

Hubungan Persepsi Klien tentang Konseling dan Keterampilan Komunikasi Konselor dalam Konseling dengan Pengungkapan Diri Klien

Herman Nirwana

Abstract: The main purpose of this study was to examine the correlation between clients' perception of counseling, counselors' communication skills in counseling and clients' self-disclosure, as well as the differences of clients' self-disclosure in counseling in terms of their sexes. Subjects consisted of four counselors and eight clients. The data were collected by questionnaires and scoring-criteria and analysed by Spearman rank order correlation and Mann-Whitney U test. The findings showed that there was no significant correlation between clients' perception of counseling and self-disclosure in counseling, but there was a positive correlation between counselors' communication skill and clients' self-disclosure. There was no significant difference between clients' self-disclosure in counseling for female and male clients, but there was a difference in clients' self-disclosure toward female and male counselors. Female and male clients were more disclosed toward female-counselors.

Kata-kata kunci: persepsi, keterampilan komunikasi, pengungkapan diri.

Pengungkapan diri (*self-disclosure*) klien merupakan komponen yang dibutuhkan dalam terapi/konseling (Prawitasari, 1994). Pengungkapan diri

Herman Nirwana adalah dosen Jurusan Psikologi Pendidikan dan Bimbingan (PPB) FIP IKIP Padang. Artikel ini diangkat dari tesis magister dalam bidang Bimbingan dan Konseling di Program Pasca Sarjana IKIP MALANG tahun 1997.

klien membantu konselor dan klien untuk memahami masalah yang diungkapkan klien dan aspek-aspek yang relevan dengan masalah itu. Begitu pentingnya pengungkapan diri klien dalam konseling sehingga diperlukan kejelasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhinya. Faktor-faktor tersebut akan lebih baik apabila didasarkan atas fakta-fakta hasil penelitian mengenai faktor yang berhubungan dengan pengungkapan diri klien dalam konseling.

Banyak faktor yang mempengaruhi pengungkapan diri klien dalam konseling, dua di antaranya adalah persepsi klien tentang konseling dan sikap konselor dalam mengkomunikasikan kehangatan penerimaannya kepada klien. Keduanya itu memiliki hubungan positif dengan pengungkapan diri klien dalam konseling (Rogers dalam Corey, 1986).

Persepsi individu berkaitan erat dengan tingkah lakunya, termasuk pengungkapan dirinya dalam konseling (Robbins, 1984; Rogers dalam Pietrofesa, Hoffman, Spelete, dan Pinto, 1978a). Dalam konseling dengan klien yang memiliki persepsi tepat tentang konseling, konselor cenderung lebih mudah menciptakan hubungan konseling, dan klien cenderung lebih terbuka mengungkapkan permasalahannya kepada konselor. Sebaliknya, dalam konseling dengan klien yang memiliki persepsi tidak tepat tentang konseling, konselor cenderung sulit menciptakan hubungan konseling, dan klien juga cenderung tertutup mengungkapkan permasalahannya kepada konselor. Bagaimana persepsi klien tentang konseling? Apakah ada hubungan persepsi klien tentang konseling dengan pengungkapan dirinya dalam konseling?

Keterampilan komunikasi atau bahasa yang digunakan oleh konselor juga merupakan faktor penentu berhasil tidaknya hubungan konseling (Rogers dalam Pietrofesa, Hoffman, Spelete, dan Pinto, 1978a; Shertzer dan Stone, 1981; Brown dkk. dalam Munandir, 1995). Perlunya keterampilan komunikasi dikuasai konselor didasarkan atas kenyataan bahwa konselor tidak dapat mengadakan konseling tanpa memiliki keterampilan itu. Konselor yang menguasai keterampilan komunikasi secara positif cenderung lebih mudah menciptakan dan mengembangkan hubungan konseling.

Keterampilan komunikasi sudah mulai digunakan konselor pada awal konseling, yaitu untuk mengkomunikasikan kehangatan penerimaan, perasaan empati, dan pemahamannya kepada klien (Shertzer dan Stone, 1981). Jika konselor dapat mengkomunikasikan semuanya itu secara positif

kepada klien, klien cenderung berkurang sikap defensifnya dan cenderung terbuka mengungkapkan permasalahannya kepada konselor (Rogers dalam Corey, 1986). Pertanyaannya, setinggi apakah tingkat keterampilan komunikasi konselor dalam konseling? Apakah ada hubungan keterampilan komunikasi konselor dengan pengungkapan diri kliennya dalam konseling?

Di samping faktor persepsi klien tentang konseling dan keterampilan komunikasi konselor dalam konseling, pengungkapan diri klien dalam konseling juga dipengaruhi oleh jenis kelamin klien, kepada siapa dia berbicara, apa yang dibicarakan, dan nilai-nilai yang dimilikinya (Jourard, 1979). Dalam hal jenis kelamin, wanita lebih tinggi tingkat keterbukaannya daripada pria. Dilihat dari kepada siapa individu lebih terbuka, individu lebih terbuka kepada ibu daripada kepada bapak. Dalam hal apa yang dibicarakan, individu lebih terbuka dalam hal sikap, opini dan pekerjaan, sedangkan dalam hal keuangan dan fisik relatif tertutup. Dilihat dari aspek nilai yang dimiliki individu, siswa kulit putih lebih terbuka daripada siswa kulit hitam di Amerika (Jourard, 1976). Oleh karena itu, apakah tingkat pengungkapan diri klien dalam konseling juga akan berbeda-beda? Misalnya, apakah berbeda pengungkapan diri klien dalam konseling antara klien wanita dan pria, dan berbeda pengungkapan diri klien kepada konselor pria dan wanita? Apakah berbeda pengungkapan diri klien dalam konseling antara konselor-klien yang sama jenis kelaminnya dan konselor-klien yang berbeda jenis kelaminnya?

METODE

Rancangan penelitian adalah deskriptif. Subyek penelitian adalah beberapa orang konselor dan klien yang ada di Unit Pelayanan Bimbingan dan Konseling (UPBK) IKIP Padang. Konselor yang dilibatkan berjumlah empat orang (dua pria dan dua wanita). Masing-masing mereka mengkonseling dua orang mahasiswa/klien (satu pria dan satu wanita). Dengan demikian subyek penelitian adalah empat orang konselor dan delapan orang klien.

Konselor yang dipilih adalah mereka yang berijazah sarjana bimbingan dan konseling dan membina matakuliah Teknik Laboratorium Bimbingan dan Konseling. Sedangkan klien yang dipilih adalah mereka yang mengalami masalah aktual dan telah mengikuti perkuliahan Profesi Keguruan. Dalam matakuliah tersebut dibahas konsep-konsep dasar bimbingan dan konseling.

Oleh karena itu mereka telah memiliki wawasan serta persepsi tentang bimbingan dan konseling.

Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian adalah kuesioner, daftar isian, dan pedoman penilaian. Kuesioner digunakan untuk mengukur persepsi klien tentang konseling. Daftar isian digunakan untuk mengukur pengungkapan diri klien dalam kesehariannya, dan pedoman penilaian digunakan untuk menilai keterampilan komunikasi konselor dalam konseling serta pengungkapan diri klien dalam konseling. Penilaian keterampilan komunikasi konselor dan pengungkapan diri klien tidak dilakukan ketika proses konseling berlangsung, tetapi ketika mendengarkan rekaman konseling dari *tape recorder*.

Teknik analisis yang digunakan untuk menguji hubungan persepsi klien tentang konseling dan keterampilan komunikasi konselor dalam konseling dengan pengungkapan diri klien adalah korelasi tata jenjang Spearman (*Spearman rank order correlation*). Sedangkan untuk melihat perbedaan pengungkapan diri klien dilihat dari latar jenis kelamin konselor dan klien, teknik analisis yang digunakan adalah uji-beda *Mann-Whitney U Test*.

HASIL

Data yang dikumpulkan menunjukkan bahwa pada umumnya persepsi klien tentang konseling relatif tepat, tingkat keterampilan dan pengungkapan diri klien dalam konseling ada yang tinggi dan ada yang rendah.

Hipotesis pertama yang menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara persepsi klien tentang konseling dan pengungkapan dirinya dalam konseling tidak dapat diterima. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh harga $r = 0,59524$ yang berarti lebih kecil dari r Tabel = $0,6190$ (Conover, 1980). Oleh karena itu hipotesis di atas ditolak.

Hipotesis kedua menyatakan bahwa ada hubungan yang positif keterampilan komunikasi konselor dalam konseling dengan pengungkapan diri kliennya dalam konseling. Hipotesis itu ternyata dapat diterima. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh harga $r = 0,6667$ yang berarti lebih besar dari r Tabel ($0,6190$).

Hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa ada perbedaan pengungkapan diri klien dalam konseling antara klien pria dan wanita tidak dapat diterima. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh harga $U = 7$. Jika dibandingkan nilai U perolehan (7) dengan Tabel Probabilitas untuk $N1$

= 4, dan $N_2 = 4$, ternyata probabilitasnya = 0,443 (Siegel, 1956). Dengan demikian pengungkapan diri klien dalam konseling antara klien pria dan wanita adalah tidak berbeda (sama saja).

Hipotesis keempat yang menyatakan bahwa ada perbedaan pengungkapan diri klien dalam konseling antara klien yang dikonseling oleh konselor pria dan klien yang dikonseling oleh konselor wanita dapat diterima. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh harga $U = 1$. Untuk $U = 1$, probabilitasnya = 0,029. Oleh karena itu ada perbedaan pengungkapan diri klien kepada konselor pria dan konselor wanita. Ternyata klien dari kedua jenis kelamin cenderung terbuka kepada konselor wanita daripada kepada konselor pria.

Hipotesis kelima yang menyatakan bahwa ada perbedaan pengungkapan diri klien dalam konseling antara konselor-klien yang sama jenis kelaminnya dan konselor-klien yang berbeda jenis kelaminnya tidak dapat diterima. Dari hasil analisis data diperoleh harga $U = 6$, dan probabilitasnya = 0,343. Oleh karena itu, pengungkapan diri klien dalam konseling antara konselor-klien yang sama jenis kelaminnya dan konselor-klien yang berbeda jenis kelaminnya tidak berbeda.

PEMBAHASAN

Temuan penelitian membuktikan bahwa tidak ada hubungan persepsi klien tentang konseling dengan keterbukaannya dalam konseling. Tidak adanya hubungan persepsi klien tentang konseling dengan keterbukaannya dalam konseling memiliki arti bahwa klien yang memiliki persepsi tepat tentang konseling tidak selalu terbuka dalam konseling; sebaliknya klien yang memiliki persepsi tidak tepat tentang konseling tidak selalu tertutup mengungkapkan permasalahannya dalam konseling.

Tidak adanya hubungan persepsi klien tentang konseling dengan pengungkapan dirinya dalam konseling bertentangan dengan teori persepsi. Menurut teori persepsi, perilaku individu dipengaruhi oleh empat hal, yaitu motivasi, persepsi, pengalaman belajar, dan kemampuan (Robbins, 1984).

Meskipun tidak ada hubungan persepsi klien tentang konseling dengan pengungkapan dirinya dalam konseling, hasil ini dapat diterima. Alasannya, persepsi hanya salah satu aspek yang mempengaruhi pengungkapan diri. Boleh jadi faktor lain yang tidak diukur dalam penelitian ini lebih dominan mempengaruhi pengungkapan diri klien.

Faktor lain yang mungkin menyebabkan tidak adanya hubungan persepsi klien tentang konseling dengan pengungkapan dirinya dalam konseling adalah penstrukturan yang dilakukan konselor pada awal konseling, terutama kepada klien yang belum pernah dikonseling sebelumnya. Kalau sebelum konseling klien merasa ragu apakah masalahnya akan dirahasiakan oleh konselor atau tidak, setelah penstrukturan dia yakin bahwa konselor akan merahasiakan masalahnya. Akibatnya, klien mengungkapkan semua permasalahannya kepada konselor dalam konseling.

Faktor yang dibahas dalam konseling kemungkinan juga ada pengaruhnya terhadap tidak adanya hubungan persepsi klien tentang konseling dengan pengungkapan dirinya dalam konseling. Permasalahan yang diungkapkan klien dalam konseling pada umumnya adalah masalah belajar atau perkuliahan. Dalam masalah ini, tidak banyak sesuatu yang perlu ditutup-tutupi, karena bidang ini relatif sedikit memuat sesuatu yang sifatnya "memalukan".

Temuan penelitian juga membuktikan adanya hubungan positif antara keterampilan komunikasi konselor dalam konseling dan pengungkapan diri kliennya. Artinya, semakin tinggi tingkat keterampilan komunikasi konselor dalam konseling semakin tinggi pula pengungkapan diri kliennya. Temuan penelitian ini bersesuaian dengan penelitian yang dilakukan oleh Allen, Johnson dan Nonan, dan Levy (dalam Pietrofesa, Leonard, dan Hoose, 1978b) yang membuktikan bahwa jika konselor mengidentifikasi secara akurat perasaan-perasaan yang diungkapkan oleh klien dan meresponnya secara tepat, maka keterbukaan klien akan timbul.

Adanya hubungan keterampilan komunikasi konselor dalam konseling dengan pengungkapan diri klien dapat diterima karena keterampilan komunikasi konselor sangat menentukan keberhasilan dia menciptakan hubungan konseling. Jika konselor dapat mengkomunikasikan kehangatan penerimaan, perasaan empati dan pemahamannya kepada klien, klien akan berkurang sikap defensifnya dan cenderung terbuka menyampaikan masalahnya kepada konselor (Shertzer dan Stone, 1981; Rogers dalam Corey, 1986).

Di samping itu, meskipun ada hubungan komunikasi konselor dalam konseling dengan keterbukaan klien, hubungan tersebut mungkin terjadi secara kebetulan. Alasannya adalah bahwa pengungkapan diri klien dalam konseling ditentukan oleh banyak hal, salah satu di antaranya adalah apa yang dibahas dalam konseling. Masalah yang diungkapkan oleh klien

dalam konseling pada umumnya adalah masalah belajar, dan masalah tersebut sedikit sekali mengandung sesuatu yang "memalukan". Jika masalah yang diungkapkan oleh klien bersifat sangat pribadi dan memalukan, hasilnya mungkin akan berbeda.

Temuan penelitian selanjutnya adalah tidak adanya perbedaan pengungkapan diri klien dalam konseling antara klien pria dan wanita. Artinya, keterbukaan klien wanita dan pria dalam konseling sama saja. Tidak adanya perbedaan pengungkapan diri klien antara klien wanita dan pria dalam konseling dapat diterima karena banyaknya faktor yang mempengaruhi pengungkapan diri klien, misalnya apa yang dibicarakan, dengan siapa dia berbicara, kepribadian, dan nilai-nilai yang dimiliki oleh individu. Dalam konseling, kemungkinan faktor-faktor tersebut relatif dominan mempengaruhi pengungkapan diri klien.

Di samping itu, pengungkapan diri klien dalam konseling juga dipengaruhi oleh faktor konselor, misalnya keterampilan komunikasi konselor dalam konseling. Penelitian juga membuktikan adanya hubungan positif antara keterampilan komunikasi konselor dalam konseling dan pengungkapan diri klien. Oleh karena itu jenis kelamin klien tidak ada hubungannya dengan pengungkapan diri klien dalam konseling.

Dilihat dari jenis kelamin konselor, ada perbedaan pengungkapan diri klien dalam konseling antara klien yang dikonseling oleh konselor pria dan klien yang dikonseling oleh konselor wanita. Ternyata klien dari kedua jenis kelamin cenderung lebih terbuka kepada konselor wanita. Tingginya pengungkapan diri klien kepada konselor wanita kemungkinan disebabkan oleh dua hal. *Pertama*, adanya kecenderungan dan keinginan seseorang untuk mencari kedekatan (kelekatan) dengan orang lain, dan untuk mencari kepuasan dalam hubungannya dengan orang lain tersebut. Sejak dari kecil (bayi) kedekatan individu tertuju pada orang-orang tertentu saja (Monks, Knoers, dan Haditono, 1985).

Orang yang dijadikan objek lekat bagi bayi adalah orang yang memiliki ketergantungan fisik dengannya, yaitu ibu atau pengasuhnya. Ibu atau pengasuhnya yang memenuhi kebutuhan primernya. Ibunya yang menyusuinya, merawatnya, dan ibunya yang memberikan perhatian secara penuh kepadanya. Dari ibunya anak memperoleh kehangatan dan kasih sayang secara sempurna sehingga anak merasa aman dengannya.

Setelah anak berumur satu tahun, tingkah laku lekat anak juga ditujukan kepada ibunya atau pembantu yang mengasuhnya (Monks, Knoers,

dan Haditono, 1985). Di kota, di samping diasuh oleh ibu, anak juga diasuh oleh pembantu. Di desa anak tidak hanya diasuh oleh ibunya tetapi juga oleh saudara-saudaranya. Oleh karena itu, tingkah laku lekat anak adalah wanita. Tingkah laku lekat tersebut mempengaruhi perkembangan anak selanjutnya. Secara fisik, orang mencari hubungan yang cocok dengan pola yang telah dibentuk dalam pengalaman sebelumnya (Hedges dalam Corey, 1986).

Kedua, tingginya pengungkapan diri klien dalam konseling kepada konselor wanita tidak terlepas dari faktor budaya konselor dan klien. Dalam budaya Minangkabau (tempat penelitian ini dilakukan, konselor dan klien yang dijadikan subyek juga berasal dari Minangkabau), wanita memiliki kedudukan yang tinggi. Garis keturunan diambil dari garis ibu (*matrilineal*). Karena itu panggilan terhadap wanita berwibawa dan bersifat keibuan dapat menjaga keseimbangan dalam keluarga. Mereka dipanggil *bundo kanduang* (Depdikbud, 1988).

Di samping itu, wanita di Minangkabau disebut juga *limpapeh rumah gadang*. Artinya, tempat seluruh anggota keluarga (anggota rumah gadang) bermusyawarah. *Limpapeh rumah gadang* juga berarti tumpuan harapan seluruh warga *rumah gadang* atau anggota keluarga. Jadi, ibulah yang berkuasa terhadap anaknya, dan ibulah yang berkuasa atas harta pusaka untuk menjaga keturunannya. Saudara laki-lakinya atau mamak (paman) yang ingin memanfaatkan harta pusaka atau ingin menjualnya harus seizin saudara wanita atau keponakan wanitanya.

Pada konsep *limpapeh rumah gadang*, peranan wanita adalah perumusan peranan wanita di tengah-tengah keluarga. Konsep *bundo kanduang* merumuskan peranan wanita dalam hubungan kekerabatan yang lebih luas, termasuk desa dan negara. *Bundo kanduang* lebih mengutamakan kebijakan, pertimbangan dan keserasian masyarakat. Peranan itu terletak di tangan ibu yang bijaksana, dan arif. Oleh karena itu, tingginya pengungkapan diri klien kepada konselor wanita tidaklah mengherankan.

Temuan penelitian terakhir adalah tidak adanya perbedaan pengungkapan diri klien dalam konseling antara konselor-klien yang sama jenis kelaminnya dan konselor-klien yang berbeda jenis kelaminnya. Temuan ini agak berbeda dari keterbukaan individu dalam kesehariannya. Dalam keseharian, siswa kulit putih dan siswa kulit hitam cenderung lebih terbuka kepada teman sejenis daripada kepada teman berlainan jenis (Jourard, 1979).

Salah satu faktor yang menyebabkan tidak berbedanya pengungkapan diri klien dalam konseling antara konselor-klien yang sejenis dan konselor-klien berlainan jenis adalah faktor masalah (apa) yang disampaikan oleh klien dalam konseling (Jourard, 1979). Masalah yang dibahas dalam konseling tidak ada hubungannya dengan jenis kelamin, tetapi yang dibahas adalah masalah perkuliahan, muda-mudi dan keuangan. Apabila masalah yang diungkapkan klien dalam konseling berhubungan dengan jenis kelamin, klien wanita cenderung terbuka kepada konselor wanita, dan klien pria cenderung terbuka kepada konselor pria.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah di paparkan di atas, dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara persepsi klien tentang konseling dan pengungkapan dirinya dalam konseling. Tidak adanya hubungan positif persepsi klien tentang konseling dengan pengungkapan dirinya dalam konseling mungkin disebabkan persepsi mereka tentang konseling relatif tepat dan adanya penstrukturan yang dilakukan oleh konselor pada awal konseling. Antara keterampilan komunikasi konselor dalam konseling dengan pengungkapan diri klien ada hubungan positif. Semakin banyak konselor berbicara dalam konseling, semakin tidak efektif komunikasi tersebut.

Temuan selanjutnya adalah tingginya pengungkapan diri klien kepada konselor wanita. Tingginya pengungkapan diri klien kepada konselor wanita mungkin disebabkan oleh beberapa faktor, di antaranya adalah faktor psikologis dan faktor budaya.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, hendaknya dilakukan penelitian serupa terhadap klien yang bervariasi persepsinya tentang konseling. Dalam konseling, pada awal konseling hendaknya konselor melakukan penstrukturan kepada klien terutama kepada klien yang belum pernah konseling. Konselor hendaknya selalu berhati-hati dalam menggunakan bentuk-bentuk komunikasi dalam konseling. Semakin banyak konselor berbicara dalam konseling, cenderung semakin banyak pula komunikasinya yang tidak efektif.

Adanya faktor budaya yang mempengaruhi pengungkapan diri klien dalam konseling perlu dilakukan penelitian serupa terhadap konselor dan klien yang memiliki budaya berbeda dari budaya konselor dan klien dalam penelitian ini, misalnya konselor dan klien yang berasal dari budaya Batak (*patrilineal*).

DAFTAR RUJUKAN

- Conover, W.J. 1980. *Practical Nonparametric Statistics*. New York: John Wiley & Sons.
- Corey, G. 1986. *Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy*. Monterey, California: Brooks/Cole Publishing Company.
- Depdikbud. 1988. *Kedudukan dan Peranan Wanita dalam Kebudayaan Suku Bangsa Minangkabau*. Jakarta: Dirjen Kebudayaan, Depdikbud.
- Jourard, S.M. 1979. *Self-Disclosure: An Experimental Analysis of the Transparent Self*. New York: Robert E. Krieger Publishing Company Huntington.
- Monks, F.J., Knoers, A.M.P., dan Haditono, S.R. 1985. *Psikologi Perkembangan: Pengantar dalam Berbagai Bagiannya*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Munandir. 1995. *Konseling Lintas-budaya dan Peranan Bimbingan dalam Transformasi Budaya*. Makalah Disampaikan dalam Kongres VIII dan Konvensi Nasional X IPBI, di Surabaya, tanggal 14—16 Desember.
- Pietrofesa, J.J., Hoffman, A., Spelete, H.H., dan Pinto, D.V. 1978a. *Counseling: Theory, Research, and Practice*. Chicago: Rand McNally College Publishing Company.
- Pietrofesa, J.J., Leonard, G.L., dan Hoose, W.V. 1978b. *The Authentic Counselor*. Chicago: Rand McNally College Publishing Company.
- Prawitasari, J.E. 1994. *Handout Psikoterapi II*. Yogyakarta: Program Pascasarjana Universitas Gadjah Mada.
- Robbins, S.P. 1984. *Essentials of Organizational Behavior*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Shertzer, B., dan Stone, S.C. 1981. *Fundamentals of Guidance*. Boston: Houghton Mifflin Company.
- Siegel, S. 1956. *Nonparametric Statistics*. New York: McGraw-Hill Book Company, Inc.