

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sejalan dengan perkembangan komunikasi saat ini, banyak orang melakukan berbagai cara untuk berkomunikasi secara efektif. Suatu kegiatan komunikasi yang dijalankan seseorang atau lebih, itu akan menimbulkan dampak dan menentukan hasil akhir baik itu bagi dirinya sendiri maupun orang lain. Komunikasi yang baik tentunya memerlukan tatanan komunikasi diantaranya komunikasi pribadi yang terdiri dari komunikasi intrapersonal dan komunikasi interpersonal, komunikasi kelompok dan komunikasi massa.

Komunikasi sangatlah penting bagi organisasi sebagai pendukung manajemen dan kinerja organisasi. Efektivitas sistem komunikasi berdampak positif terhadap keefektifan organisasi (Silalahi, 1992, p. 85).

Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi di antara seseorang dengan paling kurang seseorang lainnya atau biasanya di antara dua orang yang dapat langsung diketahui balikkannya.” (Muhammad,2008:159).

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang paling sering dilakukan atau dijumpai dalam kehidupan manusia sehari-hari dimanapun manusia itu berada seperti di rumah tangga, di tempat pekerjaan, di pasar termasuk pula di sekolahan. Efektivitas itu sendiri berkaitan dengan berapa besar dampak komunikasi atau tingkat kesesuaian antara penyampaian pesan atau kebutuhan informasi itu. Menurut Onong Uchjana Effendy (1989:62), dalam Kamus

Komunikasi yang ditulisnya menegaskan bahwa keefektifan komunikasi yang mampu mengubah sikap, pandangan atau perilaku komunikan, sesuai dengan tujuan komunikator.

Keefektifan komunikasi internal organisasi sama pentingnya dengan komunikasi eksternal organisasi, seperti diantaranya dengan para klien, *customer*, *supplier*, dan public umum. (Bonner, 1992, p.14). memperbaiki komunikasi dalam sebuah organisasi berarti memperbaiki kinerja karyawan. Komunikasi meningkatkan keharmonisan kerja antar anggota organisasi. Sebaliknya apabila komunikasi tidak efektif, maka koordinasi akan terganggu. Akibatnya adalah disharmonisasi yang akan mengganggu proses pencapaian target dan tujuan organisasi. (<http://www.uny.ac.id/home/artikel.html>)

Dalam sebuah organisasi atau lembaga pendidikan salah satunya sekolah tentunya menggunakan komunikasi efektif karena sekolah sebagai suatu lembaga yang menyelenggarakan pendidikan formal mempunyai peranan penting dalam usaha mencerdaskan pendidikan anak bangsa dan menjadikan anggota masyarakat yang berguna. Sekolah turut pula bertanggung jawab atas anggota masyarakat/ siswa-siswi yang dihasilkannya.

Salah satu komunikasi yang efektif yang biasa diterapkan di sekolah yaitu komunikasi interpersonal dimana “komunikasi berlangsung secara dialogis yang masing-masing menjadi pembicara dan pendengar secara bergantian. Dalam komunikasi dialogis nampak adanya upaya dari para pelaku komunikasi untuk terjadinya pengertian bersama (mutual understanding) dan empati. (Effendy,2000 : 60).

Jadi komunikasi merupakan salah satu hal yang sangat penting yang perlu diperhatikan dalam hubungan konselor dengan konseli. Komunikasi interpersonal konselor yang baik seperti memiliki kemampuan menjelaskan secara jelas, jujur dan terbuka, ditunjang dengan sikap yang ramah dan sopan seyogyanya dapat memberikan kepuasan bagi konselinya. Sebaliknya komunikasi interpersonal konselor yang kurang baik seperti kurangnya kemauan konselor di dalam menanggapi permasalahan konseli, tergesa-gesa dalam memberikan penjelasan kepada konseli. Hal ini tentunya dapat menimbulkan ketidakpuasan tersendiri bagi konseli.

Dengan demikian selain komunikasi, hal penting lainnya yang perlu diperhatikan dalam sebuah pelayanan konseling adalah kepuasan konseli. Konseli yang puas merupakan asset yang sangat berharga karena apabila konseli puas mereka akan amat nyaman dan menghargai akan pelayanan konselor, tetapi jika konseli merasa tidak puas mereka akan memberitahukan lebih hebat kepada orang lain ataupun temannya tentang pengalaman buruknya. Oleh karena itu mengetahui kepuasan/ketidakpuasan konseli adalah penting untuk dilakukan agar dapat melakukan evaluasi serta dapat mengantisipasi permasalahan yang mungkin timbul.

SMA Negeri 1 Anyer merupakan Lembaga Akademis yang senantiasa menjunjung tinggi kedisiplinan, wawasan luas, moral dan selalu berusaha untuk menghasilkan masyarakat/siswa-siswi yang berkualitas dalam pendidikan. Komunikasi interpersonal yang diterapkan di SMA Negeri 1 Anyer salah satunya adalah melalui konseling. Konseling merupakan interaksi antar konseli dan

konselor dimana konselor memberikan bantuan kepada konseli yang sedang mengalami suatu masalah melalui wawancara konseling dan diharapkan dapat teratasinya masalah tersebut. Konselor sekolah adalah petugas profesional yang artinya secara formal mereka telah disiapkan oleh lembaga atau institusi pendidikan yang berwenang. Mereka dididik secara khusus untuk menguasai seperangkat kompetensi yang diperlukan bagi pekerjaan bimbingan dan konseling. Konselor/guru pembimbing bertanggung jawab langsung kepada kepala sekolah dan mempunyai hubungan kerjasama dengan guru serta anggota staff sekolah lainnya. Komunikasi face to face melalui konseling ini tidak hanya selintas saja tetapi memerlukan rasa empati yang dalam terhadap masalah-masalah si konseli/klien.

Konseling bisa dilakukan dalam berbagai bidang kehidupan, seperti di masyarakat, di dunia industri, membantu korban bencana alam, maupun di lingkungan pendidikan. Khusus pada dunia pendidikan tingkat dasar dan lanjutan di Indonesia, layanan ini biasa disebut bimbingan konseling (konseling sekolah) dan dilakukan oleh guru pembimbing (konselor sekolah).

Faktor pendorong perkembangan konseling, khususnya konseling sekolah di SMA Negeri 1 Anyer adalah adanya kebutuhan nyata dan kebutuhan potensial para siswa, yaitu : (1) Dalam menghadapi saat-saat krisis yang sering terjadi misalnya akibat kegagalan sekolah, kegagalan ujian, kegagalan pergaulan dan pacaran dan penyalahgunaan obat-obat terlarang. (2) Dalam menghadapi kesulitan pemahaman diri, lingkungan untuk arah diri dan pengambilan keputusan dalam akademik juga pergaulan sosial. (3) Dalam mencegah sedapat mungkin kesulitan

yang dapat dihadapi dalam pergaulan atau seksual, pilihan karir. (4) Dalam menopang kelancaran perkembangan individual seperti pengembangan kemandirian, percaya diri, citra diri, perkembangan akademik.

Dari kesimpulan di atas kita dapat melihat bahwa melalui konseling di sekolah mempunyai manfaat yang penting untuk perkembangan dan mengatasi masalah-masalah siswa/i. Berdasarkan pendapat tersebut, maka penulis ingin meneliti lebih lanjut mengenai “ EFEKTIVITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL KONSELOR DAN TINGKAT KEPUASAN KONSELI PADA PROGRAM KONSELING SISWA KELAS III DI SMA NEGERI 1 ANYER, BANTEN”. Dalam hal ini menurut penulis sangat menarik untuk diteliti lebih lanjut, mengingat permasalahan-permasalahan remaja Sekolah Menengah Atas akhir - akhir ini yang bermacam-macam baik itu persoalan yang mudah ataupun yang sulit dipecahkan. Melalui konseling bisa terwujudnya keputusan pemecahan permasalahan bagi pihak konselor maupun konseli.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka penulis merumuskan masalah pokok penelitian sebagai berikut :

“ Bagaimana efektivitas komunikasi interpersonal konselor dengan konseli dan Tingkat kepuasan konseli pada program konseling siswa kelas III di SMAN 1 Anyer. ”

1.3 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana keterbukaan konselor dengan konseli pada program konseling siswa kelas III di SMAN 1 Anyer.
2. Bagaimana empati konselor dengan konseli pada program konseling siswa kelas III di SMAN 1 Anyer.
3. Bagaimana dukungan konselor dengan konseli pada program konseling siswa kelas III di SMAN 1 Anyer.
4. Bagaimana sikap positive konselor dengan konseli pada program konseling siswa kelas III di SMAN 1 Anyer.
5. Bagaimana kesetaraan konselor dengan konseli pada program konseling siswa kelas III di SMAN 1 Anyer.

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan masalah penelitian yang telah dirumuskan dan agar penelitian ini memiliki arah yang jelas maka perlu ditetapkan tujuan penelitian.

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui efektivitas komunikasi interpersonal konselor dengan konseli siswa kelas III pada program konseling di SMAN 1 Anyer.
2. Untuk mengetahui kepuasan konseli pada program konseling siswa kelas III di SMAN 1 Anyer.

1.5 Manfaat Penelitian

Dari Tujuan penelitian yang ditetapkan, peneliti berharap penelitian ini akan membawa berbagai manfaat, antara lain :

a. Manfaat dalam segi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam mengembangkan ilmu komunikasi pada umumnya, serta sebagai referensi tambahan mengenai efektivitas komunikasi interpersonal Konselor terhadap kepuasan konseli siswa kelas III di sma negeri 1 anyer.

b. Manfaat dalam segi Praktis

Peneliti berharap agar penelitian ini dapat manfaat berupa sumbangan informasi terkait dengan menjalin komunikasi interpersonal yang efektif pada konselor dengan konseli dan kepuasan konseli pada program konseling di SMAN 1 Anyer.

1.6 Batasan Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di wilayah kecamatan Anyer, Serang, Banten, yaitu di SMAN 1 Anyer yang terletak di Jl. Raya Anyer - sirih, Serang, Banten. Sedangkan obyek penelitian adalah konselor/ guru dan konseli/ siswa di sman 1 anyer. Peneliti ini membahas mengenai bagaimana efektivitas komunikasi interpersonal konselor dalam meningkatkan kepuasan konseli pada program konseling siswa kelas III sma negeri 1 anyer, serang, banten.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari lima bab yang masing-masing terbagi menjadi beberapa sub bab.

Garis besar sistematika penulisan dapat diuraikan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini meliputi : Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Identifikasi Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Batasan Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II : KERANGKA TEORI

Pada bab ini dibahas mengenai teori-teori yang digunakan peneliti sebagai dasar atau tolak ukur dan bahan acuan dari judul penelitian yang dibahas pada tinjauan pustaka, operasional variabel dan kerangka pemikiran.

BAB III : METODELOGI PENELITIAN

Pada bab ini dibahas mengenai Desain Penelitian, Populasi dan Sampel, Bahan Penelitian dan Unit Analisis, Teknik Pengumpulan Data, dan Teknik Analisis Data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Pada bab ini dibahas mengenai Gambaran Subyek Penelitian, Hasil Penelitian, dan Pembahasannya.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini berisikan mengenai kesimpulan dan saran dari penulis.