

BAB II

KERANGKA TEORITIS

A. Kerangka Teoretis

1. Persepsi

a. Pengertian Persepsi

“Persepsi (*perception*) dalam arti sempit adalah penglihatan, bagaimana cara seseorang melihat sesuatu, sedangkan dalam arti luas ialah pandangan atau pengertian yaitu bagaimana seseorang memandang atau mengartikan sesuatu mengemukakan secara lebih luas. Persepsi adalah proses menerima, menyeleksi, mengorganisasi, mengartikan, menguji dan memberikan reaksi kepada rangsangan panca indra atau data. Dari definisi ini diketahui bahwa persepsi adalah suatu proses di mana seseorang menyeleksi, mengorganisasikan pikirannya dan menginterpretasikan stimulus datangnya dari lingkungan”.¹

Branca, Woodworth dan Marquis mengemukakan bahwa persepsi merupakan sesuatu proses yang didahului oleh suatu proses pengindraan yaitu proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indra, karena itu proses pengindraan tidak dapat terlepas dari proses persepsi dan proses pengindraan merupakan proses pendahulu dari proses persepsi. Proses peindraan tersebut akan berlangsung setiap saat pada waktu individu menerima stimulus alat indra yaitu melalui mata sebagai alat Penglihatan, telinga sebagai alat pendengar, hidung sebagai alat pembauan, lidah

⁵ Alex Sobur, 2003, *Psikologi Umum*. Bandung : Pustaka Setia. hal. 446

sebagai alat pencicipan, kulit sebagai alat perabaab yang kesemuanya merupakan alat indra yang digunakan untuk menerima stimulus dari luar individu.²

Lebih lanjut definisi persepsi yang dikemukakan oleh Moskowitz dan Orgel mengungkapkan bahwa persepsi adalah "merupakan proses yang integrated dalam individu terhadap stimulus yang diterimanya. Persepsi merupakan pengorganisasian, penginterpretasi terhadap stimulus yang di indranya sehingga merupakan sesuatu yang berarti dan merupakan respon yang integrated dalam diri individu".³

Jadi persepsi merupakan suatu cara atau alat untuk mengukur sesuatu sehingga bisa bernilai negatif atau positifnya. Dan merupakan komponen yang terpenting yang terdapat di dalam jiwa seseorang baik itu yang datang dari luar maupun yang datang dari dalam individu itu sendiri.

a. Prinsip-Prinsip Persepsi.

Objek yang kita amati di sekitar kita selalu muncul sebagai wujud (figur) dengan hal-hal lain sebagai latar (Ground) seperti pengelompokan. Hal ini tentu cenderung kita kelompok-kelompokan dalam persepsi kita dan bagaimana kita mengelompokkan itu akan menentukan bagaimana kita mengamati hal-hal tersebut.

Dengan menggunakan prinsip diatas maka kita dapat mengetahui bahwa manusia dalam mengenal dunia luarnya adalah dengan menggunakan indranya. Bagaimana manusia mengenali dirinya sendiri di sekitarnya, masalah ini berkaitan dengan masalah persepsi.

² Bimo Walgito, 2002, *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta : Andi Yogyakarta, hal. 69

³ *Ibid.* hal. 70

Pengertian secara umum persepsi dapat diartikan sebagai suatu proses dengan mana seseorang mengorganisasikan dalam pikirannya mengalami dan mengolah pertanda atau segala sesuatu itu terjadi di lingkungannya.

b. Faktor-Faktor yang Berperan dalam Persepsi.

Berdasarkan keterangan yang telah dipaparkan bahwa dalam persepsi individu mengorganisasikan dan menginterpretasikan stimulus yang diterimanya sehingga stimulus tersebut mempunyai arti bagi individu yang bersangkutan. Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa stimulus merupakan salah satu faktor yang berperan dalam persepsi. Berkaitan dengan faktor-faktor yang berperan dalam persepsi dapat dikemukakan adanya beberapa faktor yaitu :

1. Objek yang dipersepsi.
2. Alat indra syaraf dan pusat susunan syaraf.
3. Perhatian.

Objek yang dipersepsi sebagai stimulus yang kemudian masuk melalui alat indra, selanjutnya proses persepsi dimulai dengan perhatian yaitu merupakan proses pengamatan selektif.

c. Komponen-Komponen Dalam Persepsi.

Seseorang dalam berintraksi dengan lingkungannya, pertama ia akan memerlukan pemusatan terhadap stimulus yang datang dari dalam dirinya. Proses persepsi tersebut mempunyai tahapan-tahapan antara satu dengan lainnya serta saling kait mengait. Adapun proses persepsi itu menurut Filley, Hause dan Keer yang dikutip Depdikbud RI sebagai berikut :

1. Seleksi yaitu psikologik sangat erat hubungannya dengan pengamatan atas stimulus yang diterimanya dari luar. Rangsangan (stimulus) dari luar yang mencapai indra kita tidak terbatas baik mengenai jenis maupun intensitasnya. Namun demikian hanya sebagian kecil stimulus yang mencapai kesadaran kita karena terjadinya proses persepsi oleh indra kita jika merupakan faktor penentu apakah suatu rangsangan dapat sampai kepada kesadaran kita atau tidak. Bunyi radio misalnya dapat didengar dengan lembut seseorang, tetapi dirasakan sangat keras oleh orang lain.
2. Interpretasi yaitu proses mengorganisasikan informasi sehingga mempunyai arti bagi seseorang. Interpretasi itu tergantung dari beberapa faktor. Seperti pengalaman masa lalu, motivasi, keperibadian, kecerdasan dan lain sebagainya, interpretasi juga tergantung dari beberapa faktor. Seperti pengalaman masa lalu, motivasi, keperibadian, kecerdasan dan lain sebagainya. Interpretasi juga tergantung pada kemampuan seseorang untuk menyalahkan kategorisasi informasi yang diterimanya, yaitu proses mereduksi informasi yang kompleks menjadi sederhana.

"Interpretasi dari persepsi itu kemudian diterjemahkan dalam bentuk tingkahlaku".⁴

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa komponen-komponen yang terdapat dalam jiwa seseorang seperti yang diuraikan di atas yaitu seleksi, interpretasi

⁴ Depdikbud RI, 1989, *Praktis Penyelenggaraan Sekolah Luar Biasa*, Jakarta : Ciputat Pers, Hal. 12

dan tingkah laku yang selalu berkaitan antara satu dengan lainnya dalam melahirkan persepsi.

2. Empati

Empati merupakan kemampuan konselor untuk merasakan apa yang dirasakan oleh klien, merasa dan berfikir bersama klien dan bukan untuk atau tentang klien. Empati ada dua macam yaitu empati primer (*primary empathy*) dan empati tingkat tinggi (*advanced accurate empathy*). Empati primer adalah apabila konselor hanya memahami perasaan, pikiran, keinginan, dan pengalaman klien dengan tujuan agar klien terlibat pembicaraan terbuka. Sedangkan empati tingkat tinggi adalah kepahaman konselor terhadap perasaan, pikiran, keinginan, dan pengalaman klien lebih mendalam dan menyentuh klien karena konselor ikut dengan perasaan klien. Dengan empati tingkat tinggi akan membuat klien tersentuh dan terbuka untuk mengemukakan isi hatinya berupa perasaan, pikiran, pengalaman, bahkan penderitaannya.

Hampir sama dengan apa yang diungkap oleh Edi Kurnanto, bahwa empati itu adalah kemampuan konselor untuk merasakan apa yang dirasakan oleh klien, merasa dan berfikir bersama klien dan bukan untuk atau tentang klien.

Carkhuff mengemukakan ada lima tingkatan empati. Dari tingkatan tersebut, level 1-3 merupakan empati untuk menyalurkan perasaan-perasaan negatif destruktif klien. Sedangkan level 4-5 adalah empati tambahan yang bersifat akurat, mendalam, dan keterbukaan diri yang lebih kuat.

Namun secara mendalam empati merupakan suatu arus atau aliran antara klien dan konselor. Dan kebanyakan merupakan proses bantuan yang diberikan seperti berikut ini :

- a. Mendengar dan memperhatikan dengan penuh hati-hati.
- b. Menilai ketetapan dalam berkomunikasi.
- c. Bertanya kepada klien.

Dengan demikian empati itu adalah bagaimana seorang konselor dapat menyatukan dirinya dengan seorang klien baik perasaan, pengalaman maupun pemahaman. Dan empati dilakukan sejalan dengan perilaku attending, tanpa perilaku attending mustahil terbentuk empati. Keterampilan melakukan empati harus selalu dilatih; agar kita sebagai konselor tetap peka terhadap berbagai emosi yang dirasakan klien dan mudah dalam memahami isi atau jalan pikiran mereka. Willis menyebutkan bahwa empati terhadap perasaan, pikiran, dan pengalaman hidup klien dapat dilakukan dengan empati dasar (primer) maupun dengan empati yang lebih mendalam dan menyentuh.

3. Kemampuan Berempati

Kemampuan empati adalah kemampuan untuk mengambil kerangka berpikir klien sehingga memahami tepat kehidupan dunia dalam makna-maknanya dan bisa dikomunikasikan kembali dengan jelas terhadap klien.

Menurut Carl Rogers yang diikuti dari Willis mengartikan empati sebagai kemampuan merasakan dunia pribadi klien, merasakan apa yang dirasakan tanpa kehilangan kesadaran diri. Untuk itu empati memiliki komponen sebagai berikut :

- a) Positive regard/ Penghargaan positif seperti (kamu hebat, kamu pintar dan pasti bisa menyelesaikan masalah ini)
- b) Respect / rasa hormat
- c) Warmth/ kehangatan seperti (senyum, sapa, dan ramah)
- d) Concreteness / kekonkritan
- e) Immediacy/ kesiapan, kesegaran
- f) Confrontation/konfrontasi
- g) Congruence/ keaslian⁵

Empati membutuhkan kemampuan konselor dan usaha untuk menempatkan ia pada posisi klien dan memahami dunia klien. Tetapi empati sendiri tidak akan efektif bila tidak di barengi dengan kemampuan untuk mengkomunikasikan dan menunjukkan empati itu

Empati dalam konseling merupakan hal yang sangat penting. Mengingat proses konseling merupakan sebuah bantuan melalui interaksi. Salah satu masalah yang sering muncul adalah kurangnya rasa empati dalam berkomunikasi yang bisa menyebabkan kesalahpahaman interaksi komunikasi sehingga konseli frustrasi dan tidak ada manfaat yang dihasilkan dari proses konseling tersebut. Empati merupakan dasar hubungan interpersonal. Hal yang juga penting diungkap dalam konteks peningkatan mutu empati seseorang adalah berlatih menampakkan ekspresi-ekspresi atau isyarat-isyarat non-verbal yang membuat orang lain merasa dimengerti dan

⁵ <http://hanny21.blogspot.com/2011/04/empati-refleksieksplorasi-dalam.html>

diterima, karena kemampuan empati terutama melibatkan kemampuan seseorang untuk membaca perasaan lewat pemahaman terhadap isyarat-isyarat non verbal orang lain. Pemahaman seperti ini membuat hubungan antar individu terjalin dengan baik.⁶

Empati adalah sebuah kemampuan untuk melihat, memahami, dan merasakan sesuatu hal yang terjadi pada diri orang lain dari sudut pandang orang lain tersebut, bukan dari sudut pandang kita sendiri. Dan empati ialah kemampuan konselor untuk merasakan apa yang dirasakan klien, merasa dan berfikir bersama klien dan bukan untuk atau tentang klien. Agar dapat membantu klien, maka kita harus dapat memahami diri dan dunia klien tersebut dari sudut pandang si klien. Anda harus memberikan keyakinan pada diri klien bahwa anda memahami keadaan dan perasaan klien yang unik.

4. Guru Pembimbing

a. Pengertian Guru Pembimbing

Sebagaimana yang dikemukakan oleh SKB MENDIKBUD dan Kepala BAKN No. 0433/P/1993. dan No. 25 Tahun 1993 tentang pengertian guru pembimbing sebagai berikut : "Guru pembimbing adalah guru yang mempunyai tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak secara penuh dalam kegiatan bimbingan dan konseling terhadap sejumlah peserta didik.

Seorang guru pembimbing yang konsekuen dengan tuags-tugasnya ia akan mampu menjaga keharmonisan antara perkataan, ucapan dan perintah larangan

⁶ <http://andiysetiawan.blogspot.com/2012/11/empati.html>

dengan alam perbuatan. Ia akan menjadi tauladan dan akan menjadi sosok atau figur yang dapat di jadikan patokan untuk ditiru oleh siswa.⁷

Guru pembimbing sangat menentukan sekali dalam proses belajar atau proses menuntut ilmu pada suatu sekolah, agar tercipta suatu keberhasilan belajar yang murni tanpa harus mengalami penghambatan-penghambatan yang dapat mempengaruhi belajar siswa. Sedangkan Umar dan Sartono mendefinisikan guru pembimbing adalah orang yang bertugas khusus sebagai konselor, kerana seorang konselor di tuntutan untuk bertindak secara bijaksana, ramah, bisa menghargai dan merasa keadaan orang lain.

"Dengan sikap dan penerimaan yang baik guru pembimbing maka pihak peserta didik yan bermasalah tidak merasa segan mengutarakan masalahnya".⁸

Sebagaimana diketahui tentang definisi guru pembimbing maka tidak akan pernah terlepas dari personil pelaksana sebagai faktor pendukung layanan bimbingan dan konseling dinatara personil pelaksana bimbingan dan konseling di sekolah yang terkait didalam organigram layanan bimbingan dan konseling salah satunya adalah guru pembimbing. Guru Pembimbing Sebagai pelaksana utama, tanaga inti dan ahli guru pembimbing bertugas :

1. Memasyarakatkan pelayanan konseling.
2. Merencanakan program bimbingan dan konseling (terutama program-program satuan layanan dan satuan kegiatan pendukung, untuk satuan-satuan-satuan waktu

⁷ Umar Sartono, *Bimbingan dan Penyuluhan*, Bandung : Pustaka Setia, 1998 hal. 117

⁸ *Ibid*, hal. 118

tertentu, program-program tersebut dalam program mingguan, bulanan, caturwulan dan tahunan.

3. Melaksanakan segenap program satuan layanan bimbingan dan konseling.
4. Meleaksanakan segenap layanan satuan pendukung bimbingan dan konseling.
5. Menilai proses dari hasil pelaksanaan satuan layanan dan kegiatan pendukung bimbingan dan konseling.
6. Mengenalisis hasil penilaian layanan dan kegiatan pendukung bimbingan dan konseling.
7. Melaksanakan tindak lanjut berdasarkan hasil penilaian layanan dan kegiatan pendukung bimbingan dan konseling.
8. Mengadministrasikan kegiatan satuan layanan dan kegiatan pendukung bimbingan yang dilaksanakan.

b. Kinerja Guru Pembimbing.

Kinerja guru pembimbing adalah bagaimana guru pembimbing di sekolah melaksanakan tugas.⁹ Guru pembimbing di sekolah membantu siswa yang mengalami kesulitan dalam perkembangan diri siswa dan membantu serta mendampingi siswa untuk mencapai perkembangan diri yang optimal agar dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan.

⁹ Tohirin, 2005, *Psikologi Pembelajaran Pendidikan Agama Islam*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, hal. 152

Adapun unsur utama (pokok) guru pembimbing mengacu kepada pola umum 17 bimbingan di sekolah, melaksanakan 6 jenis bidang bimbingan yaitu :

1. Bidang bimbingan pengembangan pribadi.¹⁰
2. Bidang pengembangan sosial.
3. Bidang pengembangan pembelajaran.
4. Bidang pengembangan karir.
5. Bidang pengembangan kehidupan berkeluarga.
6. Bidang pengembangan kehidupan beragama.

Dan 6 bidang tersebut dilaksanakan dengan 9 layanan yaitu :

- 1) Layanan orientasi.
- 2) Layanan informasi.
- 3) Layanan penempatan dan penyaluran.
- 4) Layanan penguasaan konten.
- 5) Layanan konseling perorangan.
- 6) Layanan bimbingan kelompok.
- 7) Layanan konseling kelompok.
- 8) Layanan konsultasi.
- 9) Layanan mediasi.

Dan ditambah dengan 6 kegiatan pendukung yaitu :

1. Aplikasi Instrumentasi.

¹⁰ Thantawy, 2003. *Manajemen Bimbingan dan Konseling*, Jakarta : PT. Lapang Jaya Grafika, hal. 74

2. Himpunan data.
3. Konperensi kasus.
4. Kunjungan kerumah.
5. Alih tangan kasus.
6. Tampilan kepustakaan.

Jumlah siswa asuh yang menjadi tanggung jawab seorang guru pembimbing menurut keputusan bersama MENDIKBUD dan Kepala BAKN Nomor : 0433/P/1993 No. 25 Tahun 1993 adalah maksimal 150 siswa, sedangkan Kepala Sekolah yang berasal dari guru pembimbing minimal 40 orang dan Wakil Kepala Sekolah yang berasal dari guru pembimbing minimal 75 siswa.

c. Karakteristik Keperibadian Guru Pembimbing.

Secara umum karakteristik keperibadian yang harus dimiliki oleh seorang guru pembimbing adalah :

1. Menaruh minat yang mendalam terhadap orang lain dan penyabar.
2. Peka terhadap sikap dan tindakan orang lain.
3. Memiliki kehidupan emosi yang stabil dan objektif.
4. Memiliki kemampuan untuk dipercaya orang lain.
5. Menghargai fakta.

Kemudian pada tahun 1964, Ikatan Konselor untuk konseling dan supervisi (*Assosiation For Counseling Education And Supervision*) menunjukkan bahwa seorang konselor harus memiliki sekelompok kualitas dasar keperibadian sebagai berikut :

- 1) Percaya kepada setiap orang.
- 2) Menghayati nilai-nilai kemanusiaan setiap individu.
- 3) Peka terhadap dunia sekelilingnya.
- 4) Sikap keterbukaan.
- 5) Memahami diri sendiri.
- 6) Menghayati profesionalitasnya”.¹¹

Pada tahun 1961, Rogers menyimpulkan dari pengalaman pribadi dan penelitiannya mengenai karakteristik guru pembimbing bahwa ciri keperibadian seorang guru pembimbing yang efektif, lebih penting dari pada dasar teori atau keterampilan teknik yang di miliki. Menurut Rogers teori tersebut adalah :

- a) Menarik.
- b) Peramah.
- c) Seseorang yang memperlihatkan sikap meyakinkan.
- d) Dapat dipercaya.

5. Konseling Individual

a. Pengertian.

Layanan adalah tindakan yang sifat dan arahnya menuju pada kondisi lebih baik yang membahagiakan bagi pihak yang mendapatkan layanan.¹²

¹¹ Singgih D. Gunarsa, 2003, *Konseling dan Psikotrapi*, Jakarta : PT. BPK Gunung Mulia, hal. 64

¹² Prayitno, *wawasan propesional konseling*, Padang: universitas padang,2009, hal. 8

Konseling merupakan sistem dan proses bantuan untuk mengentaskan masalah yang terbangun dalam suatu hubungan tatap muka antara dua orang individu (klien yang menghadapi masalah dengan konselor yang memiliki kualifikasi yang di persyaratkan). Bantuan dimaksud diarahkan agar klien mampu memecahkan masalah yang dihadapinya dan mampu tumbuh kembang kearah yang dipilihnya, sehingga klien mampu mengembangkan secara efektif. Hubungan dalam proses konseling terjadi dalam suasana profesional dengan menyediakan kondisi yang konduktif bagi perubahan dan pengembangan diri klien. Konseling individual merupakan layanan konseling yang diselenggarakan oleh seorang konselor terhadap seorang klien dalam rangka mengentaskan permasalahan klien.

Prayitno dalam Tohirin berpendapat bahwa layanan konseling individual adalah layanan yang diselenggarakan oleh seorang pembimbing (konselor) terhadap seorang klien dalam rangka pengentasan masalah pribadi klien.¹³ Layanan konseling individual yaitu layanan bimbingan dan konseling yang memungkinkan peserta didik yang mendapat layanan langsung secara tatap muka dengan guru pembimbingan atau konselor dalam rangka pembahasan dan pengentasan permasalahannya.¹⁴

Karangka kerja konseling individual dilandasi oleh prinsip dasar sebagai berikut:

¹³ Tohirin, *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah*, Jakarta, 2007, Hal. 163

¹⁴ Dewa Ketut Sukardi, 2008, *Pengantar Pelaksanaan Program Bimbingan dan Konseling di Sekolah*, Jakarta: PT Rineka Cipta, hal. 63

1. Klien adalah individu yang memiliki kemampuan untuk memilih tujuan, membuat keputusan dan secara umum mampu menerima tanggung jawab dari tingkahlakunya.
2. Konseling berfokus pada saat ini dan masa depan, tidak berfokus pada masa lalu.
3. Wawancara merupakan alat utama dalam keseluruhan kegiatan konseling.
4. Tanggung jawab keputusan berada pada klien.
5. Konseling memfokuskan pada perubahan tingkah laku dan bukan hanya membantu klien menyadari masalahnya.¹⁵

Tujuan Konseling adalah memfasilitasi klien agar terbantu untuk :

1. Menyesuaikan diri secara efektif terhadap diri sendiri dan lingkungannya, sehingga memperoleh kebahagiaan hidup.
2. Mengarahkan dirinya sesuai dengan potensinya yang dimilikinya ke arah perkembangan yang optimal.
3. Meningkatkan pengetahuan dan pemahaman diri.
4. Memperkuat motivasi untuk melakukan hal-hal yang benar.
5. Mengurangi tekanan emosi melalui kesempatan untuk mengekspresikan perasaannya.
6. Meningkatkan pengetahuan dan kapasitas untuk mengambil keputusan efektif.
7. Meningkatkan hubungan antar pribadi.¹⁶

¹⁵ Lasmana J.M, 2005, *Dasar-dasar Konseling*. UI-Pres Jakarta, hal. 45

¹⁶ Prayitno, *Sari Pemandu Pelaksanaan Bimbingan dan Konseling Di Sekolah*.Tingkat SLTP. Padang. 1999, hal. 78

b. Azas-azas Konseling.

Kekhasan yang paling mendasar dalam layanan konseling individual adalah hubungan interpersonal yang amat intens antara klien dan konselor. Azas-azas dalam konseling individual akan memperlancar proses dan memperkuat hubungan antara klien dan konselor adalah sebagai berikut :

1. Azas Kerahasiaan : Tidak bisa dielak lagi, hubungan interpersonal yang amat intens sanggup membongkar berbagai isi pribadi yang paling dalam sekalipun, terutama pada sisi klien, suksesnya pelayanan.
2. Azas kesukarelaan dan keterbukaan; kesukarelaan penuh klien untuk menjalani proses pelayanan konseling bersama konselor menjadi buah dari terjaminnya kerahasiaan pribadi klien. Dengan demikian kerahasiaan-kesukarelaan menjadi unsur dwi-tunggal yang mengantarkan klien ke arena proses pelayanan konseling. Azas kerahasiaan-kesukarelaan akan menghasilkan keterbukaan klien.
3. Azas keputusan diambil oleh klien sendiri; inilah azas yang secara langsung menunjang kemandirian klien. Berkat ransangan dan dorongan konselor agar klien berpikir, menganalisis, menilai, dan menyimpulkan sendiri. Akhirnya klien mampu mengambil keputusan sendiri berikut menanggung resiko yang mungkin ada sebagai akibat keputusan tersebut.
4. Azas kekinian dan kegiatan ; azas kekinian diterapkan sejak paling awal konselor bertemu klien. Dengan nuansa kekinianlah segenap proses layanan di kembangkan, dan atas dasar kekinian pulalah kegiatan klien dalam layanan dijalankan.

5. Azas kenormatifan dan keahlian : keahlian konselor itu diterapkan dalam suasana normatif terhadap klien yang sukarela, terbuka, aktif agar klien mampu mengambil keputusan sendiri. Seluruh kegiatan itu bernuansa kekinian dan rahasia pribadi sepenuhnya dirahasiakan.¹⁷

c. Komponen Konseling.

1. Konselor.

Konselor adalah seseorang yang karena kewenangan dan keahliannya memberi bantuan kepada klien. Dalam konseling individual, konselor menjadi aktor yang secara aktif mengembangkan proses konseling untuk mencapai tujuan konseling sesuai dengan prinsip-prinsip dasar konseling. Beberapa kompetensi pribadi yang signifikan untuk dimiliki oleh konselor antara lain, pengetahuan yang baik tentang diri sendiri (*self-knowledge*), kompetensi, kesehatan psikologis yang baik, dapat dipercaya (*trustworthiness*), kejujuran, kekuatan atau daya (*strength*), kehangatan (*warmth*) pandangan yang aktif (*active responsiveness*), kesabaran, kepekaan (*sensitivity*), kebebasan, dan kesadaran holistik.¹⁸ Kompetensi tersebut akan mendorong konselor untuk menjadi pribadi terapeutic, yang antara lain dapat dideskripsikan sebagai berikut :

- (1) Memiliki gagasan yang jelas mengenai keyakinan tentang hidup, manusia, dan masalah-masalah, kesadaran dan pandangan yang tepat terhadap peranannya, dan tanpa syarat memandang dan merespons klien sebagai pribadi.

¹⁷ *Ibid.* hal. 96

¹⁸ Prayitno, *Layanan Konseling Perorangan*. Padang. 2004, hal. 6

- (2) Mampu mereduksi kecemasan, tidak tertekan, tidak menunjukan sikap bermusuhan, tidak membiarkan diri “menurun” kapasitasnya.
- (3) Memiliki kemampuan untuk hadir bagi orang lain, berupa kerelaan untuk mengambil bagian dengan orang lain dalam suka duka mereka, halmana timbul dari keterbukaan konselor terhadap masalah dan perasaan sendiri, sehingga dia sanggup menghayati dan menunjukkan empati dengan kliennya.
- (4) Mengembangkan diri menjadi konselor yang otonom memulai pengembangan gaya konseling yang sesuai dengan kepribadiannya sambil terbuka untuk belajar dari orang lain, dan mempelajari berbagai konsep dan teknik konseling, serta menerapkannya sesuai dengan konteks dan pribadinya.
- (5) Respek dan apresiatif terhadap diri sendiri, artinya konselor harus memiliki suatu rasa harga diri yang kuat yang menyanggukannya berhubungan dengan orang lain atas dasar hal-hal yang positif dari klien.
- (6) Berorientasi untuk tumbuh dan berkembang, dalam pengertian berusaha untuk terbuka guna memperluas cakrawala wawasannya. Konselor tidak hanya merasa puas dengan apa yang ada dan berupaya mempertanyakan mutu eksistensinya, nilai-nilai, dan motivasinya, serta terusmenerus berusaha memahami dirinya sendiri itu dalam diri klien.

2. Klien.

Klien adalah seorang individu yang sedang mengalami masalah, atau setidaknya sedang mengalami sesuatu yang ingin disampaikan kepada orang lain.¹⁹ Klien menanggung semacam beban, uneg-uneg, atau mengalami suatu kekurangan yang ia ingin isi, atau ada sesuatu yang ingin ia tau perlu dikembangkan pada dirinya. Melalui konseling, klien menginginkan agar ia mendapatkan suasana pikiran yang jernih atau perasaan yang lebih nyaman, memperoleh nilai tambah, hidup yang lebih berarti, dan hal-hal yang positif yang lainnya dalam menjalani hidup sehari-hari dalam rangka kehidupan dirinya secara menyeluruh.

3. Konteks hubungan konselor-Klien.

Dalam konseling, hubungan konselor dengan klien berada dalam konteks hubungan membantu (*helping relationship*), yaitu hubungan untuk meningkatkan pertumbuhan, kematangan, fungsi, dan cara menghadapi kehidupan dengan memanfaatkan sumber-sumber internal pada pihak klien.

Karakteristik dinamika dan keunikan hubungan konselor-klien adalah sebagai berikut :

- a. Afeksi : Hubungan konselor dengan klien sejatinya lebih sebagai hubungan afeksi dari pada sebagai hubungan kognitif. Hubungan afeksi akan tercermin sepanjang proses konseling termasuk dalam melakukan eksplorasi terhadap persepsi dan perasaan-perasaan subyektif klien. Hubungan yang penuh afeksi ini dapat mengurangi rasa kecemasan dan ketekutan pada klien.

¹⁹ *Ibid*, hal. 7

- b. Intensitas : hubungan konselor dengan klien dilakukan dengan penuh intensitas sehingga memfasilitasi klien untuk terbuka terhadap persepsinya, tanpa adanya hubungan yang penuh intensitas ini hubungan konseling tidak akan mencapai pada tingkatan yang diharapkan. Dalam konteks ini, konselor perlu mengupayakan agar hubungannya klien dapat berlangsung secara mendalam sejalan dengan perjalanan hubungan konseling.
- c. Pertumbuhan dan perubahan : Hubungan konseling bersifat dinamis, terus berkembang menuju pertumbuhan dan perkembangan yang lebih optimal. Kedinamisan hubungan ini akan tercermin dari waktu ke waktu terjadi peningkatan hubungan konselor dengan klien, peningkatan pengalaman dan tanggung jawab klien.
- d. Privasi : Pada prinsipnya dalam hubungan konseling perlu keterbukaan klien tersebut bersifat konfidensial, konselor harus menjaga kerahasiaan seluruh informasi tentang klien dan tidak dibenarkan mengemukakan secara transparan kepada siapapun tanpa seizin klien. Perlindungan jaminan ini adalah unik dan akan meningkatkan kemauan klien untuk membuka diri.
- e. Dorongan : dalam hubungan konseling, konselor memberikan dorongan kepada klien untuk meningkatkan kemampuan dirinya dan berkembang sesuai dengan kemampuannya. Memberikan dorongan kepada klien untuk meningkatkan efektivitas prilakunya dan memotivasi untuk bertanggung jawab terhadap keputusannya.

f. Kejujuran : hubungan konselor dan klien didasari atas kejujuran dan keterbukaan. Dalam hubungan konseling tidak ada sendiwara dengan jalan menutupi kelemahan, atau mengatakan yang bukan sejatinya. Konselor dan klien harus membangun hubungan secara jujur dan terbuka.²⁰

4. Proses Konseling.

Secara menyeluru dan umum, proses konseling perorangan dari kegiatan paling awal sampai kegiatan akhir, terentang dalam lima tahap, yaitu :

a. Pengantaran.

Proses pengantaran mengantarkan klien memasuki kegiatan konseling dengan segenap pengertian, tujuan, dan prinsip dasar yang menyertainya. Proses pengantaran ini ditempuh melalui kegiatan penerimaan yang bersuasana hangat, permisif, tidak menyalahkan, penuh pemahaman, dan penstrukturan yang jelas. Apabila proses awal ini efektif, klien akan termotivasi untuk menjalani proses konseling selanjutnya dengan hasil yang lebih menjanjikan.

b. Penjajagan.

Proses penjajagan dapat diibaratkan sebagai pembuka dan memasuki ruang sumpek atau hutan belantara yang berisi hal-hal yang bersangkutan paut dengan permasalahan dan perkembangan klien. Sarana penjajagan adalah hal-hal yang dikemukakan klien dan hal-hal lain perlu dipahami tentang diri klien. Seluruh sarana

²⁰ http://re-searchengines.com/Rustani_40708, *Tugas Guru Pembimbing dan Konseling dalam Pendidikan*, hal. 1

penjajagan ini adalah berbagai hal yang selama ini terpendam, tersalah artikan atau terhambat perkembangannya pada diri klien.

c. Penafsiran.

Apa yang terungkap melalui penjajagan merupakan berbagai hal yang perlu diartikan atau dimaknai keterkaitannya dengan masalah klien. Hasil proses penafsiran ini pada umumnya adalah aspek-aspek realita atau harapan klien dengan berbagai variasi dinamika fisiknya. Dalam rangka penafsiran ini, upaya diagnosis dan prognosis, dapat memberikan manfaat yang berarti.

d. Pembinaan.

Proses pembinaan ini secara langsung mengacu kepada pengentasan masalah dan pengembangan diri klien. Dalam tahap ini disepakati strategi dan pembinaan yang dapat memudahkan terjadinya perubahan. Sarana dan strategi terutama ditentukan oleh sifat masalah gaya dan teori yang dianut konselor, serta kegiatan klien. Dalam langkah ini konselor dan klien mendiskusikan alternatif pengentasan masalah dengan berbagai konsekuensinya, serta menetapkan rancangan tindakannya.

e. Penilaian.

Upaya penelitian melalui konseling diharapkan menghasilkan terentasnya masalah klien. Ada tiga jenis penilaian yang perlu dilakukan dalam konseling individual, yaitu penilaian segera, penilaian jangka pendek, dan penilaian jangka panjang.²¹

f. Waktu dan tempat.

²¹ *Ibid*, hal. 10

Layanan konseling perorangan hakikatnya dapat dilaksanakan kapan saja dan dimana saja, atas kesepakatan konselor-klien, dengan memperhatikan :

1. Kenyamanan klien.
2. Terjaminnya asas kerahasiaan.

B. Penelitian yang relevan.

1. Murhanis (2006). Persepsi Wali Kelas terhadap pelaksanaan layanan konseling di sekolah, yang hasil penelitiannya belum mencapai standart berdasarkan persentase yang diperolehnya 47% di kategorikan negative.
2. Yulinar Efendi, 2005, dia mengangkat judul persepsi guru pendidikan agama Islam tentang penggunaan metode yang bervariasi di Sekolah Menengah Pertama Muhammadiyah Padang Luas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar. Kesimpulan akhir dari penelitian adalah persepsi guru pendidikan Agama Islam Tentang penggunaan metode yang bervariasi di Sekolah Menengah Pertama Muhammadiyah Padang Luas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar di kategorikan baik dengan persentase 83 % hasil penelitian terletak pada rentang 76-100 %.
3. Gimin mengangkat Tema Persepsi Guru Pendidikan Agama Islam SD Kota Pekanbaru tentang Visi Riau 2020.

Berdasarkan data yang terkumpulkan penulis di lapangan serta di lengkapi analisis maka persepsi guru Pendidikan Agama Islam SD Kota Pekanbaru tentang Visi Riau 2020 di ketegorikan dapat terwujud, hal ini berdasarkan oleh :

- a. Adanya sosialisasi dari pemerintah Provinsi Riau.
- b. Komitmen pemerintah akan visi Riau 2020.

C. Konsep Oprasional.

Konsep yang perlu dioperasionalkan dalam penelitian ini adalah persepsi siswa tentang kemampuan berempati guru pembimbing dalam layanan konseling individual.

Kemampuan berempati yang di maksud adalah bahwa seorang guru pembimbing harus bisa ikut merasakan apa yang dirasakan oleh siswa dan bisa menaungi siswa dari permasalahan yang sedang mereka hadapi, sesuai dengan fungsi bimbingan dan konseling yaitu mengoptimalisasikan kemampuan yang di miliki oleh peserta didik sehingga berkembang sesuai dengan apa yang di inginkan di dalam layanan konseling individual.

Persepsi bernilai positif pada siswa apabila :

1. Siswa senang dengan sambutan hangat (senyum, sapa, dan ramah) yang diberikan oleh guru pembimbing ketika siswa datang untuk melakukan konseling individual.

2. Siswa senang akan penghargaan positif (kamu hebat, kamu pintar dan pasti bisa menyelesaikan masalah ini) dan solusi yang diberikan oleh guru pembimbing saat proses konseling.
3. Siswa beranggapan bahwa guru pembimbing menghargai (tidak menyalahkan siswa) dan ikut merasakan permasalahan yang sedang dihadapi.
4. Siswa merasa guru pembimbing memiliki kesiapan dan kesegeraan dalam menerima siswa untuk konseling individual.
5. Siswa senang ketika permasalahannya didengar, ditanggapi dan dipahami dengan baik oleh guru pembimbing.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi siswa tentang kemampuan berempati guru pembimbing di sekolah adalah sebagai berikut :

- a. Faktor pengalaman masa lampau.

Pengalaman yang di alami siswa dengan guru pembimbing sebelumnya, yang membuat terkesan pada diri siswa tersebut.

- b. Faktor konsepsi.

Pengalaman yang melekat pada diri siswa tersebut dengan adanya pengalaman masa lalu seperti guru pembimbing sebagai polisi di sekolah, guru pembimbing kerjanya hanya bisa memarahi siswa yang melakukan kesalahan dan memberi hukuman sehingga terkonsep di pikirannya tentang penilaian negatifnya pengalaman yang di alami.

Jadi yang dimaksud empati dalam konseling individual adalah bahwa didalam pelaksanaan konseling individual guru pembimbing harus benar-benar bisa merasakan apapun permasalahan yang di alami oleh klien, sehingga klien merasa bahwa guru pembimbing menghargainya, mengikuti dan merasakan permasalahannya dan juga merupakan pengganti orang tua mereka pada saat di seklolah.

c. Latar belakang pendidikan guru pembimbing

Guru pembimbing itu berlatar belakang pendidikan BK atau tidak itu sangat mempengaruhi kinerja guru pembimbing dalam memberikan layanan konseling di sekolah.