

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Seringkali manusia mengalami atau menyaksikan orang-orang yang sepertinya mendengarkan, tetapi hakikatnya tidak mendengarkan dengan melibatkan pikiran ataupun perasaan. Mereka mendengarkan untuk siap menjawab atau bahkan berpura-pura mendengarkan. Tidak jarang hal itu menimbulkan rasa tidak nyaman, saling tertutup, kesalahpahaman, bahkan memicu pertengkaran. Manusia perlu belajar untuk mendengarkan secara empatik.

Mendengarkan secara empatik dilakukan dengan teknik berusaha mengerti lebih dahulu. Hal ini melibatkan pergeseran paradigma yang sangat mendalam. Namun, sayangnya budaya mendengarkan secara empatik semakin diabaikan dan mulai terkikis. Belakangan ini sebagian besar pengirim pesan (komunikator) melakukan proses komunikasi selalu tanpa mempertimbangkan perasaan penerima pesan (komunikan). Sebagian besar pengirim pesan (komunikator) tidak mendengarkan dengan maksud untuk mengerti, mereka mendengarkan dengan maksud untuk menjawab. Ada empat tingkatan dalam mendengarkan, yaitu mengabaikan, berpura-pura mendengarkan, mendengarkan dengan penuh perhatian (selektif) dan mendengarkan dengan empatik. Namun sayangnya sebagian besar pengirim pesan (komunikator) hanya bisa sampai ke tahap mendengarkan dengan selektif (Mareta, 2018:45-60).

Di dalam dunia pekerjaan, ada salah satu pekerjaan yang menuntut seseorang untuk bisa mendengarkan secara empatik. Pekerjaan itu adalah guru BK (bimbingan konseling). Tugas mereka adalah melayani siswa di sekolah yang mempunyai masalah baik berupa masalah pribadi, sosial, belajar atau karir. Guru BK dituntut untuk bisa berkomunikasi dengan baik. Hal itu ditujukan karena tugas dari mereka yaitu memberikan layanan bimbingan dan konseling kepada siswa, jadi cara komunikasi Guru BK sangat menentukan proses keberhasilan dari layanan bimbingan dan konseling itu sendiri.

Layanan bimbingan dan konseling yang berhasil dapat diukur dari perubahan yang dialami oleh siswa yang semakin positif. Maka dari itu biasanya proses pemberian layanan bimbingan dan konseling memerlukan waktu lama tergantung dari seberapa berat masalah tersebut.

Pada prosesnya, seringkali komunikasi merupakan salah satu penghambat paling besar. Kendala yang dialami Guru BK saat memberikan layanan bimbingan dan konseling kepada siswanya ada di bagaimana cara siswa tersebut mengkomunikasikan masalahnya kepada Guru BK. Ada beberapa siswa yang sangat tertutup dalam menceritakan masalahnya. Tentu hal ini terjadi karena beragam faktor seperti sifatnya yang memang pendiam dan tertutup atau bahkan karena siswa tersebut malu untuk menceritakan masalahnya, Maka dari itu untuk mengatasi masalah tersebut Guru BK mengubah pola komunikasinya menjadi komunikasi empatik. Komunikasi empatik ini mempunyai peran dalam keberhasilan proses konseli.

Penelitian dilakukan di MAN 2 Bandung karena sekolah ini merupakan salah satu sekolah madrasah aliyah di Kota Bandung yang sudah terakreditasi A berdasarkan sertifikat 458/BAN-SM/SK/2020. Oleh karenanya, secara otomatis bahwa tenaga kerja di sana seperti guru BK mempunyai kualitas yang baik. Penelitian ini bertujuan melihat kepiawaian guru BK di MAN 2 Bandung saat melayani siswa dengan melibatkan kemampuan komunikasi empatiknya sehingga terlihat peran komunikasi empatik yang menunjang terhadap proses konseling.

Di era revolusi 4.0 ini kemampuan manusia dalam melakukan proses komunikasi secara empatik mulai terkikis. Di Indonesia, hasil penelitian yang dilakukan oleh *Digital Civility Index* (DCI) pada tahun 2020 menunjukkan bahwa negara ini mempunyai tingkat kesopanan paling rendah dalam berkomentar di sosial media. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat negara Indonesia kurang mempunyai rasa empatik dan memiliki cara komunikasi yang buruk. Jika dibiarkan, maka akan menjadi konflik perdebatan bahkan kekerasan yang dapat menghancurkan hubungan antar pribadi atau pun kelompok masyarakat. Kemampuan komunikasi empatik mampu memperbaiki masalah tersebut. Kemampuan komunikasi empatik mampu membangun kembali hubungan antar pribadi ataupun kelompok masyarakat, sehingga komunikasi empatik mempunyai peranan penting dan perlu untuk ditingkatkan (Bahtiar, 2018:21).

Komunikasi merupakan keterampilan yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. Sebagian besar waktu manusia dihabiskan dalam melakukan proses

komunikasi. Komunikasi digunakan untuk menyampaikan informasi, inspirasi, pendapat, ataupun perintah kepada seseorang atau sekelompok orang. Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan dari pengirim pesan (komunikator) kepada penerima pesan (komunikan) baik melalui verbal ataupun non-verbal yang menghasilkan pengaruh kepada si penerima pesan. Komunikasi berbeda dengan empatik (Pakpahan, 2016:13)

Empatik berasal dari bahasa Yunani *'empathia'* yang berarti ikut merasakan. Menurut Stephen R Covey dalam bukunya yang berjudul *"The 7 Habits of Highly Effective People"* mendefinisikan empatik sebagai pergeseran paradigma (R.Covey, 2012:81). Masyarakat umumnya menganggap empatik samadengan simpati. Terdapat perbedaan antara empatik dan simpati. Simpati adalah bentuk rasa kasihan atau bentuk penilaian dan persetujuan. Sedangkan empatik adalah ketika seseorang sepenuhnya secara mendalam mengerti lawan bicara dari sisi emosional maupun intelektual. Menurut Floyd (1985) dalam Ibrahim meyakini bahwa empatik adalah kunci untuk menghasilkan komunikasi antar pribadi yang efektif. Menurut Daniel Goleman dalam bukunya yang berjudul *"Emotional Intelligence"* menyatakan bahwa pada dasarnya empatik merupakan kemampuan untuk mengerti emosi yang dirasakan oleh orang lain. Empatik bisa digunakan ketika melakukan proses komunikasi kepada orang lain agar terjalin hubungan yang baik sehingga pesan dari komunikasi dapat tersampaikan dengan baik sesuai dengan tujuan komunikasi empatik. Komunikasi empatik bertujuan membangun kesadaran untuk memahami perasaan dan perhatian dari pengirim pesan kepada penerima

pesan. Bentuk komunikasi terdiri dari membaca, menulis, berbicara dan mendengarkan. Agar komunikasi empatik bisa tercapai, maka pengirim pesan (komunikator) harus berusaha untuk mendengarkan secara empatik (R.Covey, 2012:83).

Sebagian besar pengirim pesan (komunikator) mendengarkan apa yang mereka ingin dengar. Mereka mendengarkan dengan maksud menjawab, bukan untuk mengerti. Mereka menyaring segala sesuatu melalui paradigma mereka sendiri. Pengirim pesan (komunikator) membacakan autobiografi mereka ke dalam kehidupan orang lain. Mendengarkan secara empatik membawa pengirim pesan (komunikator) masuk ke dalam dunia penerima pesan (komunikan). Mendengarkan secara empatik bisa memberikan data atau informasi yang akurat untuk di tindak lanjuti. Hal ini bisa dapat menjadisolusi ketika mencoba untuk menyelesaikan suatu permasalahan, karena mendengarkan secara empatik memberikan ruang psikologis kepada lawanbicara untuk lebih terbuka. Mendengarkan secara empatik sangat penting untuk dilakukan, terutama dilakukan kepada profesi yang membutuhkan keterbukaan dari lawan bicara seperti Guru BK dalam melayani masalah siswanya. Siswa perlu terbuka ketika menyampaikan masalah yang dialaminya agar Guru BK dapat membantu menyelesaikan masalah dengantepat. Namun, dalam hal tertentu tidak semua siswa bisa terbuka dalam menyampaikan masalahnya. Ada beberapa siswa yang tertutup dalam menceritakan semua masalah yang terjadi saat melakukan proses konselingbersama Guru BK. Mereka merasa malu atau takut menceritakan masalah yang sebenarnya secara gamblang. Guru BK mempunyai peran besar

untuk melancarkan proses konseling. Seorang Guru BK harus sudah memenuhi standar mutu layanan bimbingan dan konseling (Gusti, 2010:56-78).

Mutu berasal dari kata *quality* atau kualitas, mutu merupakan tingkat baik buruknya atau taraf derajat sesuatu. Sedangkan layanan bimbingan dan konseling adalah proses pemberian bantuan dari konselor kepada konseli untuk memaksimalkan potensi, mencapai kemandirian hingga menjalankan fungsi sosialnya dengan baik. Mutu layanan bimbingan dan konseling menurut Eilliam J. Kolarik adalah layanan yang bisa mencapai apa yang diharapkan oleh konselor dan konseli. Menurut Goetsch dan Davis, mutu layanan bimbingan dan konseling adalah layanan yang bisa mencapai apa yang diharapkan siswa, masyarakat dan pemerintah. Jadi, kesimpulan dari kedua definisi di atas adalah mutu layanan bimbingan dan konseling yang diberikan konselor atau Guru BK kepada siswa atau konseli merujuk pada proses dan produk layanan mampu memenuhi harapan siswa sebagai konseli. Adapun ciri kepribadian guru BK sebagai konselor yang bermutu menurut Munro, Manthei dan Small adalah memiliki sifat yang hangat, luwes, tidak berpura-pura, menghargai orang lain, objektif, dan terutama memiliki sikap empatik atau dapat merasakan penderitaan orang lain. Dari pernyataan tersebut, hal yang paling pokok yang harus dimiliki Guru BK adalah dapat merasakan penderitaan orang lain. Ketika Guru BK sudah bisa merasakan penderitaan siswanya, ia akan senantiasa melakukan komunikasi empatik. Komunikasi empatik diperlukan agar proses konseling tepat sasaran (Dr. Hj. Lilis Satriah, 2020:63).

Ibarat suatu penyakit, seorang pasien harus diperiksa terlebih dahulu oleh dokter agar bisa ditangani dengan tepat. Pasien diberi obat yang sesuai dengan kebutuhannya. Proses konseling tidak jauh berbeda dengan itu. Seorang konselor harus dengan cermat meneliti masalah konseli agar penanganan yang diberikan dilakukan dengan tepat. Hasil akhir dari keberhasilan proses konseling adalah dilihat dari perkembangan konseli. Jika proses konseling berhasil, hal itu ditandai dengan perubahan sikap konseli menuju lebih baik. Sebaliknya, jika proses konseling gagal, hal itu ditandai dengan tidak adanya perubahan sikap konseli menuju lebih baik.

Penelitian ini dilakukan di MAN 2 Bandung. Lokasi MAN 2 Bandung adalah di Jalan Raya Cipadung No.57, Cipadung, Kota Bandung, Jawa Barat. Penelitian dilakukan di sana karena adanya korelasi masalah yang terjadi di MAN 2 Bandung dengan ilmu yang harus dikembangkan melalui penelitian ini. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran komunikasi empatik yang dilakukan oleh Guru BK di MAN 2 Bandung saat melakukan proses konseling dengan siswanya. Berdasarkan pemaparan di atas, maka dari itu penulis tertarik membuat sebuah penelitian ilmiah yang berjudul “Peran Komunikasi Empatik Guru BK dalam Melayani Masalah Siswa MAN 2 Bandung”.

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pedoman komunikasi empatik Guru BK MAN 2 Bandung dalam proses bimbingan dan konseling membangun keterbukaan masalah siswa?
2. Bagaimana tugas pokok komunikasi empatik Guru BK MAN 2 Bandung dalam proses bimbingan dan konseling membangun keterbukaan masalah siswa?
3. Bagaimana fungsi komunikasi empatik Guru BK MAN 2 Bandung dalam proses bimbingan dan konseling membangun keterbukaan masalah siswa?

### **C. Tujuan Penelitian**

Dari latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka penulis dapat memberitahukan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Mengetahui pedoman komunikasi empatik Guru BK MAN 2 Bandung dalam proses bimbingan dan konseling membangun keterbukaan masalah siswa.
2. Mengetahui tugas pokok komunikasi empatik Guru BK MAN 2 Bandung dalam proses bimbingan dan konseling membangun keterbukaan masalah siswa.
3. Mengetahui fungsi komunikasi empatik Guru BK MAN 2 Bandung dalam proses bimbingan dan konseling membangun keterbukaan masalah siswa.

### **D. Kegunaan Penelitian**

1. Secara Akademik

Dilihat dari aspek akademis, penelitian ini diharapkan dapat

memperkaya khazanah ilmu pengetahuan bagi para pembaca pada umumnya dan khususnya mahasiswa/i yang mempelajari kajian ilmu bimbingan dan konseling tentang peran komunikasi empatik serta menjadi salah satu pedoman dalam meningkatkan kualitas mutu layanan bimbingan dan konseling guru BK.

## 2. Secara Praktis

### a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan sebagai langkah awal peneliti untuk terus berproses membuat karya ilmiah yang dapat bermanfaat untuk orang banyak.

### b. Universitas

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan rujukan untuk pengembangan para peneliti pada kajian bimbingan konseling islam.

### c. MAN 2 Bandung

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan untuk mengatasi permasalahan yang bersangkutan dengan fasilitas layanan bimbingan konseling yang diberikan sekolah kepada siswa.

### d. Guru BK MAN 2 Bandung

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi Guru BK MAN 2 Bandung untuk meningkatkan mutu layanan bimbingan dan konseling.

## E. Landasan Pemikiran

### 1. Hasil Penelitian Sebelumnya

Berdasarkan hasil dari penelusuran peneliti terhadap penelitian terdahulu, ada beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan, adapun penelitian tersebut diantaranya:

Pertama, skripsi yang berjudul “Penerapan Komunikasi Empatik Dalam Program *Reality Show* Orang Pinggiran Trans7” oleh Serur Rojithahun 2018. Penelitian ini adalah penelitian yang menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode analisis semiotika *The Code of Television* milik John Fiske. Terdapat tiga tahapan dalam metode penelitian ini yaitu, pertama level realitas, kedua level representasi dan level ideologi. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode dokumentasi. Hasil yang diperoleh dari penelitian terhadap 7 Episode *reality show* Orang Pinggiran adalah bahwa tayangan ini telah menerapkan komunikasi empatik dengan menyebarkan motivasi dan nilai-nilai positif. Temuan tersebut diperoleh dari hasil analisis dengan membaginya menjadi tiga level analisis. Dari level realitas, penerapan komunikasi empatik tergambar melalui cara berbicara (*speech*), suara (*sound*), lingkungan (*environment*), gerakan (*gesture*), ekspresi (*expression*), penampilan, kostum (*dress*), dan perilaku (*behaviour*). Kemudian pada level representasi tergambar melalui kamera, dialog, narasi, editing, musik, aksi, karakter dan setting tempat. Sementara untuk level ideologi, dari analisis sejumlah frame, terlihat bahwa hubungan antar tokoh pada masing-masing kisah, menunjukkan adanya penerapan

ideologi pancasila. Persamaan dari penelitian ini adalah menerapkan komunikasi empatik. Perubahan penelitian terletak pada subjek penelitian. Subjek penelitian penulis ada pada Guru Bimbingan Konseling di MAN 2 Bandung dengan menggunakan materi Prinsip Komunikasi Empatik dari Stephen R Covey dalam bukunya yang berjudul "*The 7 Habits of Highly Effective People*" sedangkan subjek penelitian skripsi ini menganalisis sebuah *Reality Show* Orang Pinggiran Trans 7.

Kedua, skripsi yang berjudul "Komunikasi Empati Pengasuh Dalam Melayani Lansia Di Panti Jompo" (Studi Deskriptif Kualitatif tentang Peran Komunikasi Empati Pengasuh dalam Melayani Lansia di UPTD Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang Kota Banda Aceh) oleh Nuari Siyamul Fitri tahun 2018. Penelitian ini adalah untuk mengetahui peran komunikasi empatik yang dilakukan oleh pengasuh terhadap lansia di UPTD Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang Kota Banda Aceh dan untuk mengetahui kendala dalam melakukan komunikasi empatik antar pengasuh dan lansia di UPTD Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang Kota Banda Aceh. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah komunikasi antar pribadi dan komunikasi empatik. Objek penelitian diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan paradigma positivisme sebagai cara pandang. Penelitian ini melibatkan 6 informan, yang terdiri dari 4 pengasuh dan 2 lansia sebagai informan tambahan. Agar terciptanya komunikasi empatik, maka komunikator harus memperhatikan

beberapa kontenseperti ketertarikan terhadap sudut pandang komunikan, sikap sabar, sikap tenang, memahami apa yang dirasakan, memberikan timbal balik dan saran dan sikap penuh perhatian. Hasil penelitian menunjukkan keseragaman ditemukan pada pengasuh dan lansia yang berada di UPTDRumoh Seujahtera Geunaseh Sayang. Dari empat informan utama mengungkapkan bahwa mereka memiliki semua sifat-sifat yang harus dimiliki supaya terbentuknya komunikasi empatik.

Ketiga, skripsi yang berjudul “Upaya Guru Bimbingan dan Konseling Dalam Mengatasi Siswa Bermasalah Kelas VIII B Di MTsN Wonokromo Bantul Yogyakarta” oleh Suci Wuri Handayani tahun 2012. Penelitian ini adalah mendeskripsikan dan menganalisis tentang bentuk- bentuk permasalahan yang dialami siswa dan upaya guru bimbingan dan konseling dalam mengatasi masalah siswa di MTsN untuk Romo bentuk Jogjakarta. Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengetahui sejauh mana Guru BK dalam mengatasi masalah siswa bermasalah. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, dengan mengambil latar belakang di MTsN Wonokromo Bantul Yogyakarta. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan pengamatan, wawancara, dan dokumentasi.

## 2. Landasan Teoritis

Komunikasi antarpribadi sebagai interaksi yang terjalin antara dua orang atau lebih dengan tujuan seperti berbagi informasi, bertukarpikiran, serta pemecahan masalah. Manusia melakukan komunikasi antarpribadi tidak hanya di rumah, komunikasi bisa berlangsung di mana saja seperti saat

berjalan, bekerja, bepergian, membaca koran, berbelanja, atau aktivitas lainnya. Hal itu menjadikan komunikasi sebagai kebutuhan dasar pada kelangsungan hidup manusia (Effendy, 1995:44). Menurut Djamarah (2014:13), komunikasi merupakan proses menyampaikan ide atau gagasan dari komunikator kepada komunikan dengan tujuan untuk mencapai pemahaman bersama bahkan mengubah pemahaman serta perilaku komunikan. Komunikasi mempunyai fungsi sebagai sumber informasi untuk penerima pesan. Dari informasi tersebut diharapkan penerima pesan akan mengetahui sesuatu yang ingin diketahui (Stanley, 2012:77).

Fungsi komunikasi bisa dirasakan jika sudah memenuhi ciri komunikasi efektif yang menyangkut lima aspek. Aspek yang pertama yaitu keterbukaan (*openness*). Aspek ini menyangkut keterbukaan hati menanggapi informasi yang diterima. Kualitas keterbukaan ini mengacu kepada tiga hal dari komunikasi interpersonal, yaitu terbuka kepada komunikan, kesediaan komunikator bereaksi jujur terhadap stimulus yang datang dan menyangkut kepemilikan perasaan dan pikiran, yaitu komunikator mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang diungkapkannya adalah miliknya dan ia bertanggung jawab atasnya. Aspek yang kedua yaitu dukungan (*supportiveness*). Aspek ini menyangkut hubungan interpersonal yang mendukung serta bersikap deskriptif dan spontan. Aspek yang ketiga yaitu perasaan positif (*positiveness*). Aspek ini menyangkut perasaan positif terhadap diri, mendorong orang lain supaya aktif berpartisipasi serta menciptakan suasana komunikasi yang kondusif untuk membangun

interaksi yang efektif. Aspek yang keempat yaitu kesetaraan (*equality*). Aspek ini menyangkut pengakuan secara diam-diam dari kedua belah pihak karena berguna, menghargai serta mempunyai sesuatu penting untuk disumbangkan. Aspek kesetaraan ini memberikan pengajaran penghargaan positif tak bersyarat kepada individu lain. Aspek yang kelima yaitu empati (*empathy*). Aspek ini menyangkut kemampuan individu merasakan dan mengetahui apa yang sedang dialami individu lain pada suatu saat tertentu baik secara sudut pandangnya maupun melalui kacamataanya. Kunci dari kelima aspek tersebut, untuk mencapai komunikasi efektif adalah mempunyai kemampuan empati atau membangun komunikasi empatik. Komunikasi empatik dilakukan untuk memahami pengalaman, sikap, perasaan, keinginan dan harapan baik secara verbal atau non-verbal. (Effendy, 1995:44-48).

Menurut Stephen R Covey, komunikasi empatik adalah sebuah proses komunikasi yang melibatkan emosi serta pergeseran paradigma yang mendalam. Komunikasi empatik juga merupakan suatu proses komunikasi yang melibatkan perilaku saling pengertian antara komunikator dan komunikan, serta mampu menciptakan interaksi yang membuat satu pihak memahami sudut pandang pihak yang lain. Komunikasi empatik harus dilandasi dengan kesadaran untuk memahami dengan menggunakan perasaan, perhatian dan kepedulian terhadap pihak lain. (R.Covey, 2012:81-90).

Kunci keberhasilan komunikasi empatik adalah memahami terlebih

dahulu sebelum meminta untuk dipahami. Dengan dasar berpikir seperti itu, maka tidak akan sulit untuk menumbuhkan sikap saling memahami dan menghormati, sehingga tercipta komunikasi empatik yang akan saling menguntungkan kedua belah pihak. Sikap peka terhadap respons atau isyarat apapun yang muncul dari lawan bicara yang menerima pesan baik verbal atau non-verbal akan dirasakan jika membangun komunikasi empatik.

Maka dari itu, komunikasi empatik dapat diibaratkan dengan berkomunikasi dengan rasa hati yang sangat mendalam. Komunikasi empatik akan berhasil jika seseorang sanggup menumbuhkan dan memperkuat rasa harga diri kedua belah pihak. Pedoman dari kata-kata kunci komunikasi empatik adalah perhatian, kepedulian dan penghargaan kepada orang lain.

Komunikasi empatik saat ini sangat dibutuhkan untuk memperbaiki kegagalan komunikasi antarpersonal, kelompok, organisasi, sosial hingga antar budaya yang seringkali terjadi kesalahpahaman. Dari kesalahpahaman ini biasanya timbul konflik sikap saling menghakimi, menyalahkan bahkan perlakuan kekerasan. Selain itu, komunikasi empatik juga banyak dibutuhkan dalam proses layanan bimbingan dan konseling di sekolah yang dilakukan oleh Guru BK sebagai konselor dan siswa sebagai konseli

Layanan bimbingan dan konseling itu merupakan suatu proses memberikan bantuan dari seorang konselor kepada konseli baik secara langsung ataupun tidak langsung dengan tujuan untuk membantu konseli untuk memecahkan permasalahan yang dialami oleh dirinya. Konselor di

sekolah yaitu Guru BK dalam memberikan layanan bimbingan dan konseling selalu menggunakan teknik yang berbeda karena harus menyesuaikan dengan masalah yang berbeda-beda.

Guru bimbingan dan konseling menurut Ws.Winkell adalah seorang ahli yang telah mendapat pendidikan formal sebagai tenaga pembimbing di sekolah, ia berkedudukan sebagai tenaga bimbingan yang bernaung di bawah penyuluhan pendidikan. Tugas mereka adalah memberikan layanan bimbingan konseling.

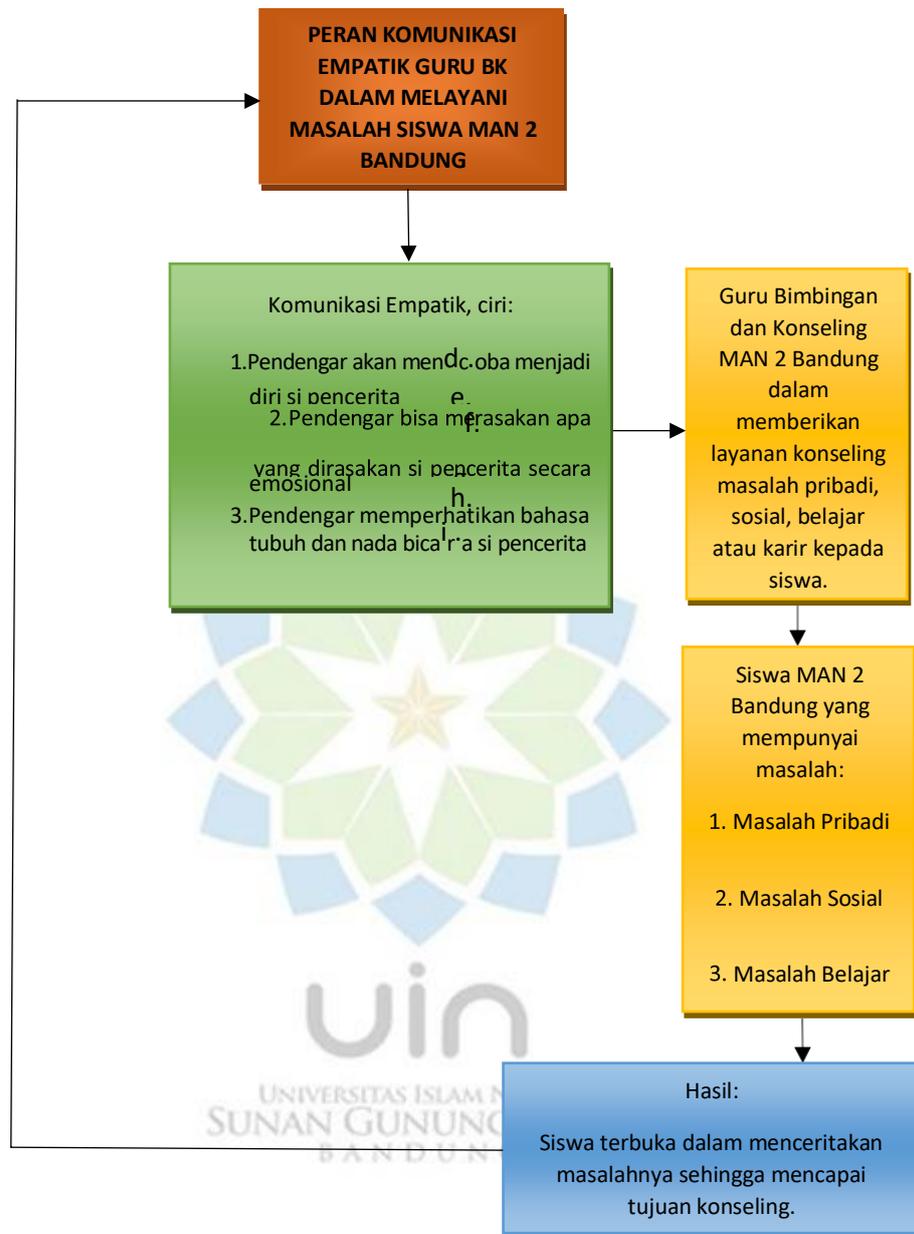
Jadi, dapat disimpulkan bahwa Guru BK merupakan seorang tenaga ahli profesional baik pria ataupun wanita yang telah mendapat pendidikan khusus bimbingan dan konseling di berbagai lembaga pendidikan dengan jurusan yang sejenis.

### 3. Kerangka Konseptual

Komunikasi Empatik yang dimiliki Guru BK mempunyai peran yang sangat penting dalam menunjang keberhasilan layanan bimbingan dan konseling kepada siswa. Adapun ciri dari komunikasi empatik yaitu pendengar akan mencoba menjadi diri si pencerita, pendengar bisa merasakan apa yang dirasakan si pencerita secara emosional, dan pendengar memperhatikan bahasa tubuh dan nada bicara si pencerita. Masalah yang dihadapi siswa berupa masalah pribadi, sosial, belajar dan karir. Guru BK MAN 2 Bandung memberikan layanan bimbingan dan konseling kepada siswa yang mempunyai masalah tersebut. Dalam proses penyelesaian masalah, Guru BK MAN 2 Bandung menggunakan komunikasi empatik

untuk membuat siswa terbuka dalam menceritakan masalahnya. Setelah diketahui akar masalah melalui komunikasi empatik, Guru BK MAN 2 Bandung bisa memberikan layanan bimbingan dan konseling tepat sasaran sehingga mencapai tujuan konseling. Adapun dapat digambarkan seperti di bawah ini:





Gambar 1.1 Kerangka Konseptual

## **F. Langkah-langkah Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah di MAN 2 Bandung. Alamat lengkap di Jl. Raya Cipadung No.57, Cipadung, Kecamatan Cibiru, Kota Bandung, Jawa Barat 40615. Alasan memilih lokasi penelitian tersebut adalah karena adanya korelasi masalah yang terjadi di MAN 2 Bandung dengan ilmu yang harus dikembangkan melalui penelitian ini.

### **2. Paradigma Penelitian**

Penyelesaian masalah penelitian pada tahap awal ditentukan dari segi paradigma dari peneliti. Menurut Nyoman Kutha Ratna (2011:21), paradigma penelitian adalah suatu keyakinan yang mendasar untuk menuntun perilaku manusia yang disepakati bersama di dalam kehidupan sehari-hari ataupun penelitian ilmiah. Dalam penelitian ilmiah dianggap sebagai jendela peneliti dalam menyaksikan dunia secara jelas. Jadi, dapat disimpulkan bahwa paradigma adalah tentang cara pandang suatu individu, cara memahaminya, cara menginterpretasikan kerangka berpikir hingga keyakinan individu tersebut yang memberikan arahan serta tindakan. Jika dilihat dari karakteristiknya, penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif berdasarkan pada paradigma interpretif. Paradigma interpretif merupakan suatu pendekatan paradigma non positivisme. Paradigma ini berasal dari beberapa filsuf di Jerman yang memfokuskan penelitian pada peranan bahasa, ilmu sosial dan interpretasi. Cara pandang para filsuf ini adalah melihat fenomena realitas sosial yang

merupakan sebuah label dan konsep yang digunakan untuk membangun suatu realitas. Realitas sosial ini merupakan hasil bentukan dari rangkaian interaksi sosial dalam sebuah lingkungan. Di dalam paradigma interpretif ini, ilmu pengetahuan dianggap sebagai cara untuk memahami sebuah peristiwa.

### **3. Metodologi Penelitian**

Dalam pelaksanaannya, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Menurut Creswell (2016:4), penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan untuk mengeksplorasi serta memahami gejala sentral. Metode untuk memahami gejala sentral tersebut, peneliti melakukan proses wawancara dengan menggunakan pertanyaan yang umum dan luas kepada partisipan. Informasi yang disampaikan tersebut kemudian dikumpulkan berupa kata atau teks. Informasi yang telah dikumpulkan tersebut selanjutnya dianalisis berupa deskripsi atau dalam bentuk tema.

Pengetahuan tentang suatu kondisi, pergolakan hidup partisipan dan masyarakat yang diteliti harus dimiliki oleh peneliti. Penelitian dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif ini merupakan sebuah penelitian yang menggambarkan situasi, proses ataupun gejala sosial yang diamati. Tujuan dari penelitian dengan menggunakan metode kualitatif sendiri yaitu untuk menggambarkan serta meringkas berbagai situasi kondisi serta fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat. (Bungin, 2008:68)

### **4. Jenis dan Sumber Data**

Jenis dan sumber data merupakan salah satu hal yang sangat penting

dalam sebuah penelitian. Adapun jenis data pada penelitian ini,yaitu:

- a. Data primer adalah sebuah data yang langsung berasal dari sumber utama di lapangan. Data ini didapatkan melalui hasil dari proses wawancara dan observasi peneliti.
- b. kepada Guru BK MAN 2 Bandung dan siswa MAN 2 Bandung yang diberi layanan. Data-data tersebut seperti menganalisis kegiatan konseling menggunakan komunikasi empatik kepada siswa bermasalah. Data primer ini akan dideskripsikan dalam bentuk kata-kata (verbal).
- c. Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber lain selain sumber asli dalam penelitian. Peneliti mendapat data sekunder dari dokumen yang ada dan dimiliki oleh Guru Bimbingan dan Konseling MAN 2 Bandung sebagai sasaran penelitian. Dokumen itu berupa foto, buku, artikel jurnal, dan sumber lainnya yang sesuai dengan fokus penelitian.

## **5. Informan atau Unit Analisis**

- a. Informan

Informan adalah orang yang mengetahui sumber data penelitian. Dalam penelitian kualitatif informan ini subjek penelitiannya yaitu manusia. Informan dalam penelitian ini yaitu Guru BK MAN 2 Bandung yang sudah bekerja minimal dua tahun dan siswa MAN 2 Bandung yang sudah melakukan bimbingan dan konseling.

- b. Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan dalam penelitian menggunakan teknik

*purposive sampling*, karena penelitian dilakukan dengan memilih orang-orang tertentu untuk mendapatkan data informasi yang akurat dan sesuai fakta. *Purposif sampling* merupakan sebuah teknik mengambil sampel sebagai sumber data dengan mempertimbangkan terlebih dahulu, seperti misalnya mengambil sampel dari seseorang yang dianggap paling tahu tentang informasi yang ingin dicari.

## 6. Teknik Pengumpulan Data

### a. Observasi

Observasi mempunyai tujuan yaitu untuk mendeskripsikan suatu lingkungan yang diamati. Pengamatan lingkungan berupa aktivitas orang-orang yang sedang berlangsung dalam lingkungan tersebut serta makna kejadian berdasarkan pandangan individu yang terlibat. Peneliti melakukan kegiatan pengamatan lingkungan suatu sekolah di MAN 2 Bandung sebagai tempat yang menjadi lokasi penelitian. Peneliti mengobservasi layanan bimbingan dan konseling Guru BK MAN 2 Bandung kepada siswanya.

### b. Wawancara

Menurut Sugiyono mengatakan wawancara merupakan suatu proses percakapan yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara sebagai yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai sebagai yang memberikan jawaban dengan maksud tertentu. Wawancara penelitian ini dilakukan kepada Guru BK MAN 2 Bandung sebagai subjek penelitian dan siswa MAN 2 Bandung kelas X, XI, atau XII baik dari

jurusan IPA, IPS atau Agama yang melakukan bimbingan dan konseling kepada Guru BK dan berkenan untuk di wawancarai.

## **G. Teknik Penentuan Keabsahan Data**

### **1. Perpanjangan Pengamatan**

Perpanjangan pengamatan dilakukan untuk menguji kredibilitas data penelitian, yang difokuskan terhadap pengujian terhadap data yang diperoleh. Menurut Sugiono mengemukakan bahwa perpanjangan pengamatan observasi membuat hubungan peneliti dan narasumber menjadi akrab (Sugiono, 2014:271)

Perpanjangan waktu penelitian yang dilakukan peneliti terhadap sumber penelitian yaitu Guru BK dan siswa MAN 2 Bandung menentukan keabsahan dalam pengumpulan data karena informasi yang diperoleh semakin banyak dan lengkap.

### **2. Ketekunan Pengamatan**

Menurut Sugiono, ketekunan pengamatan adalah mengecek kembali kebenaran dari penelitian. (Sugiono, 2014:280) Ketekunan pengamatan sangat diperlukan dalam sebuah penelitian untuk memperoleh data yang bisa dipertanggung jawabkan dan dapat diuji kebenarannya. Menentukan ciri-ciri atau aspek-aspek dalam situasi yang sangat relevan persoalan yang dihadapi dengan penelitian yang dilakukan kemudian memusatkan pada hal-hal tersebut dengan terperinci.

### **3. Trianggulasi**

Trianggulasi adalah pencarian pengumpulan data dari beberapa metode dan sumber data dalam menganalisis suatu fenomena yang saling berkaitan dari suatu perspektif yang berbeda. Pemeriksaan data dilakukan dengan melakukan perbandingan dengan data atau sumber lain yang telah didapatkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga keabsahan data bisa dipertanggung jawabkan.

## **H. Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian, analisis data sangat diperlukan berdasarkan apa yang telah didapat di lapangan. Analisis data menurut Boglan dan Biklen adalah suatu proses memilih, mencari, dan menemukan data yang penting serta dipelajari untuk dibagikan kepada orang lain. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data sesuai dengan langkah- langkah yang dikemukakan oleh Miller dan Huberman yaitu dengan melakukan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Adapun penjelasan dari ketiga langkah tersebut, yaitu:

### **a. Reduksi Data**

Reduksi data adalah kegiatan memilih, memusatkan perhatian untuk penyederhanaan, serta mengabstraksikan informasi data dari suatu catatan tertulis di lapangan.

### **b. Penyajian Data**

Penyajian data adalah kegiatan pembuatan laporan dari hasil penelitian yang sudah dilakukan supaya data tersebut dapat dipahami dan dianalisis sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam proses penyajian data, bisa

menggunakan teks naratif, grafik, matriks, *network*/jaringan hingga *chart*/grafik.

c. Menarik Kesimpulan

Dalam menarik kesimpulan, bisa dibuat kesimpulan awal yang sifatnya sementara dan bisa diubah jika tidak ditemukannya bukti-bukti yang kuat untuk melanjutkan pada tahap pengumpulan data berikutnya. Namun, jika kesimpulan tersebut terdapat bukti-bukti yang kuat serta validan konsisten, maka kesimpulan yang dikemukakan adalah kesimpulan yang kredibilitas.

