikan dengan penyampaian yang bagus kepada para klien. (Wawancara tanggal 11 Februari 2014)

Selanjutnya wawancara yang dilakukan kepada pasangan klien yang berinisial AF dan EP mengenai penjelasan materi yang diberikan oleh konselor masing-masing menjawab dengan jawaban yang sama yakni

mereka cukup mengerti dengan penjelasan yang diberikan konselor. Apalagi konselor yang menangani masalah mereka sudah cukup lama berkecimpung dalam penanganan kasus perceraian. (Wawancara tanggal 12 Februari 2014)

Klien yang berinisial YK yang diwawancarai dengan pertanyaan yang sama juga mengatakan bahwa dia sangat mengerti dengan penjelasan materi dan sesuai dengan masalah yang sedang dia alami. Namun, walaupun ia mengerti terhadap penjelasan konselor tetap saja keinginan untuk mempertahankan rumah tangga tidak dapat berjalan. (Wawancara tanggal 12 Februari 2014)

Klien YF juga mengatakan bahwa segala usaha yang dilakukan konselor terhadapnya dengan memberikan pencerahan berupa materi-materi tentang pernikahan agar kedepannya pernikahan yang ia bina dengan suaminya dapat bertahan sudah sangat jelas. Dan ini membuat ia semakin yakin untuk mempertahankan rumah tangganya apalagi sekarang ia dan suaminya telah memiliki seorang anak. (Wawancara tanggal 12 Februari 2014)

Selanjutnya wawancara mengenai apakah proses konseling berlanjut di luar jam yang telah ditentukan, Ibu Asma (konselor) mengatakan bahwa selama sesi konseling klien melihatkan keseriusan dan keinginannya untuk menyelesaikan masalah yang mereka alami. Konselor selalu berusaha melakukan pendekatan kepada klien agar klien sadar betapa pentingnya mengikuti konseling. Namun, walaupun begitu beliau mengatakan tidak menerima sesi konseling diluar jam yang telah ditentukan. Karena menurut

beliau, jam yang telah diberikan kepada klien selama kira-kira 1 jam sudah cukup dan bisa dilanjutkan kembali dihari berikutnya pada jam kerja yang telah ditentukan. (Wawancara tanggal 11 Februari 2014)

Namun, Ibu Nurhayati (konselor) memberikan tanggapan yang berbeda. Menurutnya, sesi konseling antara beliau dan klien dapat dilanjutkan diluar jam yang telah ditentukan. Dengan adanya jam tambahan ini, menurutnya dapat melihat sejauh mana kemajuan yang telah dialami oleh klien. Dan beliau menambahkan konseling dilakukan tidak harus tatap muka langsung tetapi bisa melalui telepon dan media lainnya. (Wawancara tanggal 11 Februari 2014)

Selanjutnya wawancara mengenai apakah klien merasa berkurang permasalahannya setelah mengikuti konseling, menurut Ibu Nurhayati (konselor) bahwa klien yang diberikannya nasehat dan bimbingan selalu merasa lega dan puas setelah mendapatkan pencerahan dari beliau. Beliau mengatakan, isi materi yang beliau sampaikan tidak lepas dari masalah akhirat. Beliau selalu memasukkan unsur-unsur keagamaan yang membuat klien merasa nyaman. (Wawancara tanggal 11 Februari 2014)

Pendapat beliau dibenarkan oleh kliennya yang berinisial YF. YF mengatakan setelah ia berkonsultasi tentang permasalahnnya kepada konselor, ia merasa sangat lega. Semua yang ia rasakan dapat ia utarakan seluruhnya kepada konselor. Karena konselor sangat dapat meyakinkan ia sebagai seorang klien bahwa masalah yang ia alami pasti ada jalan keluarnya serta konselor dapat memegang kerahasiaan tentang

problematikanya dan selalu untuk mengingatkannya untuk dekat kepada Allah SWT. (Wawancara tanggal 13 Februari 2014)

Ibu Asma (konselor) mengatakan hal yang serupa mengenai apakah klien merasa berkurang beban masalah yang dialaminya. Setiap klien merasakan lebih lega dan nyaman pada perasaannya ketika klien telah mengutarakan segala permasalahannya. Apapun hasil yang dipilih oleh klien memperbaiki hubungan atupun bercerai itu semua tergantung pada diri klien. (Wawancara tanggal 12 Februari 2014)

Klien AF mengatakan bahwa ia merasa dengan adanya konseling masalah atau beban yang ia alami terasa berkurang. Ia memperoleh pemahaman yang baru terkait tentang dirinya dan permasalahannya. Sehingga ia memiliki rencana dan komitmen dalam penyelesaian permasalahannya. (Wawancara tanggal 13 Februari 2014)

2. Hubungan dapat Merubah Perilaku Klien

Menurut wawancara peneliti dengan Ibu Nurhayati (konselor) mengenai apakah klien yakin untuk melanjutkan proses konseling pada tahap selanjutnya adalah klien sangat yakin untuk melanjutkan konseling. Karena menurutnya, klien sangat membutuhkan bantuan dari orang yang dianggap percaya untuk membantunya keluar dari masalah. Dan dari awal konseling telah dijelaskan bahwa konselor akan menjaga privasi dari klien. Dari keyakinan dan kepercayaan tersebut klien dapat melanjutkan konseling dan konselor memberikan motivasi ataupun dorongan kepada klien untuk

membangkitkan keinginan yang baik. (Wawancara tanggal 13 Februari 2014)

Ibu Asma (konselor) mengatakan terdapat beberapa kesulitan untuk dapat meyakinkan klien. Karena dari beberapa kasus yang beliau tangani, klien masih belum yakin kepada konselor. Menurutnya, tidak mudah untuk dapat meyakinkan klien karena dari latar belakang yang berbeda-beda. Klien biasanya masih ragu-ragu kepada konselor ada yang malu dan tabu untuk menceritakan permasalahannya. Jika hal ini terjadi, beliau biasanya lebih memperdalam hubungan lagi terhadap klien tersebut. (Wawancara tanggal 13 Februari 2014)

Menurut EP (klien) tentang apakah ia menemukan jawaban setelah adanya konseling bahwa ia merasa segala kegelisahan dan ketidaknyamanan dari masalahnya sudah dapat ia jawab. Dalam pemberian materi sangat jelas dari konselor. Permasalahan perselingkuhan suami yang ia tuduhkan ternyata dapat diatasi. Dari penjelasan-penjelasan konselor inilah EP mendapatkan jawaban untuk memperbaiki kembali hubungan komunikasi dengan suaminya yang sempat memperkeruh rumah tangga begitupun sebaliknya. (Wawancara tanggal 13 Februari 2014)

Selanjutnya mengenai apakah klien terbantu dengan konseling Ibu Nurhayati (konselor) menjelaskan ketika masalah terjadi pihak suami dan istri sebelumnya berusaha untuk menyelesaikan masalah secara kekeluargaan. Namun ketika langkah tersebut tidak berdampak pada perubahan hubungan antar kedua pasangan, mereka memilih untuk meminta

bantuan konselor yang telah difasilitasi oleh BP 4. Sebagian dari mereka percaya dengan adanya pihak ketiga yang professional, klien merasa dapat terbantu untuk melakukan perubahan-perubahan yang lebih baik kedepannya. (Wawancara tanggal 13 Februari 2014)

Ibu Asma (konselor) mengatakan tujuan konseling yaitu untuk membantu klien agar melakukan perubahan sikap klien yang lebih positif. Untuk memenuhi tujuan ini, konselor harus memiliki teknik-teknik yang baik pula agar klien dapat melakukan sikap dan perbuatan yang baik. Klien terbantu atau tidaknya dapat dilihat dari evaluasi konseling itu sendiri apakah klien melihatkan perubahan yang baik atau sama saja. (Wawancara tanggal 13 Februari 2014)

3. Konselor Memiliki Tingkat Perhatian yang Tinggi terhadap Klien

Ibu Asma (konselor) menjelaskan klien yang datang ke BP 4 pada dasarnya adalah untuk meminta bantuan pihak ketiga apakah hubungan pernikahan mereka dapat dipertahankan atau tidak. Karena klien yang datang merasakan cemas pada perilakunya. Dengan kondisi tersebut, konselor harus memiliki sifat afektif yang baik, ramah, sopan santun serta ikut merasakan apa yang dirasakan klien untuk dapat mengungkapkan perasaan cemas yang ada didalam dirinya. (Wawancara tanggal 13 Februari 2014)

Ibu Nurhayati (konselor) menambahkan bahwa pada umumnya klien berharap dengan konseling klien dapat menemukan informasi-informasi serta menurunkan kegelisahan yang mereka alami. Untuk membantu klien,

beliau mengatakan konselor harus dapat semaksimal mungkin untuk menggali permasalahan yang klien alami. Beliau juga mengatakan bahwa dari penggalian masalah tersebut banyak dari klien berurai air mata dalam menceritakan masalahnya. (Wawancara tanggal 13 Februari 2014)

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan didapatkan bahwa konselor telah melakukan layanan konseling dengan baik, seperti menentukan bahwa apakah klien mengikuti layanan jangka panjang ataupun layanan jangka pendek. Dalam menentukan layanan ini berkelanjutan atau tidak konselor telah dapat membangun hubungan secara baik, seperti menggali apa permasalahan yang sedang klien alami.

Selanjutnya mengenai bagaimana konselor dapat mengetahui apa yang dinginkan klien Ibu Nurhayati (konselor) mengatakan bahwa seorang konselor haruslah memiliki banyak wawasan dan pengetahuan serta dari pengalaman yang telah lama beliau jalani. Setiap klien yang datang adalah untuk memperoleh jawaban dan jalan keluar atas permasalahannya. Konselor dapat mengetahui keinginan klien dengan komunikasi yang mendalam dan rasa penerimaan dari konselor terhadap klien. (Wawancara tanggal 14 Februari 2014)

Menurut Ibu Asma (konselor) bahwa klien yang datang tentu saja mengharapkan yang terbaik pada dirinya dan termasuk hubungan pernikahan mereka. Dengan komunikasi yang berjalan baik dan lancar serta memberi manfaat, menurut beliau konselor harus memiliki komunikasi yang baik kepada klien. Dengan komunikasi yang baik ini, klien akan

mengungkapkan sendiri keinginannya bagaimana hubungan pernikahan yang ia jalani dipertahankan atau bercerai. (Wawancara tanggal 14 Februari 2014)

YK (klien) mengemukakan pendapat bahwa ia sangat senang dengan konselor yang berada di BP 4 Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru, karena mereka ramah, hangat serta memiliki perhatian yang tinggi terhadap klien-kliennya. Ia juga mengatakan sebagai seorang yang sedang mengalami konflik dalam rumah tangganya tentu saja ia dan isterinya memiliki keinginan-keinginan ketika konseling dilakukan. Salah satu keinginan tersebut adalah untuk mempertahankan rumah tangga mereka dan hidup bahagia dengan anaknya hingga akhir hayat mereka. Dengan konselor memiliki jam terbang yang tinggi serta pengetahuannya tentang konseling, YK merasa keinginannya tersebut dapat terpenuhi. (Wawancara tanggal 14 Februari 2014)

4. Klien Terbuka kepada Konselor

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Ibu Nurhayati tentang bagaimana konselor dapat mendorong klien adalah tentunya dengan pemberian motivasi kepada klien. Klien yang datang sangat membutuhkan motivasi dalam penyelesaian masalahnya. Dengan motivasi tersebut akan menciptakan semangat dalam diri klien. Sebelum itu juga, konselor harus dapat meyakinkan klien bahwasannya konseling yang ia lakukan dapat berdampak pada diri mereka masing-masing kedepannya. Dengan meyakinkan klien seperti itu, klien dapat mengungkapkan masalah-

masalahnya secara terbuka dan tidak terkesan ditutup-tutupi. (Wawancara tangga 14 Februari 2014)

Menurut Ibu Asma (konselor) dalam pertanyaan yang sama menerangkan bahwa ada dua tipe klien. Klien pertama, yaitu klien yang datang dengan sukarela, dan kedua, yaitu klien terpaksa. Jika yang datang adalah klien sukarela tentu saja proses konseling yang dilakukan akan berjalan dengan mudah. Namun, pada kasus klien yang datang karena terpaksa ini akan sulit walaupun sudah dilakukan dengan teknik-teknik tertentu.

Klien yang datang dengan terpaksa ini misalnya seperti seseorang yang ingin memperlambat penyelesaian masalah mereka. Jika semua cara sudah dilakukan dan tidak memberikan hasil, beliau mengatakan akan mengalih tangan kasus klien tersebut kepada yang lebih ahli atau berpengalaman. (Wawancara tanggal 14 Februari 2014)

Dari observasi yang peneliti lakukan didapatkan bahwa untuk klien yang datang dengan sukarela, konselor dapat lebih mudah untuk menarik perhatian klien dalam konseling. Namun untuk klien yang datang dengan terpaksa, konselor terlebih dahulu harus memberikan kesan yang baik kepada klien seperti konselor menerima klien dengan hangat dan ramah serta konselor harus dapat benar-benar meyakini klien dengan memberikan informasi-informasi yang mendukung tentang konseling yang ia jalani agar klien dapat percaya kepada konselor.

Dari wawancara peneliti terhadap EP (klien) tentang apakah ia dapat menjawab pertanyaan yang diajukan oleh konselor ia menjawab bahwa ia dapat menjawab semua pertanyaan. Namun, ia mengaku pada proses awal awal dalam konseling ia masih tertutup kepada konselor. Tetapi karena konselor dapat meyakinkan ia dapat menjawab semua persoalan yang diajukan konselor. Menurutnya, konselor sangat bagus dalam hal usaha meyakinkan klien. Cara konselor memberikan konselingpun tidak terlihat seperti menggurui dan konselor juga tidak monoton dalam proses konsling itu berjalan. (Wawancara tanggal 13 Februari 2014)

B. Faktor yang Mempengaruhi dalam Membangun Hubungan Konseling antara Konselor dan Klien dalam Mengatasi Konflik Pernikahan

Dari hasil wawancara peneliti di Badan Penasehatan Pembinaan dan Pelestaraian Perkawinan (BP 4) Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru, masih banyak hambatan-hambatan yang terjadi dalam proses membangun hubungan konseling. Contohnya, menurut Ibu Nurhayati faktor luar yang dapat mempengaruhi berhasil atau tidaknya membangun hubungan konseling adalah dari sarana dan prasarana yang dimiliki. Apabila sarana dan prasarana konseling telah lengkap maka seterusnya sesi konseling dapat berlanjut ketahap berikutnya. Tetapi, di Badan Penasehatan Pembinaan dan Pelestarian Perkawinan (BP 4) Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru tidak memiliki fasilitas yang lengkap. Ruang konseling yang tidak memadai menjadi faktor penghambat utama dalam sesi konseling. Jadi, sesi konseling dilakukan pada ruang terbuka yang dapat didengar ataupun dilihat banyak orang. Ini

membuat klien merasa tidak nyaman, mulai merasa tidak percaya dan masih tertutup dalam menceritakan masalahnya kepada konselor. (Wawancara tanggal 14 Februari 2014)

Ibu Asma menjelaskan adapun yang menjadi faktor penghambat dalam membangun hubungan konseling antara konselor dan klien di Badan Penasehatan Pembinaan dan Pelestarian Perkawinan (BP 4) Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru antara lain:

1. Ruangan konseling yang tidak memadai
2. Ketidakpercayaan klien terhadap konselor
3. Ketertutupan klien
4. Waktu yang terbatas
5. Adanya hambatan komunikasi dari konselor kepada klien (Wawancara tanggal 14 Februari 2014)

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan, peneliti mendapatkan bahwa klien kurang nyaman pada saat konseling dilakukan oleh karena tempat ataupun ruang konseling yang tidak memadai. Dengan kekurangan ruang konseling ini membuat klien merasa tidak nyaman serta kurang percaya kepada konselor. Dan klien takut jika permasalahan yang sedang ia alami tidak terjaga keberhasilannya.