

**APLIKASI KETERAMPILAN KOMUNIKASI KONSELOR  
BAGI KETERBUKAAN DIRI KONSELI DI PUSAT PELAYANAN  
TERPADU PERMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN ANAK  
(P2TP2A) TANGGAMUS LAMPUNG**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi Syarat-syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)  
Dalam Ilmu Dakwah dan Komunikasi

**Oleh :**

**ENI KUSWATUN**  
**NPM :1441040113**

Jurusan : Bimbingan dan Konseling Islam

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)**

**RADEN INTAN LAMPUNG**

**1440 H / 2018 M**

**APLIKASI KETERAMPILAN KOMUNIKASI KONSELOR  
BAGI KETERBUKAAN DIRI KONSELI DI PUSAT PELAYANAN  
TERPADU PERMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN ANAK  
(P2TP2A)TANGGAMUSLAMPUNG**

**Skripsi**

**Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi Syarat-syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)  
Dalam Ilmu Dakwah dan Komunikasi**

**Oleh**

**ENI KUSWATUN**

**NPM :1441040113**

**Jurusan : Bimbingan dan Konseling Islam**

**Pembimbing I : Dr. Fitri Yanti, MA**

**Pembimbing II : Dr. H. Rosidi, MA**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)**

**RADEN INTAN LAMPUNG**

**1440 H / 2018 M**

## ABSTRAK

# **APLIKASI KETERAMPILAN KOMUNIKASI KONSELOR BAGI KETERBUKAAN DIRI KONSELI DI PUSAT PELAYANAN TERPADU PERMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN ANAK (P2TP2A)TANGGAMUSLAMPUNG**

Oleh  
**Eni Kuswatun**

Aplikasi keterampilan komunikasi konselor adalah suatu bantuan yang diberikan oleh konselor kepada konseli guna untuk membantu konseli menyelesaikan permasalahan konseli itu sendiri. Dalam penelitian ini lebih ditekankan kempa daketerbukaan diri konseli. Keterampilan-keterampilan komunikasi konselor dapat dikatakan berhasil apabila dalam proses konseling terjadinya keterbukaan diri pada konseli. Rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana aplikasi keterampilan komunikasi konselor bagi keterbukaan diri konseli di Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana aplikasi keterampilan komunikasi konselor bagi keterbukaan diri konseli di Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat deskriptif dengan metodologi penelitian kualitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah 3 orang konselor dan 10 orang konseli. Karena dalam populasi hanya 3 orang konselor dan 10 orang konseli maka tidak menggunakan sampel akan tetapi menggunakan metodologi populasi. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi dan analisis data.

Berdasarkan data penelitian yang berhasil penulis himpun setelah dilakukan analisis data dapat penulis kemukakan hasil penelitian aplikasi keterampilan komunikasi konselor yang dilakukan oleh Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung menggunakan keterampilan *attending, rapport*, menjelaskan asas-asas pelayanan konseling, mendengarkan aktif, dorongan, menggali permasalahan serta *summarizing*. Keterampilan tersebut sudah digunakan oleh Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung dalam proses konseling guna menjadikan konseli terbuka terhadap permasalahannya dan dapat terselesaikannya permasalahan yang dihadapi oleh konseli itu sendiri.

**Kata Kunci : Komunikasi, Konselor, Keterbukaan Diri, Konseling**



## PERSETUJUAN

Judul : **APLIKASI KETERAMPILAN KOMUNIKASI KONSELOR  
BAGI KETERBUKAAN DIRI KONSELI DI PUSAT  
PELAYANAN TERPADU PEMBERDAYAAN PEREMPUAN  
DAN ANAK (P2TP2A) KABUPATEN TANGGAMUS  
LAMPUNG**

Nama : Eni Kuswatun  
NPM : 144104113  
Jurusan : Bimbingan Konseling Islam

## MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dan dipertahankan dalam sidang munaqosyah Fakultas  
Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung

Bandar Lampung, November 2018

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Fitri Yanti, MA  
NIP. 197510052005012003

Dr. H. Rosidi, MA  
NIP. 196503051994031005

Mengetahui  
Ketua Jurusan Bimbingan Konseling Islam

**Hj. Rini Setiawati, S.Ag. M. Sos.I**  
**NIP. 19720921199803200**

## MOTTO

وَالْعَصْرِ ﴿١﴾ إِنَّ الْإِنْسَانَ لِرَبِّهِ لَكَنُفٍ ﴿٢﴾ إِلَّا الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَتَوَاصَوْا  
بِالْحَقِّ وَتَوَاصَوْا بِالصَّبْرِ ﴿٣﴾

Demi masa, sesungguhnya manusia itu benar-benar dalam kerugian,  
kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal saleh dan nasehat  
menasehati supaya menaati kebenaran dan nasehat menasehati supaya menepati  
kesabaran

(Q.S Al Asr [103] : 1-3)

## PERSEMBAHAN

*Subhanallah Walhamdulillah Walailahailallah, Allahu Akbar.* Segala puji hanyalah milik Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*, sholawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad *Shalallahu Alaihi Wasallam*, beserta keluarga, dan para sahabat dan pengikutnya yang setia sampai akhir zaman. Aamiin

Karya tulis ini penulis persembahkan sebagai ungkapan terimakasih yang mendalam kepada:

1. Kedua Orang tua tercinta, Ayahanda Tusiman dan Ibunda ku Sriwati yang telah membesarkanku, membimbing, mendidik, serta senantiasa mendoakanku dengan penuh cinta dan kasih sayang. karena pengorbanan dan kesabarannya serta doa-doanya, dan yang telah rela berkorban tenaga, waktu maupun pikiran demi cita-citaku. Serta adikku tercinta Khairunissa Agustin yang selalu aku sayangi.
2. Nenekku tercinta Surtini dan saudara sepupuku Siti Khoiriah, Eka Nuraini, dan Eva Lutviana, yang selalu mendoakan serta memberikan dukungan dan masukan, dan tak henti-hentinya membangkitkan semangatku untuk menjadi sarjana.

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis bernama Eni Kuswatun, dilahirkan di Air Alun, pada tanggal 12 Juni 1996. Anak pertama dari dua bersaudara, dari pasangan bapak Tusiman dan Ibu Sriwati.

Riwayat pendidikan penulis sebagai berikut:

1. SD Negeri 1 Tanjung Anom lulus pada tahun 2008
2. SMP Negeri 1 Kota Agung Timur lulus pada tahun 2011
3. SMK PGRI 1 Kotaagung lulus pada tahun 2014

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT akhirnya penulis mempunyai kesempatan untuk melanjutkan kejenjang pendidikan di perguruan tinggi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung dan mengambil program studi Bimbingan dan Konseling Islam Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi pada tahun 2014.

Selama menjadi mahasiswa penulis pernah mengikuti organisasi guna mengembangkan kemampuan dan untuk mendapatkan pengalaman serta pengetahuan selain di bangku perkuliahan. Adapun organisasi yang penulis ikuti yaitu Himpunan Mahasiswa Islam (HMI).



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat beserta salam senantiasa penulis hanturkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, yang telah memberikan makna haqiqi bagi kehidupan umat-Nya dan kita nantikan syafa'at-Nya di yaumul kiyamah kelak.

Sebelumnya penulis mengucapkan terimakasih kepada kedua orangtua yang telah membesarkan dan juga memberikan dukungan kepada penulis, kerja kerasnya serta do'a yang selalu dipanjatkan, telah mengantarkan penulis menyelesaikan pendidikan S1 di Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung, semoga Allah SWT selalu menjaga serta melimpahkan Ridha-Nya kepada beliau.

Dalam menyusun skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang sangat berjasa. Untuk itu penulis ucapkan terima kasih atas bantuan berbagai pihak yang diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli M.Si Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi (FDIK) UIN Raden Intan Lampung.
2. Ibu Hj. Rini Setiawati S.Ag.M.Sos.I selaku ketua jurusan BKI, dan Bapak Mubasit, S. Ag. MM selaku sekretaris jurusan BKI.
3. Bunda Dr. Fitri Yanti, MA dan Bapak Dr. H. Rosidi, MA selaku pembimbing yang telah menyediakan waktu dan bimbingan dengan penuh kesabaran yang sangat berharga dalam mengarahkan dan memotivasi penulis.
4. Seluruh dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang telah memberikan sumbangan ilmu kepada penulis.

5. Pihak perpustakaan pusat dan perpustakaan Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi yang telah menyediakan buku-buku referensi pada penulis.
6. Ibu Af'illah, S.Pd.I ketua P2TP2A Tanggamus Lampung, Ibu Sri Suharni dan Ibu Ermiasih, Konselor P2TP2A Kabupaten Tanggamus Lampung yang telah mempersilahkan penulis untuk melakukan penelitian serta membantu mensupport penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dan membantu dalam mencari informasi dan data-data.
7. Teman-teman seperjuanganku khususnya angkatan 2014 jurusan Bimbingan dan Konseling Islam (BKI) B, terimakasih atas kebersamaannya selama dalam bangku perkuliahan.
8. Sahabat-sahabat tersayangku Ayu Noviana (Inut), Nana Restyana, Dwi Jayanti Putri, Siti Mutmainah (Mbak Imut), Rosita Oktavia Sari, Lia Apriliani, Sarah Lailia, Sari Rahmawati, Novi Oktavianti. Semoga kita semua dapat meraih kesuksesan dimasa yang akan datang.
9. Organisasiku Himpunan Mahasiswa Islam (HMI) Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung, dan Persaudaraan Setia Hati Terate (PSHT).
10. Almamaterku tercinta UIN Raden Intan Lampung.

Penulis hanya bisa berdoa semoga amal baik Bapak/Ibu dan teman-teman mendapat balasan dan pahala berlipat ganda dari Allah *subhanahuwata'ala*, amiinn. Penulis berharap semoga hasil penelitian ini betapapun kecilnya dapat memberikan masukan dalam upaya pengembangan wacana keilmuan.

Akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik penulis memohon maaf bila terdapat kesalahan dalam penulisan skripsi ini. tak ada gading yang tak retak. Penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini dan penulis mengharap kritik dan saran yang membangun dari pembaca.

Bandar Lampung,

Eni Kuswatun

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Penegasan Judul .....	1
B. Alasan Memilih Judul .....	5
C. Latar Belakang Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah .....	11
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	11
F. Tinjauan Pustaka .....	12
G. Metodologi Penelitian .....	16
<b>BAB II KOMUNIKASI KONSELOR DAN KETERBUKAAN DIRI KONSELI 22</b>	
A. Komunikasi Konselor .....	22
1. Pengertian Komunikasi Konselor.....	22
2. Unsur-unsur Komunikasi Konselor.....	24
3. Asas-asas Pelayanan Konseling .....	25
4. Metode Konseling .....	28
5. Keterampilan-keterampilan Komunikasi Konselor .....	30
B. Keterbukaan Diri	
1. Pengertian keterbukaan diri.....	38
2. Karakteristik keterbukaan diri.....	39
3. Manfaat keterbukaan diri .....	40

4. Faktor penghambat keterbukaan diri.....	41
C. Konseli .....	42
1. Pengertian Konseli .....	42
2. Masalah-masalah Konseli .....	42
<b>BAB III GAMBARAN UMUM LEMBAGA PUSAT PELAYANAN TERPADU PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN ANAK(P2TP2A) TANGGAMUS LAMPUNG DAN APLIKASI KETERAMPILAN KOMUNIKASI KONSELOR</b>	
A. Profil P2TP2A Tanggamus Lampung.....	48
1. Sejarah singkat P2TP2A Tanggamus Lampung .....	48
2. Visi dan Misi .....	50
3. Tujuan Pembentukan .....	50
4. Peran dan Fungsi .....	51
5. Program Kerja.....	52
6. Struktur Organisasi.....	54
7. Alur Layanan .....	55
B. Profil Korban .....	57
C. Kegiatan P2TP2A Tanggamus Lampung.....	64
D. Metode Konseling .....	71
E. Keterampilan Konselor .....	74
F. Data Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak Kabupaten Tanggamus.....	82
<b>BAB IV KETERAMPILAN KOMUNIKASI KONSELOR BAGI KETERBUKAAN DIRI KONSELI DI P2TP2A TANGGAMUS LAMPUNG.....</b>	<b>85</b>
Keterampilan komunikasi konselor bagi keterbukaan diri konseli di Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung .....	85
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>91</b>
A. Kesimpulan.....	91
B. Saran .....	92
C. Penutup .....	93

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN**

## **DAFTAR TABEL**

Tabel Jumlah Keseluruhan Korban Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak di P2TP2A Tanggamus Lampung

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar I. Struktur Organisasi Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Kabupaten Tanggamus Lampung

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran1 : Surat Keterangan Judul Skripsi dan penunjukan pembimbing dari  
Rektorat UIN Raden Intan Lampung
- Lampiran 2 : Kartu Konsultasi
- Lampiran3 : Surat Rekomendasi Penelitian Survei dari Badan Kesatuan Bangsa dan  
Politik Provinsi Lampung
- Lampiran5 : Surat Keterangan telah melakukan penelitian di Pusat Pelayanan  
Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Kabupaten  
Tanggamus Lampung
- Lampiran6 : Daftar Hadir Munaqosyah
- Lampiran 7 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 8 : Pedoman Observasi
- Lampiran 9 : Foto Kegiatan Konseling



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Penegasan Judul

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam memahami makna yang terkandung dalam Proposal ini, maka penulis tegaskan Proposal ini berjudul “APLIKASI KETERAMPILAN KOMUNIKASI KONSELOR BAGI KETERBUKAAN DIRI KONSELI DI PUSAT PELAYANAN TERPADU PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN ANAK(P2TP2A) TANGGAMUS LAMPUNG” selanjutnya penulis tegaskan beberapa istilah penting yang terdapat pada judul tersebut:

Aplikasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yaitu Penggunaan ataupun penerapan.<sup>1</sup>

Keterampilan adalah upaya memancarkan sikap-sikap yang dimilikinya terhadap seseorang dalam menunjukkan kredibilitas seperti penampilan kompetensi intelektual dan aspek-aspek non intelektual lainnya.<sup>2</sup>

Komunikasi atau *Communication* berasal dari bahasa latin “*commun*” yang artinya sama. Apabila kita berkomunikasi, ini berarti bahwa kita berada dalam keadaan berusaha untuk menimbulkan kesamaan. juga dipahami sebagai suatu

---

<sup>1</sup>Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1990) h. 204

<sup>2</sup>Andi Mapiare, *Pengantar Konseling dan Psikoterapi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011), h. 104

bentuk komunikasi interaksi, yaitu komunikasi dengan proses sebab-akibat atau aksireaksi yang arahnya bergantian.<sup>3</sup>

Pemahaman ini sesuai dengan pendapat Anderson sebagaimana yang dikutip Syaiful Rohim, yang mengatakan “komunikasi adalah suatu proses dimana kita dapat memahami dan dipahami oleh orang lain”.<sup>4</sup>

Konselor dalam bahasa Inggris disebut *counselor* atau *helper* merupakan petugas khusus yang berkualitas dalam bidang konseling (*counseling*). Dalam konteks *for all*, didalamnya terdapat kegiatan bimbingan (*guidance*). Kata *counselor* tidak dapat dipisahkan dari kata *helping* menunjuk pada profesinya atau bidang garapannya.<sup>5</sup>

Jadi konselor adalah seorang yang memiliki keahlian dalam bidang pelayanan konseling, ia sebagai tenaga profesional. Menurut Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang sistem Pendidikan Nasional Pasal 1 ayat 6 disebutkan bahwa konselor sebagai pendidik yang merupakan salah satu tenaga kependidikan yang berpartisipasi dalam menyelenggarakan pendidikan.<sup>6</sup>

Menurut penulis aplikasi keterampilan komunikasi konselor adalah suatu kegiatan yang dilakukan konselor dalam memberikan proses bantuan bimbingan dan konseling yang tepat kepada konseli sehingga konseli dapat memecahkan

---

<sup>3</sup> Syaiful Rohim, *Teori Komunikasi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2016) h. 9

<sup>4</sup> *Ibid.*, h. 11

<sup>5</sup> Hartono, Boy Soedarmadji, *Psikologi Konseling* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group:2012) h. 50

<sup>6</sup> *Ibid.*, h.50

masalahnya dan dapat meningkatkan pemahaman diri sendiri dalam memecahkan berbagai masalah konseli.

Dari beberapa uraian tentang konselor di atas, maka dapat dijelaskan bahwa konselor adalah seorang tenaga profesional yang memberikan bantuan kepada orang lain (klien) yang mengalami kesulitan atau permasalahan yang tidak bisa diatasi sendiri dengan tujuan untuk memecahkan permasalahan klien.

Keterbukaan Diri didefinisikan sebagai kemampuan seseorang untuk mengungkapkan informasi tentang diri sendiri kepada orang lain. Sedangkan Person mengartikan *self disclosure* sebagai tindakan seseorang dalam memberikan informasi yang bersifat pribadi pada orang lain secara suka rela dan disengaja untuk maksud member informasi yang akurat tentang dirinya.<sup>7</sup>

Konseli dalam istilah bahasa Inggris disebut *client* adalah individu yang memperoleh pelayanan konseling. menurut terminologi konvensional, dalam hal konseling dipandang sebagai jantungnya pelayanan bimbingan yang bersifat penyembuhan (*curative*), konseli didefinisikan sebagai seseorang atau sekelompok orang individu yang mengalami masalah, sehingga mereka membutuhkan bantuan konseling agar dapat menghadapi, memahami, dan memecahkan masalahnya.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Widya Lintera, "Keterbukaan Diri (*Self Disclosure*)", (On Line) tersedia di : <http://udyaljawi.blogspot.co.id/2014/03>. (20 Februari 2018)

<sup>8</sup> Hartono, Boy Soedarmadji, *Psikologi Konseling*, (Jakarta:Prenanda Media Group : 2012) h. 76

Menurut penulis keterbukaan diri konseli adalah suatu kemampuan seseorang untuk dapat mengungkapkan atau mengutarakan segala sesuatu permasalahan yang ada di dalam diri sendiri kepada orang lain.

Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) adalah salah satu lembaga yang dibentuk oleh Pemerintah Daerah Tanggamus dalam upaya pemenuhan kebutuhan akses penanggulangan tindak kekerasan terhadap perempuan dan Perlindungan Anak, serta meningkatkan posisi dan kondisi perempuan dalam masyarakat. Dalam hal ini peneliti mengambil kasus pada bulan januari samapai dengan maret tahun 2018.<sup>9</sup>

Dari penjelasan di atas, maka dapat diperoleh pemahaman bahwa yang dimaksud penelitian ini adalah studi yang dilakukan untuk mengkaji secara mendalam tentang aplikasi keterampilan komunikasi konselor bagi keterbukaan diri konseli dalam proses konseling di lembaga Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung dapat membangun relasi dengan klien dalam hubungan konseling ditandai dengan nuansa efektif, konselor menciptakan hubungan akrab, saling percaya sehingga dapat menciptakan keterbukaan diri pada konseli dalam berjalannya proses konseling, sehingga permasalahan yang dialami oleh konseli dapat terselesaikan dengan baik.

---

<sup>9</sup>Dokumentasi lembaga P2TP2A Tanggamus Lampung, dicatat pada tanggal 20 Juli 2018.

## **B. Alasan Memilih Judul**

Penulis memilih Judul ini dikarenakan beberapa hal sebagai berikut :

1. Keterampilan komunikasi konselor merupakan salah satu penentu dalam keberhasilan proses konseling. Dengan keterampilan yang dimiliki konselor, konseli dapat percaya dan lebih terbuka dalam permasalahannya.
2. Proses konseling merupakan salah satu program penyelesaian masalah pada lembaga Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung.
3. Permasalahan ini menarik untuk diteliti karena sesuai dengan Jurusan penulis yaitu Bimbingan dan Konseling Islam, dan memudahkan dalam memperoleh referensi yang dibutuhkan penulis dan objek penelitian yang terjangkau oleh penulis, serta permasalahan ini belum pernah diteliti di Jurusan Bimbingan dan konseling Islam UIN Raden Intan Lampung.

## **C. Latar Belakang Masalah**

Masalah adalah suatu keadaan dimana seseorang merasa tidak nyaman dan tidak menemukan kebahagiaan dalam diri. Permasalahan setiap individu sering terjadi dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini timbul karena adanya komunikasi yang terhambat. Pada umumnya masalah-masalah yang terjadi pada individu yaitu: (1)

masalah kecewa, (2) masalah frustrasi, (3) masalah kecemasan, (4) masalah stres, (5) masalah depresi, (6) masalah konflik, dan (7) masalah ketergantungan.<sup>10</sup>

Setiap individu menghadapi permasalahan dalam hidupnya dalam jenis dan intensitas yang berbeda. Diantara masalah individu tersebut, beberapa masalah dapat dipecahkan sendiri tanpa bantuan, sedangkan masalah lainnya masih belum bisa diselesaikan sehingga mereka membutuhkan bantuan orang lain. Biasanya individu berusaha mengungkapkan perasaan yang ada di dalam dirinya untuk meringankan masalah yang dihadapinya, dan perasaan itu dapat diungkapkan melalui teman, sahabat, orang tua, atau orang yang dipercayainya. Akan tetapi tidak semua orang yang kita ajak bercerita dapat membantu menyelesaikan masalah yang sedang kita hadapi, karena kebanyakan dari mereka hanya mau mendengarkan saja tanpa memberi solusi.

Bantuan dalam penyelesaian masalah orang lain bukan hanya sebatas mendengarkan, bukan untuk mengarahkan dan menerima segala keluhan yang ada pada pikiran dan perasaan individu tersebut. Tetapi dalam membantu menyelesaikan masalah seseorang, membutuhkan berbagai cara, untuk dapat mengetahui masalah yang sebenarnya, memberikan pengertian kepada individu bahwa individu sedang bermasalah, karena orang yang membantu merasa bahwa yang bermasalah adalah orang lain dan bagaimana ia (orang yang membantu)

---

<sup>10</sup> *Ibid.*, h. 83

mempunyai rasa penerimaan terhadap masalah itu dan dapat mencari tahu jalan keluarnya dari masalah tersebut.<sup>11</sup>

Semua itu membutuhkan cara supaya individu yang bermasalah dapat mengungkapkan permasalahannya yang tersembunyi di bawah kesadaran diri, yaitu dengan memberikan konseling. Adapun yang dimaksud dengan konseling yaitu suatu layanan profesional yang dilakukan konselor terlatih terhadap konseli. Layanan konseling dilakukan secara tatap muka antara seorang individu oleh karena masalah-masalah yang tidak dapat diatasinya sendiri. Sehingga membutuhkan orang yang terlatih dan berpengalaman membantu orang lain dalam menyelesaikan masalahnya.<sup>12</sup>

Konseling pada dasarnya melibatkan komunikasi antara dua pihak yaitu konselor dan klien yang berlangsung dalam situasi konseling.<sup>13</sup> keberhasilan konseling sangat ditentukan oleh keefektifan komunikasi antara partisipan konseling yaitu konselor dan konseli. Dalam hubungan ini konselor dituntut untuk mampu berkomunikasi secara efektif untuk menunjang pelaksanaan konseling.

Konseling merupakan suatu proses intensif berkenaan dengan membantu orang-orang normal mencapai tujuan-tujuan atau berfungsi lebih efektif.<sup>14</sup> Keterbukaan konseli juga ditentukan oleh bahasa tubuh konselor, untuk menciptakan situasi kondusif bagi keterbukaan dan kelancaran proses konseling, maka sifat-sifat

---

<sup>11</sup> Tohirin, *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007), h. 303

<sup>12</sup> Prayitno, Erman Amti, *Dasar-Dasar Bimbingan Dan Konseling*, (Jakarta: Asdi Mahasatya, 2009), h. 100

<sup>13</sup> Sofyan S. Willis, *Konseling Individual*, (Bandung: Alfabeta, 2017) h. 235

<sup>14</sup> *Op.Cit.*, h. 7

empati, jujur, asli, mempercayai, toleransi, aspek penerimaan, dan komitmen terhadap hubungan konseling, amat diperlukan dan dikembangkan terus oleh konselor.<sup>15</sup> Sifat-sifat tadi akan memancar pada perilaku konselor sehingga konseli terpengaruh dan menjadi terbuka serta terlibat dalam pembicaraan. Maka dari itu dalam proses konseling, keterampilan komunikasi konselor merupakan aspek yang sangat berpengaruh dalam keberhasilan konseling, karena dengan adanya keterampilan konseling dapat membantu konseli dalam menciptakan keterbukaan diri.

Hubungan konseling pada prinsipnya ditekankan bagaimana konselor mengembangkan hubungan konseling yang akrab dengan memanfaatkan komunikasi verbal dan nonverbal.<sup>16</sup> Keberhasilan konseling juga sangat ditentukan oleh keefektifan komunikasi diantara partisipan konseling, yaitu konselor, klien dan pihak lain yang terkait. Salah satu keterampilan yang diperlukan oleh konselor adalah keterampilan berkomunikasi secara dialogis khususnya dengan klien.

Komunikasi dialogis pada dasarnya merupakan salah satu bentuk komunikasi interaktif antara satu pihak dengan pihak lain melalui penciptaan suatu situasi dalam upaya untuk memperoleh informasi yang diperlukan dalam pembuatan keputusan secara tepat.<sup>17</sup> Komunikasi itu merupakan landasan bagi berlangsungnya suatu konseling, dan dapat juga diartikan sebagai suatu proses pembinaan informasi antara

---

<sup>15</sup> *Op,Cit.*, h. 45

<sup>16</sup> *Ibid.*, h. 45

<sup>17</sup> Neni Noviza, *Komunikasi Dialogis dalam Konseling*, (On line), tersedia di <https://www.konselingindonesia.com/read/125/komunikasi-dialogis-dalam-konseling.html>. (09 maret 2018)



dua orang manusia atau lebih dengan menggunakan simbol-simbol bersama. Komunikasi akan lebih efektif apabila tercapai saling pemahaman, yaitu pesan yang disampaikan dapat diterima dan dipahami oleh peneriman.

Beberapa lembaga yang membantu pelayanan konseling adalah seperti Lembaga Perlindungan Anak (LPA), Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga (LK3), Rumah Perlindungan/Trauma Center (RPTC), P2TP2A Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Untuk membantu korban dalam mengatasi masalah psikis korban.

Lembaga Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung adalah salah satu lembaga yang dibentuk oleh pemerintah daerah Tanggamus dalam upaya membantu menangani penanggulangan tindak kekerasan terhadap perempuan dan anak, dengan meningkatkan posisi dan kondisi perempuan dalam masyarakat menggunakan berbagai bantuan, yaitu salah satunya memberikan layanan konseling.<sup>18</sup> Secara khusus masalah yang ditangani oleh lembaga P2TP2A Tanggamus Lampung adalah Pelecehan Sex, Pencabulan, Kekerasan dalam Rumah Tangga (KDRT), Psikis, Trafficking, dan pemerkosaan.<sup>19</sup> Disamping melakukan klarifikasi, investigasi dan mediasi, kunjungan rumah (*home visit*) ketempat korban juga melakukan konseling baik kepada korban maupun keluarga korban. Konseling yang diberikan yaitu konseling individu dan pendampingan selama menjalani proses hukum.

---

<sup>18</sup> Dokumentasi lembaga P2TP2A Tanggamus Lampung, September 2018.

<sup>19</sup> Dokumentasi P2TP2A Kabupaten Tanggamus, Maret 2018.

Dalam proses konseling sering sekali ditemui konseli yang tidak percaya dan kurang terbuka terhadap masalahnya dengan konselor. Oleh karena itu tahap pertama yang dilakukan dalam proses konseling adalah pembinaan hubungan. Hubungan konseling sengaja dikembangkan oleh konselor guna membangun suatu iklim terapeutik yang kondusif yang disebut *rapport*. *Rapport* digunakan untuk menunjukkan kontak interpersonal antara konselor dan konseli yang mendorong sikap percaya dan terbuka pada diri konseli.<sup>20</sup> Dalam memberikan proses konseling, konselor dan konseli mengadakan kesepakatan mengenai proses konseling yang akan berlangsung sampai kasus yang ditangani selesai.<sup>21</sup>

Dengan adanya konseling yang dilakukan pihak P2TP2A Kabupaten Tanggamus dengan berbagai metode diharapkan klien dapat pulih dari permasalahan yang dialami, dan klien dapat kembali ke lingkungan masyarakat serta dapat mengembangkan potensi yang ada pada dirinya.

Kegiatan-kegiatan yang dilakukan lembaga P2TP2A Kabupaten Tanggamus Lampung dalam membantu korban sudah berusaha melakukan kegiatan dengan baik dan berusaha mengembalikan kondisi yang dialami korban kedalam keadaan yang lebih baik dengan berbagai metode pendekatan konseling individu yang digunakan seperti pelayanan pendampingan sebaik mungkin agar korban merasa nyaman dan rileks dengan memfasilitasi kebutuhan korban menjemput korban, memberikan

---

<sup>20</sup> Mochamad Nursalim, *Pengembangan Profesi Bimbingan dan Konseling*, (PT. Gelora Aksara Pratama: 2015). H. 105

<sup>21</sup> Sri Suharni, ketua P2TP2A Tanggamus Lampung, *Wawancara*, tanggal 01 Mei 2018.

hadiah/mainan, sehingga konseling yang diberikan pendamping mencapai keberhasilan.<sup>22</sup>

Selain pendekatan konseling individu, tentu peran orang terdekat korban seperti orang tua sangat membantu proses pemulihan kondisi psikis korban, dengan konseling keluarga yang dilakukan dengan kunjungan rumah (*home visit*) diharapkan dapat mempermudah membantu menyelesaikan masalah korban kembali ke dalam keadaan yang baik.

Berdasarkan uraian di atas, tampak begitu pentingnya sebuah konseling sangat membantu dalam proses penyelesaian masalah, untuk itu diperlukan pendampingan yang khusus berupa konseling untuk pemulihan korban agar kembali stabil sehingga dapat melakukan kehidupannya sebagaimana mestinya dalam masyarakat, maka penulis tertarik untuk meneliti secara mendalam dalam skripsi ini.

#### **D. Rumusan Masalah**

Bagaimana Aplikasi Keterampilan Komunikasi Konselor bagi keterbukaan diri Konseli dalam proses konseling di Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak(P2TP2A)Tanggamus Lampung?

#### **E. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

##### **1. Tujuan penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan penelitian yaitu, untuk mengetahui aplikasi keterampilan komunikasi konselor bagi keterbukaan diri konseli

---

<sup>22</sup> Sri Suharni, ketua P2TP2A Tanggamus Lampung, *Wawancara*, tanggal 01 Mei 2018.

dalam proses konseling di lembaga Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung.

## **2. Manfaat penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **a. Manfaat Akademis**

Melalui penelitian ini, peneliti dapat mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama dibangku perkuliahan terutama tentang keterampilan komunikasi dalam proses konseling.

### **b. Manfaat Praktis**

1. Membantu dalam mengembangkan secara teoritis tentang keterampilan komunikasi konselor bagi keterbukaan diri konseli.
2. Bisa menjadi sumbangan secara teoritis dalam menambah wawasan mahasiswa UIN Raden Intan Lampung khususnya jurusan Bimbingan dan Konseling Islam.

## **F. Tinjauan Pustaka**

Setelah penulis melakukan Tinjauan Pustaka, menurut pengamatan penulis dari observasi yang dilakukan sampai saat ini belum menemukan Skripsi yang membahas tentang” Aplikasi Keterampilan Komunikasi Konselor Bagi Keterbukaan Diri Konseli Di Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung”

Hanya saja, sebelumnya ada beberapa skripsi yang membahas mengenai keterampilan komunikasi konselor yang telah dilakukan oleh siswa terdahulu. Untuk mengetahui materinya dibawah ini diuraikan sebagai berikut :

1. Merly Marthince Hingkoil (2011) adalah mahasiswa Universitas Negeri Malang, yang membuat penelitian dengan judul: Pengaruh Keterampilan Komunikasi Konselor Terhadap Keterbukaan Diri Klien Dalam Konseling. Skripsi ini berfokus pada pengaruh keterampilan komunikasi konselor dalam proses konseling di SMP Negeri Kota Madiun, dengan menganalisis menggunakan statistik non-parametrik, yaitu statistik bebas sebaran (tidak bersyaratkan bentuk sebaran parameter populasi, baik normal atau tidak) kesimpulan dari penelitian ini mengungkapkan bahwa keterampilan komunikasi konselor dalam konseling relatif tinggi dan memiliki pengaruh terhadap keterbukaan diri konseli dalam proses konseling. hal ini ditemukan didasarkan banyaknya keterbukaan diri konseli setelah muncul komunikasi konselor.<sup>23</sup>
2. Eka Cahyani Susilowati (2014) adalah mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Katolik Widya Mandala Madiun, yang membuat penelitian dengan judul: Pengaruh Keterampilan Komunikasi Konselor dan Keterbukaan Diri Konseli terhadap keberhasilan Proses Konseling. Penelitian ini penulis mengajukan 3 hipotesis yaitu: 1) hipotes minor pertama yang

---

<sup>23</sup>Merly Marthince Hingkoil, *Pengaruh Keterampilan Komunikasi Konselor Terhadap Keterbukaan Diri Klien Dalam Konseling*, (Madiun: Universitas Negeri Malang, 2011)

berbunyi keterampilan konselor berpengaruh terhadap keberhasilan proses konseling. 2) hipotesis minor kedua yang berbunyi keterbukaan diri konseli berpengaruh terhadap keberhasilan konseling. 3) hipotesis mayor berbunyi : keterampilan komunikasi konselor dan keterbukaan diri konseli berpengaruh terhadap keberhasilan proses konseling. Data dianalisis menggunakan tehnik regresi linier berganda, yang hasilnya menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi konselor dan keterbukaan diri konseli berpengaruh terhadap keberhasilan proses konseling.<sup>24</sup>

3. Tri Handayanti (2017) adalah mahasiswa Faklultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negri (UIN) Raden Intan Lampung, yang membuat penelitian dengan judul :Aplikasi Keterampilan Komunikasi Konselor Bagi Keterbukaan diri Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Abdoel Moeloek (RSUDAM) Profinsi Lampung. Penelitian ini membahas tentang Aplikasi Keterampilan Komunikasi konselor yang dilakukan oleh pembimbing rohani Islam yang meliputi keterampilan: Afeksi, Intensitas, pertumbuhan, perubahan, privasi, dorongan, dan kejujuran. Keterampilan-keterampilan tersebut merupakan keterampilan komunikasi dalam proses pemberian pelayanan yang diberikan konselor dalam bentuk komunikasi bagi

---

<sup>24</sup> Eka Cahyani Susilowati, *Pengaruh Keterampilan Komunikasi Konselor dan Keterbukaan Diri Konseli terhadap keberhasilan Proses Konseling*, (Madiun: Universitas Katolik Widya Mandala Madiun, 2014)

keterbukaan diri pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Abdoel Moeloek Provinsi Lampung.<sup>25</sup>

Dari tinjauan pustaka di atas, yang menjadi perbedaan pada skripsi penulis adalah pada penelitian ini penulis ingin mencari tahu tentang “Aplikasi Keterampilan Komunikasi Konselor Bagi Keterbukaan Diri Konseli Di Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung” yang membahas tentang aplikasi keterampilan komunikasi yang dilakukan oleh konselor meliputi keterampilan dasar Attending Empati, Refleksi, Eksplorasi, dorongan minimal, Interpretasi, menyimpulkan sementara, Konfrontasi, Mengambil inisiatif, member nasehat, merencanakan, dan menyimpulkan. Keterampilan dasar di atas merupakan teori komunikasi konselor yang digunakan dalam membantu konseli memecahkan permasalahan yang sedang dihadapi. Dari semua keterampilan dasar konseling di atas yang telah diterapkan dalam proses konseling sehingga dengan begitu konselor dan konseli mampu menjalin *rapport* yang menjadikan konseli dapat terbuka dalam proses konseling, sehingga proses konseling dapat berjalan dengan baik dan terselesaikannya masalah konseli dengan maksimal.

---

<sup>25</sup>Tri Handayani, *Aplikasi Keterampilan Komunikasi Konselor Bagi Keterbukaan diri Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Abdoel Moeloek (RSUDAM) Profinsi Lampung.*(Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2017)

## **G. Metode Penelitian**

### **1. Jenis dan Sifat Penelitian**

#### **a. Jenis Penelitian**

Menurut Cholid Narbuko dan Abu Achmadi metode adalah cara yang tepat untuk melakukan sesuatu dengan menggunakan fikiran secara seksama untuk mencapai tujuan. Penelitian ini termasuk kedalam penelitian lapangan (*Field Research*) yaitu suatu penelitian yang dilakukan dengan sistematis dan mendalam, dengan mengangkat data yang ada dilapangan.<sup>26</sup> Dalam hal ini akan penulis gunakan untuk meneliti bagaimana komunikasi konselor kepada konseli untuk menjadikan keterbukaan diri konseli di lembaga Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung secara langsung sesuai dengan keadaan yang sebenarnya (faktual)

#### **b. Sifat Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif (*Descriptive research*) yang menurut Whitney penelitian deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang dengan tujuan untuk memberikan deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, aktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.<sup>27</sup>

---

<sup>26</sup>Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1997) h.40

<sup>27</sup>Mohammad Nadzir, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1998) h. 14



Penelitian Deskriptif ini berusaha mendeskripsikan dan menginterpretasikan sesuatu, misalnya kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang berkembang, proses yang sedang berlangsung, akibat atau efek yang terjadi, atau tentang kecenderungan yang tengah berlangsung. Fenomena di sajikan secara apa adanya hasil penelitiannya diuraikan secara jelas dan gamblang tanpa manipulasi, oleh karena itu penelitian ini tidak adanya sesuatu hipotesis tetapi adalah pertanyaan penelitian-penelitian yang mempunyai tujuan untuk membuat lebih sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta dan populasi daerah tertentu.<sup>28</sup> Penelitian ini bersifat kualitatif deskriptif yaitu menguraikan keterampilan komunikasi konselor bagi keterbukaan diri konseli dengan nyata dan apa adanya sesuai dengan teori yang ada.

## **2. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.<sup>29</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konselor dan konseli yang berada dalam lembaga P2TP2A Tanggamus Lampung, yaitu 3 orang konselor dan 10 orang konseli dari 3 kasus pada tahun 2018. Karena dalam populasi hanya 3

---

<sup>28</sup>Suamdi Surya Brata, *Metode Penelitian*, (Jakarta:Raja Grafindo Persada,1998)h. 18

<sup>29</sup> Etta Memang sangadji dan Sopiah, *Metodelogi Penelitian*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2010), h. 185

orang konselor dan 10 orang konseli, maka tidak menggunakan sampel, akan tetapi menggunakan metodologi populasi.

Menurut Burhan Bungin, metodologi populasi adalah keseluruhan (*universum*) dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala-gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup dan sebagainya, sehingga objek ini dapat menjadi sumber data penelitian.<sup>30</sup>

## H. Metode Pengumpulan Data

Untuk mengetahui data sesuai dengan tujuan penelitian yang objektif, maka penulis menggunakan metode Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi

### a. Metode Observasi

Observasi merupakan tehnik pengumpulan data dengan menggunakan panca indra, jadi tidak hanya dengan pengamatan menggunakan mata, mendengar, mencium, mengecap, dan meraba termasuk salah satu bentuk dari observasi.<sup>31</sup> Menurut Marzuki dalam bukunya Metodologi Riset, dengan menggunakan metode observasi peneliti melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala dan fenomena yang diselidiki tanpa mengajukan pertanyaan-pertanyaan meskipun obyeknya orang.<sup>32</sup> Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode Observasi Non Partisipatif Yang

---

<sup>30</sup>Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta : Prenada Media Group, 2005) h. 40

<sup>31</sup>Suliyanto, *Metode Riset Bisnis*, (Jakarta: Mediatama,2004), h. 139.

<sup>32</sup>Maszuki, *Metodologi Riset*, (Yogyakarta: Ekonisia 2005), h. 62

artinya penulis tidak terlibat dalam proses konseling akan tetapi hanya pengamat proses konseling yang berlangsung<sup>33</sup>

Observasi yang dimaksud penulis adalah berupa pengamatan Aplikasi Keterampilan Komunikasi Konselor Bagi keterbukaan Diri Konseli Di Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung.

#### **b. Metode Wawancara**

Metode wawancara yaitu proses Tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dalam mana dua orang atau lebih bertatap muka, mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan.<sup>34</sup> Adapun jenis wawancara yang digunakan peneliti yaitu wawancara terpimpin (*Interview Guide*) yaitu wawancara yang menggunakan panduan pokok-pokok masalah yang diteliti.<sup>35</sup>

Adapun wawancara yang penulis wawancarai: Konselor berjumlah 3 orang dan 10 orang Konseli pada Lembaga Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung.

---

<sup>33</sup> P. Joko Bubagyo, *Metode Penelitian: Dalam Teori Dan Praktik*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), h. 664

<sup>34</sup> *Ibid.*, h. 83

<sup>35</sup> Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data* (Jakarta: RajawaliPers, 2010), h. 39

### c. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan teknik mengumpulkan data yang tidak langsung di tunjukan ke objek penelitian.<sup>36</sup> Penelitian lapangan yang akan dilaksanakan, informasi yang berbentuk dokumen sangat relevan karena tipe informasi ini bisa digunakan berbagai bentuk dan dijadikan sebagai sumber data yang eksplisit.<sup>37</sup>

Metode Dokumentasi ini dapat menambah pemahaman atau informasi untuk penelitian.<sup>38</sup> Seperti Profil Lembaga Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Tanggmus Lampung, Foto kegiatan konseling, Jadwal konseling, serta daftar Konselor dan Konseli.

## I. Analisis Data

Penelitian ilmiah merupakan suatu kegiatan yang dilakukan dengan sistematis, objektif untuk mengkaji suatu masalah dalam usaha untuk mencapai suatu pengertian mengenai prinsip mendasar dan berlaku umum atau teori mengenai masalah tersebut. Metode ilmiah merupakan landasan bagi terciptanya pengetahuan ilmiah. Berbagai cara dapat dilakukan dalam metode ilmiah yaitu dengan menggunakan metode pengamatan, eksperimen, generalisasi dan verifikasi, untuk

---

<sup>36</sup>*Op.cit*, h.70

<sup>37</sup>Robert K. Yin, *Studi Kasus Desain Metode*, (Jakarta: Rajawali Press, 1996), h. 105

<sup>38</sup>*Ibid.*, h. 61

ilmu sosial dan budaya dapat ditambahkan dengan wawancara untuk memperoleh hasil tertentu sesuai dengan tujuan penelitian.<sup>39</sup>

Setelah semua data terkumpul melalui instrumen pengumpulan data yang ada, maka tahap selanjutnya adalah menganalisa data-data tersebut. Dalam menganalisa data, penulisan menggunakan metode analisa kualitatif, artinya penelitian ini dapat menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata tertulis atau lisan dari individu dan perilaku yang dapat diamati.<sup>40</sup>

---

<sup>39</sup>Sedarmayanti dan Syarifudin Hidayat, *Metode Penelitian*, (Bandung:Mandar Maju,2002) hal 165

<sup>40</sup> Lexi Moeloeng,*Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: R.R Karya,1991), h.3

## **BAB II**

### **KOMUNIKASI KONSELOR DAN KETERBUKAAN DIRI KONSELI**

#### **A. Komunikasi Konselor**

##### **1. Pengertian Komunikasi Konselor**

Untuk memberikan definisi yang tepat terhadap pengertian tersebut, perlu terlebih dahulu penulis jelaskan pengertian “Komunikasi” dan pengertian “Konselor”.

###### **a. Komunikasi**

Menurut Moh. Surya komunikasi adalah suatu proses pemindahan informasi antara dua orang manusia atau lebih dengan menggunakan simbol-simbol bersama.<sup>1</sup>

Menurut Everett M. Rogers seorang pakar Sosiologi Pedesaan Amerika yang dikutip oleh Hafied Cangara dalam buku Psikologi Konseling, mendefinisikan Komunikasi adalah proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka.<sup>2</sup>

Sedangkan menurut Devito dalam buku Onong Uchjana Effendy yang berjudul “Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik”, komunikasi adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau lebih, yakni kegiatan menyampaikan dan

---

<sup>1</sup> Moh. Surya, *Psikologi Konseling* (Bandung: Bani Quraisy, 2003) h. 118

<sup>2</sup> Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi* ( Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012) h. 20

menerima pesan, yang mendapatkan distorsi dari gangguan-gangguan, dalam suatu konteks, yang menimbulkan efek dan kesempatan untuk arus balik.<sup>3</sup>

Dari beberapa pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari satu manusia ke manusia lainnya yang saling memengaruhi antara satu sama lain.

Dalam pembahasan ini peneliti menekankan pada komunikasi dalam konseling yaitu suatu proses interaksi antara dua orang (konselor dan konseli) yang sifatnya dinamis, disengaja, dan suasana yang terjadi bersifat khusus serta hubungan yang tercipta lebih tertuju pada pemberian bantuan.

#### **b. Konselor**

Konselor dalam bahasa Inggris disebut *counselor* atau *helper* merupakan petugas khusus yang berkualitas dalam bidang konseling (*counseling*). Dalam konteks *for all*, didalamnya terdapat kegiatan bimbingan (*guidance*). Kata *counselor* tidak dapat dipisahkan dari kata *helping* menunjuk pada profesinya atau bidang garapannya.<sup>4</sup>

Dari beberapa uraian tentang komunikasi dan konselor di atas, maka dapat dijelaskan bahwa komunikasi konselor adalah proses penyampaian pesan dari konselor kepada konseli dengan maksud untuk membantu konseli menyelesaikan permasalahan yang dihadapi.

---

<sup>3</sup> Unong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009), h. 5

<sup>4</sup> Hartono, Boy Soedarmadji, *Psikologi Konseling* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group: 2012) h. 50

## 2. Unsur-Unsur Komunikasi Konselor

Dalam proses konseling terjadi komunikasi antara konselor dan klien. Dalam pertemuan konseling, komunikasi memegang peranan penting supaya terjadi interaksi yang lebih berkualitas.<sup>5</sup>

Dengan adanya konseli yang berbeda-beda dengan permasalahannya, maka konselor harus terampil dalam memahami sifat-sifat konselinya, dan berusaha menyesuaikan komunikasinya serta memberikan tanggapan yang bervariasi terhadap konseli. Tanggapan atau respon yang diberikan oleh konselor terhadap konseli maupun ungkapan yang muncul dari dalam diri konseli dapat berupa:

### a. Komunikasi Verbal

Komunikasi Verbal adalah komunikasi dengan menggunakan sarana, kata-kata yang konseptual. Komunikasi verbal sering disebut sebagai sarana untuk mengekspresikan pikiran, ide atau perasaan.<sup>6</sup> Komunikasi Verbal mempunyai peranan sangat penting dalam proses konseling, yaitu dapat meningkatkan kualitas hubungan antara konselor dan klien dalam proses konseling.

### b. Komunikasi Nonverbal

Komunikasi Nonverbal adalah komunikasi yang tidak menggunakan kata-kata. Meskipun demikian, komunikasi yang tidak menggunakan kata-

---

<sup>5</sup> Zulfan Saam, *Psikologi Konseling* (Jakarta:Raja grafindo Persada, 2013) h. 16

<sup>6</sup> *Op.Cit.*, h. 14



kata, bukan analog dengan komunikasi isyarat bagi orang bisu tuli. Komunikasi nonverbal merupakan istilah yang digunakan untuk menggambarkan semua isi pesan dan peristiwa komunikasi antar manusia melebihi kata-kata yang diucapkan. Menurut Bull, komunikasi nonverbal meliputi Intonasi dan tekanan suara, ekspresi wajah, gerakan tubuh, tatapan, jarak antar individu.<sup>7</sup>

Dalam situasi konseling perilaku verbal dan nonverbal klien dapat dijadikan indikator keseriusan klien mengikuti proses konseling. Tanda-tanda tersebut harus terbaca oleh konselor agar ia mudah mengarahkan proses konseling.<sup>8</sup>

Dari uraian di atas maka dapat dijelaskan bahwa komunikasi verbal dan nonverbal sangat diperlukan oleh seorang konselor dalam proses konseling, hal ini untuk memahami konseli sehingga terjadinya relasi antara konselor dan konseli dan melahirkan sikap konselor yang empati, peduli, dan memahami konseli.

### **3. Asas-asas Pelayanan Konseling**

Pelayanan konseling adalah pekerjaan profesional yang diberikan oleh konselor kepada konseli dengan mendasarkan pada prinsip-prinsip dan asas-asas pelayanan konseling. Asas-asas pelayanan konseling merupakan suatu kebenaran

---

<sup>7</sup> Edi Harapan dan Syarwani Ahmad, *Komunikasi Antar Pribadi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), h. 30

<sup>8</sup> *Op Cit.*, h. 14

yang menjadi pokok dasar dalam menjalankan pelayanan konseling. Asas-asas ini mengacu pada asas-asas bimbingan dan konseling yaitu asas kerahasiaan, kesukarelaan, dan keterbukaan.<sup>9</sup>

a. Asas kerahasiaan

Asas kerahasiaan atau disebut confidential merupakan perilaku konselor untuk menjaga rahasia segala data atau informasi tentang diri konseli dan lingkungan konseli berkenaan dengan pelayanan konseling. Jika konselor benar-benar melaksanakan, maka penyelenggaraan konseling akan mendapat kepercayaan dari semua pihak, terutama konseli sebagai individu yang mendapatkan pelayanan konseling. Namun sebaliknya, bila konselor tidak menjalankan asas ini, maka pelayanan konseling tidak akan mendapatkan kepercayaan dari diri konseli atau pihak-pihak yang memanfaatkan pelayanan konseling.<sup>10</sup>

Maka dalam proses konseling, asas kerahasiaan sangatlah penting dan harus dilaksanakan oleh seorang konselor. Karena dapat menjadikan konseli percaya dan terbuka terhadap permasalahan yang dihadapi konseli.

b. Asas kesukarelaan

Kesukarelaan artinya tidak ada paksaan. Dalam pelayanan konseling, seorang konseli secara suka rela tanpa ragu-ragu meminta konseling

---

<sup>9</sup> Rizki, *asas-asas bimbingan dan konseling*, (On line), tersedia di <https://tukimendotcom.wordpress.com/2013/01/06/>, (12 maret 2018)

<sup>10</sup> Dewa Ketut Sukardi, *Pengantar pelaksanaan program bimbingan dan konseling di sekolah*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002), h. 31

kepada konselor. Konseli adalah individu yang membutuhkan pelayanan konseling, karena masalahnya atau kerisauannya, ia dengan suka rela membutuhkan konseling tanpa ada paksaan dari pihak lain. Di pihak konselor, ia adalah ahli konseling yang memiliki nilai, sikap, pengetahuan, keterampilan, kepribadian, dan pengalaman yang memadai, dengan sadar, suka rela memberikan pelayanan konseling kepada konseli. Dengan kata lain, konselor memberikan bantuan dengan ikhlas tanpa ada yang memaksa.<sup>11</sup>

Maka dalam proses konseling, asas kesukarelaan mempunyai peran penting. Dengan adanya asas kesukarelaan ini, maka konseli dalam mengikuti proses konseling tidak merasa terpaksa dan memiliki kesungguhan dalam diri sendiri.

#### c. Asas keterbukaan

konselor harus berusaha untuk menciptakan suasana keterbukaan dalam membahas masalah yang dialami klien. Klien terbuka dalam menyampaikan perasaan, pikiran, dan keinginannya yang diperkirakan sebagai sumber timbulnya permasalahan. Klien merasa bebas mengutarakan permasalahannya, dan konselor pun dapat menerimanya dengan baik. Namun demikian suasana keterbukaan ini sulit terwujud bilamana asas kerahasiaan tidak dapat dilaksanakan dengan baik.

---

<sup>11</sup> *Ibid.*, h. 40

Oleh karena itu, asas kerahasiaan akan sangat mendukung terciptanya keterbukaan klien dalam menyampaikan persoalannya.<sup>12</sup>

Dengan adanya asas keterbukaan ini, maka akan membantu mempermudah konselor dalam proses konseling. Dengan adanya keterbukaan pada diri klien dalam mengutarakan permasalahannya maka proses konseling akan berjalan lebih efektif.

#### **4. Metode Konseling**

Dalam melakukan proses metode konseling, seorang konselor juga harus melihat metode konseling dalam memberikan bantuan pada klien yang bertujuan agar mencapai tujuan yang diinginkan dari proses konseling, metode tersebut dibagi menjadi menjadi 3, yaitu:

##### **a. Direktif**

Metode ini menekan peranan konselor yang lebih aktif, lebih banyak memberikan pengarahan, saran-saran dan pemecahan masalah. Penggunaan teknik ini dalam proses konseling terkesan otoriter dan klien bersifat pasif karan menekankan konseli untuk mau mengubah keadaan yang lebih baik lagi. Contoh yang termasuk dalam teknik direktif ini adalah ceramah, nasihat, dan lain-lain.

---

<sup>12</sup> Soetjipto dan Rafli Kosasi, *Profesi Keguruan*, (Jakarta:PT Rineka Cipta, 2004), H. 76

b. Nondirektif

Disebut juga dengan teknik *client centered* (teknik yang terpusat pada klien). Dengan teknik ini klien menjadi titik pusat konseling. Klien diberi kesempatan seluas-luasnya dan sebebaskan-bebasnya untuk mengutarakan isi hati dan pikirannya. Peran konselor terbatas pada upaya untuk menciptakan situasi, hubungan baik, memberikan arahan, dan menumbuhkan keberanian untuk mengemukakan masalah yang dihadapi oleh klien, kemudian konselor mencoba menganalisis, memberikan kesimpulan, dan kemudian mencari alternatif pemecahan masalah yang dihadapi.<sup>13</sup>

c. Elektif

Dalam teknik ini yaitu memadukan antara teknik direktif dan nondirektif. Istilah elektif berarti memilih yang terbaik dari teknik yang ada, sehingga merupakan sesuatu keterpaduan. Dengan teknik elektif konselor dalam melakukan konseling tidak hanya terfokus pada satu teknik saja. Akan tetapi, bisa memiliki fleksibilitas dalam menggunakan teknik yang ada. Fleksibilitas perlu dilakukan oleh konselor karena dalam situasi dan kondisi tertentu, dalam masalah dan kesulitan yang berbeda, konselor perlu memadukan teknik direktif dan nondirektif demi efektivitas dan efisiensi dalam proses konseling.<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> Fenti Hikmawati, *Ibid.*, h.190

<sup>14</sup> *Ibid.*, h. 195

## 5. Keterampilan-Keterampilan Komunikasi Konselor

Keterampilan konseling digunakan oleh seorang konselor dalam hubungan konseling untuk membantu klien agar berkembang potensinya serta mampu mengatasi masalah yang dihadapi dengan mempertimbangkan kondisi lingkungan, yakni nilai-nilai sosial, budaya dan agama. Bagi seorang konselor, menguasai keterampilan konseling merupakan kunci keberhasilan untuk mencapai tujuan konseling. Seorang konselor yang efektif harus mampu merespon klien dengan teknik yang benar, sesuai dengan keadaan klien saat ini.<sup>15</sup>

Adapun keterampilan-keterampilan konselor dalam proses konseling yaitu :

### a. Attending

Attending merupakan keterampilan dasar pada setiap proses komunikasi, karena attending atau penghampiran seakan-akan merupakan pintu pembuka pertama untuk memulai suatu komunikasi. Keterampilan attending merupakan keterampilan berkomunikasi melalui bahasa verbal dan nonverbal sehingga memberikan kemungkinan seorang konselor memberikan perhatian kepada konseli pada tahap paling awal. Jika hal itu berhasil dilakukan, maka akan terjadi awal pada proses selanjutnya.<sup>16</sup>

Carkhuff menyatakan dalam buku Namora Lumangga Lubis bahwa melayani klien secara pribadi merupakan upaya yang dilakukan konselor

---

<sup>15</sup> Namora Lumangga Lubis, *Memahami Dasar-dasar Konseling*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2011), h. 91

<sup>16</sup> *Ibid.*, h. 176

dalam memberikan perhatian secara total kepada klien. Hal ini dilakukan melalui sikap tubuh dan ekspresi wajah. Secara lebih terperinci, berikut ini dikemukakan sikap melayani (*attending*) yang baik, yakni:

- 1) Kepala : Melakukan anggukan jika setuju
- 2) Ekpresi wajah : Tenang, ceria, senyum
- 3) Posisi tubuh : Agak condong kearah klien, jarak  
Konselor dan klien agak dekat, duduk akrab berdekatan atau berdampingan.
- 4) Tangan : Variasi gerakan tangan atau lengan  
spontan berubah-ubah, menggunakan tangan sebagai isyarat, menggunakan gerakan tangan untuk menekankan ucapan.
- 5) Mendengar aktif : Aktif dan penuh perhatian<sup>17</sup>

Dari beberapa cara sikap melayani tersebut, akan mempengaruhi kepribadian konseli, seperti konseli merasa dihargai dan meningkatkan harga diri konseli. Hal ini awal penunjang proses konseling secara efektif.

## **b. Empati**

Empati merupakan kemampuan konselor untuk merasakan apa yang dirasakan oleh klien, merasa dan berfikir bersama klien dan bukan untuk atau tentang klien.<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> *Ibid.*, h. 92

### c. Bertanya

Dalam proses konseling, konselor harus mempunyai keterampilan bertanya, karena bertanya sangat penting untuk membuka suatu percakapan dalam proses konseling. Apabila konseli dalam proses konseling tidak mampu menyatakan perasaannya, maka konselor harus menggunakan keterampilan bertanya untuk membuka percakapan.

Tujuan dari penggunaan keterampilan bertanya yaitu:

- 1) Untuk mendorong konseli supaya menjelaskan lebih lengkap dan jauh tentang permasalahan yang sedang dihadapi dan suatu yang ada dalam pikiran dan perasaannya.
- 2) Untuk mempertegas statement yang masih samar dan umum.
- 3) Untuk menggali permasalahan yang dianggap perlu dan belum disampaikan.<sup>19</sup>

Keterampilan bertanya dalam proses konseling ada dua macam yaitu:

- 1) Pertanyaan terbuka yaitu, suatu pertanyaan yang harus dijawab dengan jawaban yang panjang. Pertanyaan terbuka dapat mendorong konseli untuk berbicara panjang dan memberikan kepada konselor informasi yang maksimal, dan jawabannya bisa dijadikan arah atau informasi yang berguna untuk mengadakan tindak lanjut, serta memungkinkan suasana

---

<sup>18</sup> Dewa Ketut Sukardi, *Bimbingan dan Penyuluhan Belajar di Sekolah*, (Surabaya: Usaha Nasional), h. 165

<sup>19</sup> Agus Santoso, *Tekhnik Komunikasi Konseling*, (Surabaya : Fakultas Dakwah BPI, 2007) h. 11



konseling relatif berlangsung secara baik. Hal ini sebagai bertanda bagi konseli bahwa ia telah terbuka, percaya dan bebas untuk mengemukakan apa yang dipikiran dan dirasakan sesuai dengan yang dia mau.

- 2) Pertanyaan Tertutup, selain pertanyaan terbuka, ada pula bentuk pertanyaan tertutup, yaitu bentuk-bentuk pertanyaan yang sering dijawab dengan singkat oleh klien seperti “ya” atau “tidak”. Adapaun tujuannya adalah: (a) untuk mengumpulkan informasi (b) untuk menjernihkan atau memperjelas sesuatu (c) menghentikan omongan klien yang melantur atau menyimpang jauh.<sup>20</sup>

#### **d. Refleksi Perasaan**

Refleksi perasaan merupakan suatu usaha konselor untuk menyatakan dalam bentuk kata-kata yang segar dan sikap yang esensial (perlu).<sup>21</sup> Refleksi ada tiga macam yaitu: (a) refleksi perasaan, yaitu keterampilan konselor untuk dapat memantulkan perasaan klien sebagai hasil pengamatan verbal dan nonverbal terhadap klien, (b) refleksi pikiran, yaitu keterampilan membimbing atau konselor untuk memantulkan ide, pikiran, pendapat klien sebagai hasil pengamatan terhadap perilaku verbal dan nonverbal terhadap klien, (c) refleksi pengalaman, yaitu keterampilan pembimbing atau konselor merefleksikan

---

<sup>20</sup> *Ibid.*, h. 97

<sup>21</sup> Fenti Hikmawati, *Bimbingan Konseling: Edisi Revisi*, (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 2012), h. 102

pengalaman-pengalaman klien sebagai hasil pengamatan terhadap perilaku verbal dan nonverbal klien.<sup>22</sup>

**e. Eksplorasi**

Eksplorasi merupakan keterampilan konselor untuk menggali perasaan, pengalaman, dan pikiran klien. Teknik ini dalam konseling sangat penting karena pada umumnya klien tidak mau terus terang, menyimpan rahasia batin, menutup diri, atau tidak mampu mengemukakan secara terus terang. Melalui keterampilan ini akan memungkinkan klien untuk bebas berbicara tanpa rasa takut, tertekan dan terancam.<sup>23</sup>

**f. Menangkap Pesan Utama (Paraphrasing)**

Adakalanya klien mengalami kesulitan untuk menyampaikan permasalahannya secara jelas dan terus terang kepada konselor. Untuk itulah diperlukan kemampuan konselor untuk dapat menangkap pesan utama yang disampaikan oleh klien. Hal ini sangat penting dan diperlukan karena terkadang klien mengemukakan perasaan, pikiran, dan pengalamannya secara berbelit-belit, berputar-putar, atau terlalu panjang. Intinya adalah konselor dapat menyampaikan kembali inti pernyataan klien secara lebih sederhana. Pada dasarnya, ada empat tujuan utama dari teknik *paraphrasing*, yaitu:

---

<sup>22</sup> Tohirin, *Bimbingan Dan Konseling di Sekolah dan Madrasah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007), h. 307

<sup>23</sup> Tohirin, *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah: Edisi Revisi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007)

- a) Untuk mengatakan kembali pada klien bahwa konselor bersama dia, dan berusaha untuk memahami apa yang dikatakan klien.
- b) mengendapkan apa yang dikemukakan klien secara lebih ringkas.
- c) Memberikan arah wawancara konseling
- d) Pengecekan kembali persepsi konselor tentang apa yang dikemukakan klien.<sup>24</sup>

Untuk mengatasi hal ini perlu ada upaya konselor agar inti pembicaraan klien bisa ditangkap dan dibahasakan dengan sederhana juga mudah dimengerti oleh klien.

#### **g. Interpretasi**

Dalam interpretasi, seorang konselor harus menggunakan teori-teori konseling dan menyesuaikan dengan permasalahan klien. Adapun tujuan utama tehnik ini adalah untuk memberikan rujukan dan pandangan atas perilaku klien agar klien mengerti dan berubah melalui pemahaman dan hasil rujukan baru tersebut.<sup>25</sup>

Contoh:

Klien: saya pikir lebih baik saya mati saja. Tidak ada gunanya lagi saya hidup. Semua orang mengucilkan saya.

Konselor: hidup ini membutuhkan keberanian kita

---

<sup>24</sup> *Ibid.*, h. 96

<sup>25</sup> *Ibid.*, h. 97

untuk menjalaninya. Kalau anda berpikir anda telah dikucilkan oleh semua orang, itu tidak benar. Anda sendirilah yang membuat anda terkucil melalui pemikiran anda yang seperti itu. Jika saja anda berani menghadapi kenyataan bahwa anda menyesal atas perbuatan anda, dan anda yakin ingin merubah menjadi lebih baik, inilah saatnya anda membuktikannya pada semua orang. Bukankah begitu?

Dengan adanya konfrontasi pada proses konseling maka akan membantu konselor dalam memahami pemikiran dan perasaan klien, sehingga dapat membangkitkan minat klien dalam mencari solusi atau alternatif dalam memecahkan permasalahan yang sedang dihadapi klien.

#### **h. Konfrontasi**

Konfrontasi adalah suatu tehnik konseling yang menantang klien untuk melihat adanya diskrepansi atau inkosistensi antara perkataan dan bahasa badan (perbuatan), ide awal dengan ide berikutnya, senyum dengan kepedihan, dan sebagainya.<sup>26</sup> Adapun tujuan tehnik ini adalah untuk :

- a) Mendorong klien mengadakan penelitian diri secara jujur.
- b) Meningkatkan potensi klien.
- c) Membawa klien kepada kesadaran adanya diskrepansi, konflik, atau kontradiksi dalam diri.

---

<sup>26</sup> Sofyan S. Willis, *Konseling Keluarga*, (Bandung: Alfabedika, 2013), h. 140

Dengan keterampilan konfrontasi ini maka akan menekankan klien menceritakan permasalahannya sesuai dengan apa yg terjadi dengan dirinya. Sehingga proses konseling akan berjalan efektif dan terselesaikannya masalah dengan baik.

#### **i. Mengambil Inisiatif**

Konselor juga harus dapat mengambil inisiatif apabila klien kurang bersemangat untuk berbicara, sering diam, dan kurang partisipatif. Konselor mengucapkan kata-kata yang mengajak klien untuk berinisiatif dalam menuntaskan diskusi, selain itu, inisiatif juga diperlukan apabila klien kehilangan arah pembicaraannya.<sup>27</sup>

Contoh:

Konselor: bukankah sebelumnya anda mengatakan ingin segera menyelesaikan masalah anda. Tetapi mengapa sekarang anda lebih banyak diam... apa yang terjadi ?

Dengan adanya keterampilan mengambil inisiatif dalam proses konseling maka akan menjadikan klien mudah dalam menceritakan permasalahan secara rinci.

#### **j. Menyimpulkan Sementara (*Summarizing*)**

*Summarizing* merupakan keterampilan untuk meringkas mengenai semua permasalahan yang sudah diceritakan oleh konseli. Bersamaan dengan berakhirnya sesi konseling, maka sebaiknya konselor menyimpulkan hasil

---

<sup>27</sup> *Ibid.*, h. 110

pembicaraan secara keseluruhan yang menyangkut tentang pikiran, perasaan klien sebelum dan setelah mengikuti proses konseling. Selain itu bantulah klien untuk memantapkan rencana-rencana yang telah disusunnya.<sup>28</sup>

## **B. Keterbukaan Diri**

### **1. Pengertian keterbukaan diri**

*Self Disclosure* menurut Wheelles (1978) sebagaimana yang dikutip oleh Maryam B. Gainau dalam jurnal keterbukaan diri (*Self Disclosure*) mendefinisikan sebagai kemampuan seseorang untuk mengungkapkan informasi tentang diri sendiri kepada orang lain. Sedangkan menurut Person (1987) sebagaimana yang dikutip oleh Maryam B. Gainau dalam jurnal keterbukaan diri (*Self Disclosure*) mengartikan *self disclosure* sebagai tindakan seseorang dalam memberikan informasi yang bersifat pribadi pada orang lain secara sukarela dan disengaja untuk maksud memberi informasi yang akurat tentang dirinya.<sup>29</sup>

Dari teori di atas maka dapat d *Self Disclosure* ijelaskan bahwa Keterbukaan diri (*Self Disclosure*) adalah kemampuan seseorang dalam memberikan informasi yang ada pada dirinya dengan apa adanya pada orang lain.

---

<sup>28</sup> *Ibid.*, h. 99

<sup>29</sup> Gainau B. Maryam, "Keterbukaan diri (self disclosure) siswa dalam perspektif budaya dan implementasinya bagi konseling". *Jurnal Ilmiah Widya Warta*, Vol 33 No. 1, h.4

## 2. Karakteristik Keterbukaan Diri

Devito (2011) mengemukakan bahwa *self disclosure* mempunyai beberapa karakteristik umum antara lain:

- a. Keterbukaan diri adalah suatu tipe komunikasi tentang informasi diri yang pada umumnya tersimpan, yang dikomunikasikan kepada orang lain.
- b. Keterbukaan diri adalah informasi diri yang seseorang berikan merupakan pengetahuan yang sebelumnya tidak diketahui oleh penerima.
- c. Keterbukaan diri adalah informasi tentang diri sendiri yaitu tentang pikiran, perasaan dan perilaku seseorang.
- d. Keterbukaan diri menyangkut informasi yang biasanya dan secara aktif disembunyikan.
- e. Keterbukaan diri melibatkan sedikitnya satu orang lain. Agar keterbukaan diri terjadi, tindak komunikasi harus melibatkan sedikitnya dua orang. Informasi yang disampaikan dalam keterbukaan diri harus diterima dan dimengerti oleh orang lain.<sup>30</sup>

Jadi keterbukaan diri ini merupakan suatu komunikasi yang tujuannya untuk memberikan informasi tentang diri kita kepada orang lain berupa informasi yang belum diketahui agar dapat diterima dan dimengerti oleh orang lain.

---

<sup>30</sup> Josep A. DeVito, *Komunikasi Antar Manusia, Edisi Kelima*, (Jakarta:Karisma Buplishing,2009), h. 113

### 3. Manfaat Keterbukaan Diri

Menurut Devito manfaat keterbukaan diri dalam komunikasi adalah sebagai berikut:

a. Menambah pengetahuan diri

Membuka diri dalam komunikasi membuat seseorang mampu memiliki perspektif baru tentang diri sendiri dan pemahaman yang lebih mendalam mengenai perilaku diri sendiri.

b. Lebih mampu mengatasi kesulitan

Mengungkapkan perasaan kepada orang lain mampu menanggulangi masalah dan kesulitan seseorang, khususnya perasaan bersalah. Salah satu perasaan takut yang besar yang ada pada diri banyak orang adalah bahwa mereka tidak diterima lingkungan karena rahasia tertentu, karena sesuatu yang pernah mereka lakukan, perasaan atau sikap tertentu yang mereka miliki.

c. Komunikasi yang dilakukan lebih efisien

Keterbukaan diri memperbaiki komunikasi. Seseorang memahami dari orang lain sebagian besar sejauh seseorang memahami orang lain secara individual. Seseorang mampu memahami apa yang dikatakan orang lain jika telah mengenal baik orang tersebut.<sup>31</sup>

---

<sup>31</sup> *Ibid.*, h. 120



keterbukaan diri merupakan pengungkapan diri yang perlu untuk membina suatu hubungan yang bermakna dan membantu seseorang mencapai hubungan yang lebih dekat antara konselor dan konseli.

#### **4. Faktor-Faktor Penghambat Keterbukaan Diri**

Menurut Papu sebagaimana yang dikutip oleh Josep A. DeVito dalam bukunya Komunikasi Antar Manusia, mengungkapkan bahwa kesulitan individu dalam melakukan keterbukaan diri dalam komunikasi didasari oleh tiga faktor berikut:

- a. Faktor resiko yang akan diterima dikemudian hari. Resiko yang dimaksud adalah bocornya informasi yang diberikan kepada orang ketiga, padahal informasi tersebut bersifat pribadi atau informasi yang dapat menyinggung perasaan orang lain sehingga dapat mengganggu hubungan interpersonal yang telah dibangun sebelumnya.
- b. Belum adanya rasa aman dan percaya pada diri sendiri. Rasa aman dan percaya pada diri sendiri yaitu adanya keyakinan pada diri sendiri untuk mengungkapkan secara jujur. Hal ini berkaitan dengan penerimaan dan rasa percaya diri dengan segala hal yang ada dalam diri.
- c. Faktor pola asuh yaitu tidak adanya dukungan keluarga atau lingkungan untuk memiliki semangat keterbukaan dan kebiasaan untuk berbagi informasi sehingga mampu terbuka secara tepat.<sup>32</sup>

Kesulitan seseorang dalam membuka diri biasanya terjadi ketika seseorang merasa tidak nyaman dan kurangnya kepercayaan pada orang lain (konselor), hal ini didasari karena orang tersebut merasa informasi yang akan ia utarakan dengan orang lain tidak dapat dirahasiakan dan kemungkinan adanya resiko dikemudian hari.

---

<sup>32</sup> *Ibid.*, h. 115

## C. Konseli

### 1. Pengertian Konseli

Konseli dalam bahasa Inggris disebut *client* adalah individu yang memperoleh pelayanan konseling. Dalam konseling pada *setting* persekolahan, yang dimaksud konseli adalah peserta didik yang mendapatkan pelayanan konseling, sedangkan konseling pada *setting* diluar sekolah (*counseling for all*), yang dimaksud konseli ialah seorang atau sekelompok orang yang sebagai anggota masyarakat, yang memperoleh layanan konseling.<sup>33</sup>

Dari penjelasan di atas, maka dapat dijelaskan bahwa konseli itu sendiri adalah orang yang perlu memperoleh perhatian atau orang yang membutuhkan bantuan dalam menyelesaikan masalah yang dihadapinya.

### 2. Masalah-masalah konseli

Pada dasarnya setiap individu menghadapi masalah dalam hidupnya dalam jenis dan intensitas yang berbeda. Diantara masalah individu tersebut, beberapa masalah dapat dipecahkan sendiri tanpa intervensi konselor, sedangkan masalah lainnya masih belum bisa diselesaikan sehingga mereka membutuhkan bantuan koselor. Pada umumnya masalah emosi konseli yang cara penyelesaiannya membutuhkan bantuan konseling adalah (1) masalah kecewa;

---

<sup>33</sup> *Ibid.*, h 76

(2) masalah frustrasi; (3) masalah kecemasan; (4) masalah stress; (5) masalah depresi; (6) masalah konflik; dan (7) masalah ketergantungan.<sup>34</sup>

Dengan adanya masalah-masalah tersebut, menjadikan kondisi dimana seseorang tidak nyaman dan timbulnya emosi yang tidak menyenangkan. Sehingga konseli membutuhkan bantuan dari pihak lain (konselor) dalam menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi.

a. Masalah kecewa (*Disappointed Problem*)

Kecewa merupakan bentuk gangguan emosi yang ditimbulkan oleh ketidakserasian antara apa yang diinginkan konseli dengan kenyataan yang terjadi. Seorang siswa merasa kecewa karena mendapatkan pelayanan yang tidak memuaskan di sekolah, seorang mahasiswa merasa kecewa karena dosennya tidak hadir memberi kuliah tanpa memeri tahu sebelumnya, seorang pegawai merasa kecewa karena janji perusahaan menaikkan gaji tidak direalisasi, dan masih banyak peristiwa yang dapat menimbulkan rasa kecewa.<sup>35</sup>

b. Masalah Frustrasi (*Frustration Problem*)

Frustrasi adalah suatu bentuk kekecewaan yang tidak terselesaikan akibat kegagalan yang sering terjadi di dalam mengerjakan sesuatu atau akibat tidak berhasil dalam mencapai cita-cita.<sup>36</sup> Pada umumnya layanan konseling

---

<sup>34</sup> Boy Soedarmadji, *Psikologi Konseling*, (Jakarta:Prenada Media Group, 2012), h.

<sup>35</sup> Ibid., h. 84

<sup>36</sup> Tohirin, *Op Cit.*, h 405

diberikan pada konseli untuk membantu membangkitkan minat dan motivasi pada aktivitas lain yang lebih cocok pada potensi konseli, tehnik ini disebut sublimasi.<sup>37</sup>

c. Masalah Kecemasan (*Anxiety Problem*)

Kecemasan ialah suatu keadaan atau kondisi emosi yang tidak menyenangkan, dan merupakan pengalaman yang samar-samar disertai dengan perasaan yang tidak berdaya dan tidak menentu. Pada umumnya kecemasan bersifat subjektif, yang ditandai dengan adanya perasaan tegang, khawatir, takut, dan disertai adanya perubahan fisiologis, seperti peningkatan denyut nadi, perubahan pernafasan, dan tekanan darah.

Kecemasan dapat dibedakan menjadi dua jenis yaitu kecemasan normal dan abnormal. Kedua kecemasan tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1) Kecemasan Normal

Kecemasan normal adalah suatu kecemasan yang derajatnya masih ringan, dan merupakan suatu reaksi yang dapat mendorong konseli untuk bertindak, seperti kurang menunjukkan percaya diri, dan juga dapat melakukan mekanisme pertahanan ego.

---

<sup>37</sup> Boy Soedarmadji, *Op Cit.*, h. 84

## 2) Kecemasan Abnormal

Kecemasan abnormal adalah suatu kecemasan yang sudah kronis, adanya kecemasan tersebut dapat menimbulkan perasaan dan tingkah laku yang tidak efisien, misalnya mahasiswa harus mengulang ujian karena ujian pertama belum lulus.<sup>38</sup>

### d. Masalah Stres (*Stress Problem*)

Stress ialah suatu bentuk gangguan emosi yang disebabkan adanya tekanan yang tidak dapat diatasi oleh individu. Di sekolah siswa mungkin mengalami stress saat hubungannya dengan temannya tidak bisa berjalan baik, atau saat mereka menghadapi ujian. Stress bisa disebabkan oleh beberapa faktor, seperti keinginan yang bertentangan, peristiwa traumatis, peristiwa yang tidak bisa dikendalikan, peristiwa yang tidak bisa diperkirakan, peristiwa di luar batas kemampuan, dan konflik internal sering sebagai sumber stress seseorang.<sup>39</sup>

Dengan adanya masalah stress ini maka dapat menimbulkan kesehatan mental yang tidak baik pada seseorang, dan memungkinkan seseorang tidak dapat menikmati kehidupan sehari-hari dengan baik.

### e. Masalah Depresi (*Depression Problem*)

depresi dikenal sebagai keluhan-keluhan umum yang dialami oleh masyarakat biasa maupun penderita yang berobat. Masalah depresi dapat

---

<sup>38</sup> *Ibid.*, h. 84-85

<sup>39</sup> Hartono dan Boy Soedarmadji, *Op Cit.*, h. 83

digolongkan kedalam gangguan emosi dan kepribadian yang perlu mendapatkan perhatian serius dari kalangan kedokteran bidang kesehatan jiwa, psikologis ataupun ahli konseling.

masalah depresi dialami oleh konseli normal, seperti keadaan kemurungan, kesedihan, kepatahan semangat yang ditandai oleh perasaan tidak puas, menurunnya kegiatan, dan psimis menghadapi masa yang akan datang, maka kasus demikian dapat dibantu konselor melalui konseling. Namun bila depresi yang diderita konseli digolongkan sebagai gangguan kepribadian seperti kasus patologis kronis yaitu ketidakmampuan ekstrem untuk mereaksi perangsang, disertai menurunnya nilai diri, delusi, maka kasus ini bisa direferal kepada psikiatri.<sup>40</sup>

Dengan adanya masalah depresi ini, dapat menimbulkan berbagai macam gejala pada setiap orang, juga bisa mempengaruhi perasaan, cara berfikir, dan berperilaku.

#### f. Masalah Konflik (*Conflict Problem*)

Konflik menurut Duinker dalam buku Edi Santosa adalah pertentangan antar banyak kepentingan, nilai, tindakan, atau arah. Konflik dapat berupa perselisihan, ketegangan, atau munculnya kesulitan-kesulitan lain diantara dua orang atau lebih.<sup>41</sup> Konflik merupakan masalah yang sering dialami oleh seseorang, yang dimana seseorang tersebut merasa adanya

---

<sup>40</sup> *Ibid.*, h. 84

<sup>41</sup> Edi Santosa, *Manajemen konflik*, (Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2014), h. 10

kesenjangan yang terlalu jauh antara harapan dan realita, sehingga orang tersebut merasa kecewa.

g. Masalah Ketergantungan (*Dependence Problem*)

Ketergantungan adalah suatu keadaan dimana seseorang dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya bergantung kepada pihak lain. Masalah ketergantungan konseli merupakan bentuk kesulitan psikologis yang dapat dikategorikan lebih ringan bila dibandingkan dengan masalah-masalah yang sudah diuraikan diatas. Dalam belajar, masalah ini dapat menimbulkan penurunan kemampuan peserta didik atau mahasiswa untuk mengerjakan tugas-tugasnya, sehingga usaha belajarnya menjadi rendah.<sup>42</sup>

Ketergantungan adalah keadaan dimana seseorang tidak bisa mandiri dan percaya dengan diri sendiri, sehingga menggantungkan segala sesuatu kepada orang lain yang ia yakini lebih mampu dari dirinya.

---

<sup>42</sup> Hartono dan Boy Soedarmadji, *Op Cit.*, h. 88

**BAB III**  
**GAMBARAN UMUM LEMBAGA PUSAT PELAYANAN TERPADU**  
**PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN ANAK (P2TP2A) TANGGAMUS**  
**LAMPUNG DAN KETERAMPILAN KOMUNIKASI KONSELOR**

**A. Profil Lembaga Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung.**

Dalam Bab ini penulis akan menguraikan tentang gambaran keadaan Lembaga Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung secara umum, baik dari sejarah berdirinya, visi dan misi, struktur organisasi, alur layanan konseling, maupun kasus korban yang sedang ditangani saat ini sehingga penulis dapat memperoleh gambaran yang jelas tentang situasi dan kondisi di Lembaga Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung.

**1. Sejarah berdirinya**

Lembaga Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung berdiri pada tanggal 09 September 2013 yang beralamat di Ibu kota Kabupaten Tanggamus yaitu Kota Agung.<sup>1</sup> Didirikannya lembaga Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung karena maraknya kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak dengan itu mendorong pemerintah daerah Tanggamus

---

<sup>1</sup> Dokumentasi Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung, Tahun 2018



berupaya untuk melindungi perempuan dan anak serta memenuhi hak-hak mereka. Berdasarkan surat keputusan Bupati Tanggamus yaitu adanya Instruksi Presiden Nomor 09 Tahun 2000 tentang Pengarusutamaan Gender dalam Pembangunan Nasional, dan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri dan Otonomi Daerah Nomor 050/1232/Sj/2001 tentang pelaksanaan Pengarusutamaan Gender di Daerah, serta adanya keputusan Gubernur Lampung Nomor INST /02/B.VIII/HK/2002 Tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pemberdayaan Perempuan (TKPP) Provinsi Lampung.<sup>2</sup>

Lembaga Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung disahkan oleh Bupati Tanggamus dengan SK Nomor B.286/21/11/2013. Sejak berdiri sampai sekarang Lembaga Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung dibina oleh Wakil Bupati Tanggamus, Sekda Kabupaten Tanggamus, dan Ketua tim penggerak PKK Kabupaten Tanggamus. Kemudian melalui SK Bupati, menetapkan bahwa Lembaga Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung sebagai suatu wujud kepedulian pemerintah dalam memberikan pendampingan serta melindungi hak-

---

<sup>2</sup> Dokumentasi Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung, Tahun 2018

hak kaum perempuan dan anak-anak dari tindak kekerasan dalam rumah tangga dan lingkungan.<sup>3</sup>

## 2. Visi dan Misi

Adapun Visi dan Misi Lembaga Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung adalah sebagai berikut:

### a. Visi

Visi Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung “Meningkatkan Kualitas Hidup Perempuan Indonesia Khususnya di Kabupaten Tanggamus adalah berbagai sektor kehidupan”.

### b. Misi

Misi Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung “Meningkatkan kualitas Hidup Perempuan di Kabupaten Tanggamus dalam berbagai sektor kehidupan berdasarkan nilai-nilai keadilan dan kesetaraan, non diskriminasi, independent, demokratis, serta anti kekerasan”.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Dokumen SK Bupati Kabupaten Tanggamus, Tentang Penetapan Pengurus Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung periode 2013-2018.

<sup>4</sup> Dokumentasi Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung, Tahun 2018

### **3. Tujuan pembentukan**

Memfasilitasi kebutuhan perempuan dan anak korban kekerasan dalam memenuhi hak korban yaitu:

- a. Hak atas kebenaran
- b. Hak atas perlindungan
- c. Hak atas keadilan
- d. Hak atas pemulihan / pemberdayaan<sup>5</sup>

### **4. Peran dan Fungsi**

#### **a. Peran**

Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) berperan sebagai pusat informasi, konsultasi dan mediasi berbagai bidang kehidupan perempuan seperti Pendidikan, Ekonomi, dan Ketenaga Kerjaan, Politik, serta Hukum.

#### **b. Fungsi**

Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) berfungsi sebagai:

- 1) Wadah yang dapat memberikan berbagai informasi tentang masalah atau isu perempuan, program pemerintah untuk perempuan, dan

---

<sup>5</sup> Dokumentasi Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung, Tahun 2018

program lembaga atau organisasi masyarakat untuk upaya peningkatan kualitas hidup perempuan.

- 2) Wadah untuk mendapatkan atau memberikan pelayanan konsultasi bagi pemecahan masalah yang dialami perempuan dan upaya peningkatan kualitas hidup perempuan.
- 3) Wadah untuk melaksanakan berbagai kegiatan pendidikan dan pelatihan serta peningkatan kapasitas institusi pengelola program peningkatan kualitas hidup perempuan.<sup>6</sup>

## **5. Program kerja**

Kegiatan-kegiatan yang dilakukan:

### **a. Nama program**

- 1) Sosialisasi keberadaan Pusat Pelayanan Terpadu Perberdayaan Perempuan Dan Anak (P2TP2A),
- 2) Jambore pelajar se Kabupaten .,
- 3) Pendampingan hokum.,
- 4) Pendampingan medis.,
- 5) Pendampingan konseling.,

---

<sup>6</sup> Dokumentasi Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung, Tahun 2018

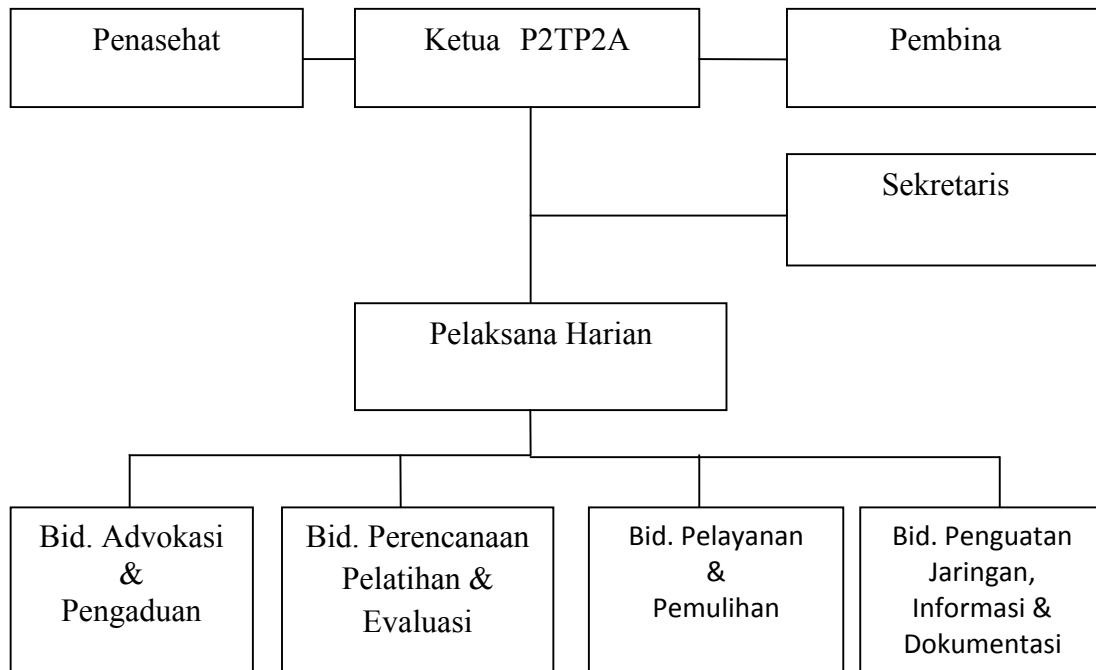
**b. Bentuk kegiatan**

- 1) Sosialisasi ke pekon untuk memperkenalkan keberadaan lembaga P2TP2A
- 2) Pembuatan leaflet dan poster untuk membuka pola pikir masyarakat untuk melaporkan kasus-kasus KDRT dan Anak
- 3) Sosialisasi tentang Traficking, bahaya Narkoba, kesehatan reproduksi dan keluarga berencana untuk menghindari pergaulan bebas, mencegah Narkoba, mencegah pernikahan dini, dan menciptakan generasi berencana.
- 4) Pendampingan di kejaksaan, kepolisian, pengadilan agama, dan pengadilan untuk memberikan rasa aman dan percaya diri saat proses hukum.
- 5) Pendampingan dipelayanan kesehatan dan pendampingan konseling tenaga ahli Psikolog untuk mendapat pelayanan medis dan membantu memulihkan psikis korban<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Dokumentasi Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung, Tahun 2018

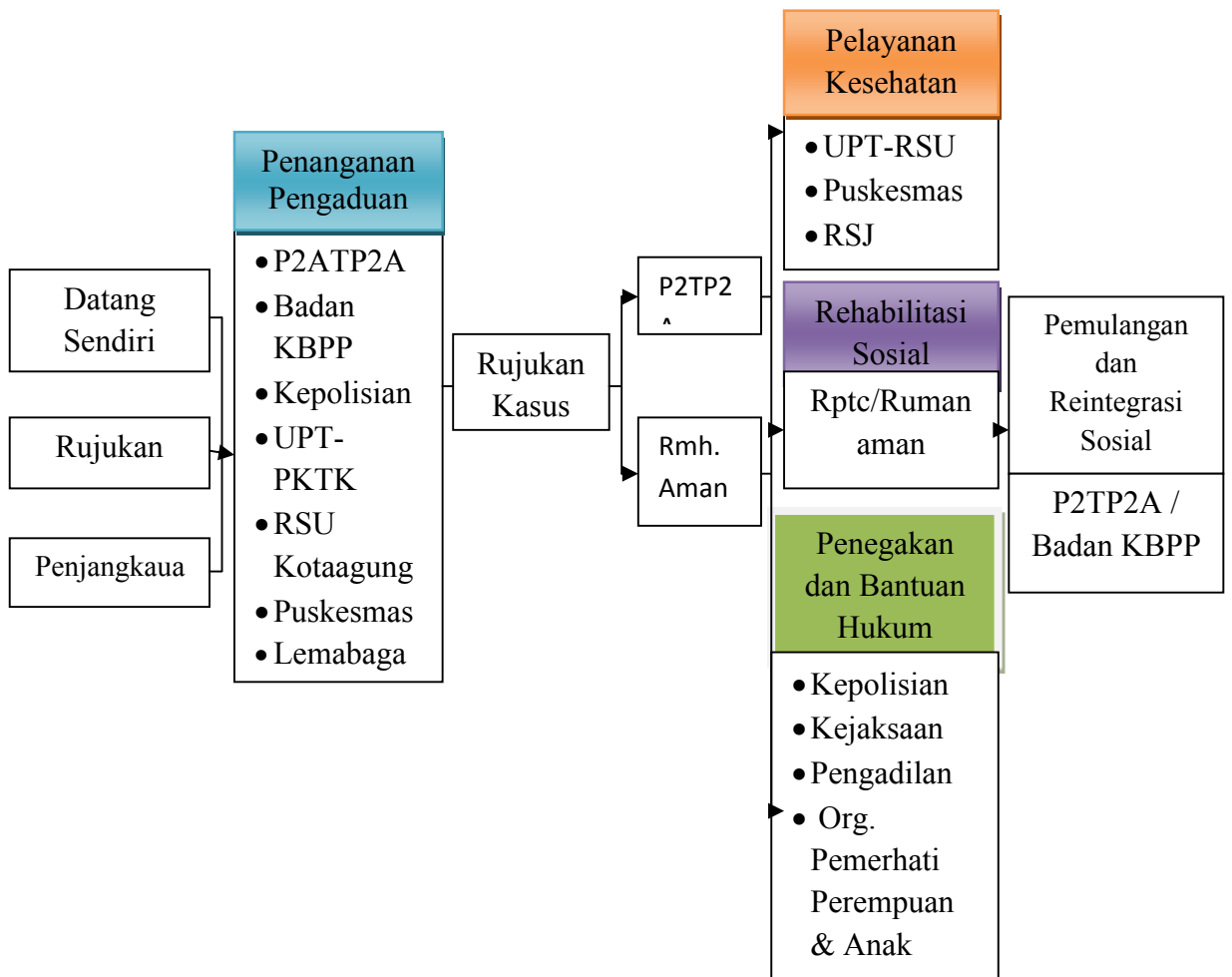
## 6. Struktur Organisasi



Berdasarkan Struktur Organisasi, maka diketahui bahwa Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung terdapat penasehat yaitu Kapolres Tanggamus, dan diketuai oleh Ibu Hj. Afillah, S.PdI, dibina oleh Bupati Tanggamus Lampung, sekretaris Hasnal Arif, SKM, Ketua pelaksana harian yaitu Sri Suharni, dan terdapat masing-masing bidang diantaranya: Bid. Advokasi & Pendampingan dikoordinatori oleh Agus Utomo Polres, Bid. Perencanaan, Pelatihan & Evaluasi di koordinatori oleh Desthamrini T,SH,

Bid. Pelayanan & Pemulihan dikoordinatori oleh Sonaidah Fauzi, dan Bid. Penguatan Jaringan Informasi & Dokumentasi dikoordinatori oleh Ir. Ekasari, MMP<sup>8</sup>

### 7. Alur Layanan Terpadu Bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan di Kabupaten Tanggamus Lampung<sup>9</sup>



<sup>8</sup> Struktur Organisasi Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung.

<sup>9</sup> Alur Layanan Terpadu Bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan di Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung.

## **B. Profil Korban yang ditangani oleh Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Kabupaten Tanggamus Lampung**

Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Kabupaten Tanggamus Lampung Dalam memberikan bantuan banyak sekali korban yang memiliki kasus yang berbeda-beda. Adapun profil korban yang ditangani yaitu:

1. **NL** (inisial) usia 17 tahun, berjenis kelamin perempuan, tinggal di kecamatan Pugung Tanggamus Lampung. **NL** baru saja menyelesaikan pendidikan disalah satu sekolah menengah atas yang ada di kecamatan Pugung. Kasus yang dialami oleh **NL** yaitu ia mendapatkan perlakuan yang tidak baik (pencabulan) oleh penjaga sekolah ditempat **NL** menjalani pendidikan sekolah menengah atas.<sup>10</sup> Hal yang sama dijelaskan oleh Ibu Sri Suharni seorang konselor, ia mengatakan:

“**NL** merupakan korban pencabulan yang dilakukan oleh penjaga disekolahnya. Yang kasusnya saat ini sedang ditangani oleh Pihak Lembaga P2TP2A, dan sudah sampai tahap persidangan awal. Pada kasus yang sudah terjadi pada korban **NL** ini pihak lembaga tidak mengadakan penjangkauan kasus ataupun *home visit*, dikarenakan kasus yang dialami oleh **NL** tidak diketahui oleh kakeknya”.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> **NL** (inisial), Korban, *Wawancara*, 08 Agustus 2018

<sup>11</sup> Sri Suharni, Konselor Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A ) Tanggamus Lampung, *Wawancara*, 26 Oktober 2018



Dari penanganan kasus NL tersebut, pihak P2TP2A dalam memberikan bantuan tidak melakukan penjangkauan kasus ataupun kunjungan rumah untuk melihat kasus yang sudah terjadi, karena dalam kasus ini ada pihak korban yang tidak mengetahui.

2. **RN** (inisial) usia 7 tahun, berjenis kelamin perempuan, tinggal di kecamatan Kotaagung Timur Tanggamus Lampung. **RN** adalah seorang anak yang sedang duduk dibangku sekolah dasar disalah satu sekolah yang ada di kecamatan Kotaagung Timur.<sup>12</sup> Sebagaimana yang dikatakan oleh Ibu Sri Suharni salah satu konselor menyatakan bahwa:

“**RN** adalah seorang anak yang masih usia 7 tahun. **RN** mendapatkan pencabulan dari kakeknya sendiri. Kejadian itu terjadi di rumah **RN** ketika sedang ditinggal kedua orang tuanya bekerja. Dalam penyelesaian kasus **RN** pihak dari lembaga juga memberikan konseling untuk kedua orang tua korban untuk memberikan penguatan”.<sup>13</sup>

Dari kasus yang terjadi pada **RN**, pihak P2TP2A memberikan bantuan untuk pemulihan korban dengan memberikan konseling untuk anak dan juga kedua orang tua, dengan tujuan agar orang tua lebih mendapatkan penguatan.

---

<sup>12</sup> **RN** inisial), Korban, *Wawancara*, 02 Agustus 2018

<sup>13</sup> Sri Suharni, Konselor Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung, *Wawancara*, 26 Oktober 2018

3. **TB** (inisial) usia 7 tahun, berjenis kelamin perempuan, tinggal di Kecamatan Cukubalak Tanggamus Lampung. **TB** adalah anak yang sedang sekolah di sekolah dasar yang ada di kecamatan Gunung Batu. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan orang tua korban yaitu: Kasus yang dialami oleh **TB** yaitu ia mendapatkan perlakuan yang tidak baik (Pencabulan) dari orang yang ada di desanya sendiri. Hal ini diketahui orang tuanya ketika **TB** sering menangis ketika hendak diajak mandi, lalu kedua orang tua **TB** membawa **TB** Ke dokter untuk memeriksa keadaan **TB**, lalu dokter membenarkan bahwa **TB** sudah mengalami pencabulan dan terjadinya luka dibagian kemaluannya.<sup>14</sup> Sebagaimana yang dikatakan oleh Ibu Ermiasih salah satu konselor menyatakan bahwa:

“Dalam menangani kasus ini, pihak lembaga tidak hanya memberikan pelayanan konseling saja, tetapi adanya pendampingan dalam rehabilitasi medis, karena korban mengalami luka sehingga memerlukan bantuan dari pihak rumah sakit”<sup>15</sup>

Dari kasus ini, pihak P2TP2A dalam memberikan bantuan tidak hanya memberikan berupa konseling saja, tetapi juga memberikan pendampingan saat menjalankan rehabilitasi medis ataupun kesehatan

---

<sup>14</sup> **DA** (inisial), orang tua korban, *Wawancara*, 08 Agustus 2018

<sup>15</sup> Ermiasih, Konselor Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung, *Wawancara* 26 Oktober 2018

karena korban mengalami luka sehingga membutuhkan bantuan dari pihak kesehatan atau rumah sakit.

4. **KS** (inisial) usia 2 tahun, tinggal di kecamatan Wonosobo Tanggamus Lampung. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan orang tua korban yaitu kasus yang dialami oleh **KS** yaitu mendapatkan perlakuan tidak baik (Pencabulan) dari pamannya sendiri. Kasus ini terjadi ketika orang tua korban menitipkan anaknya kepada pamannya karena orang tua **KS** akan berdagang dipasar.<sup>16</sup> Sebagaimana yang dikatakan oleh Ibu Ermiasih salah satu konselor menyatakan bahwa:

“Dalam menangani kasus yang terjadi pada **KS** pihak lembaga mendapat rujukan dari Polres Tanggamus, karena diduga Kedua orang tua korban sudah melapor ke pihak yang berwajib. Dengan didapatkan bukti bahwa pelakunya adalah pamannya sendiri maka pihak dari korban meminta bantuan agar pihak lembaga memberikan pendampingan dari awal terjadinya kasus sampai siding dipengadilan selesai”.

Dari kasus ini, pihak P2TP2A diminta untuk memberikan pendampingan dari mulai adanya laporan terjadinya kasus sampai dengan selesai, yang dimana kasus ini disebabkan oleh paman korban sendiri.

5. **TK** (inisial) usia 10 tahun, tinggal di kecamatan Air Nanning Tanggamus Lampung. Kasus yang dialami oleh **TK** yaitu ia mendapatkan tindakan yang tidak diinginkan dari tetangga korban sendiri. Kasus ini

---

<sup>16</sup> **YT** (inisial), Orang tua korban, *Wawancara*, 08 Agustus 2018

diketahui ketika TK menceritakan kejadian yang ia alami kepada bibinya.<sup>17</sup> Sebagaimana yang dikatakan oleh Ibu Suci salah satu konselor menyatakan bahwa:

“Apa yang dikatakan korban itu benar adanya. Korban pertama kali menceritakan kejadian yang ia alami kepada bibinya karena ia takut kepada orang tuanya. Lalu bibinya cerita ke orang tua korban. Setelah itu orang tua korban melaporkan kejadian yang menimpa anaknya ke polsek talang padang.<sup>18</sup>

Dari kasus tersebut diketahui bahwa korban menceritakan kepada bibinya. Setelah tahu dengan adanya kasus maka keluarga korban melaporkan kejadian tersebut ke pihak yang berwajib.

6. **ZM** (inisial) umur 21 tahun, tinggal di kecamatan Sabah Lupak Tanggamus Lampung. **ZM** bekerja disalah satu toko pakaian dipasar Kotaagung. kasus yang dialami oleh **ZM** yaitu terjadinya pemerkosaan yang dilakukan oleh kakak temannya sendiri.<sup>19</sup> Sebagaimana yang dikatakan oleh Ibu Sri Suharni salah satu konselor menyatakan bahwa:

“Kasus yang dialami oleh **ZM** saat ini sedang dalam proses hukum, dalam hal ini, pihak P2TP2A juga ikut mendampingi

---

<sup>17</sup> TK (inisial), Korban, *Wawancara* 08 Agustus 2018

<sup>18</sup> Suci, Konselor Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung, *Wawancara*, 26 Oktober 2018

<sup>19</sup> ZM (inisial), Korban, *Wawancara*, 08 Agustus 2018

dalam rehabilitasi hukum guna membantu korban agar korban tidak merasa takut dan merasa terlindungi”.<sup>20</sup>

Dari kasus tersebut, pihak P2TP2A dalam memberikan bantuan dengan bentuk rehabilitasi hukum hukum, dengan tujuan agar korban merasa terlindungi dan merasa tidak takut.

7. **WM** (inisial) umur 34 tahun, tinggal di Kecamatan Kotaagung Timur Tanggamus Lampung. **WM** adalah seorang ibu rumah tangga yang mempunyai anak usia 8 bulan. Kasus yang ia alami yaitu terjadinya kekerasan yang ia dapatkan dari suaminya sendiri. Dan saat ini korban dan anaknya sudah tidak tinggal satu rumah lagi.<sup>21</sup> Sebagaimana yang dikatakan oleh Ibu Suci salah satu konselor menyatakan bahwa:

“Saat ini kasus yang sedang ditangani oleh **WM** sudah masuk ke jalur hukum, sebenarnya pihak lembaga sudah berusaha untuk membantu korban dalam penyelesaian masalah dapat terselesaikan di P2TP2A saja, namun korban menggugat cerai suaminya, maka dari itu kasus harus diteruskan di jalur hukum. Pihak lembaga juga masih membantu dalam bentuk pendampingan dan dengan adanya mediasi antara kedua belah pihak”.<sup>22</sup>

Dalam kasus KDRT, pihak lembaga selalu berusaha kasus yang ditangani cukup selesai sampai di lembaga P2TP2A saja, akan tetapi kasus yang terjadi harus melibatkan hukum, sehingga pihak P2TP2A

---

20 Ermiasih, Konselor P2TP2A Kabupaten Tanggamus Lampung, *Wawancara*, 26 Oktober 2018

21 **WM** (inisial), Korban, *Wawancara*, 08 Oktober 2018

22 Suci, Konselor P2TP2A Kabupaten Tanggamus Lampung, *Wawancara*, 26 Oktober 2018

memberikan bantuan berupa pendampingan dalam proses hukum dan dalam proses mediasi.

8. **SP** (inisial) umur 45 tahun. Tinggal di kecamatan Gisting Atas Tanggamus Lampung. adapun kasus yang dialami oleh korban yaitu kekerasan dalam rumah tangga. **SP** mendapatkan perlakuan yang tidak wajar dari suaminya sendiri, sehingga menyebabkan ia trauma.<sup>23</sup> Sebagaimana yang dikatakan oleh Ibu Suci salah satu konselor menyatakan bahwa:

“**SP** mendapatkan perlakuan yang tidak wajar dari suaminya sendiri (KDRT), hal itu sudah berlangsung selama bertahun-tahun. Korban melaporkan kejadian ini ke polsek karena sudah tidak kuat dengan perlakuan suaminya sendiri. Awalnya kasus ini sudah sering diselesaikan secara kekeluargaan. Tetapi masih saja terulang dengan masalah yang sama”.<sup>24</sup>

Dengan adanya kasus yang terjadi dengan **SP**, maka korban melibatkan polsek dalam membantu menyelesaikan kasus tersebut. Harapannya dengan adanya bantuan dari polsek kasus tersebut akan terselesaikan.

9. **AH** (inisial) umur 28 tahun, tinggal di kecamatan Talang Padang Tanggamus Lampung. **AH** merupakan korban KDRT dari suaminya

---

<sup>23</sup> **SP** (inisial), Korban, *Wawancara*, 08 Agustus 2018

<sup>24</sup> Suci, Konselor Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung, *Wawancara*, 08 Agustus 2018

sendiri. Saat ini kasus korban masih dalam proses mediasi dan konseling.<sup>25</sup> Sebagaimana yang dikatakan oleh Ibu Suci salah satu konselor menyatakan bahwa:

“Saat ini kasus yang sedang dialami oleh **AH** sedang dalam proses mediasi di Lembaga P2TP2A. selain itu Korban beserta suaminya mendapatkan konseling oleh pihak konselor yang harapannya kasus ini dapat berakhir dengan damai”.

Dalam setiap kasus KDRT, pihak lembaga selalu membantu dalam bentuk konseling dan mediasi, dengan diberikannya mediasi harapannya kasus dapat selesai dengan baik, dan adanya damai dari korban itu sendiri.

10. **YA** (inisial) umur 19 tahun, tinggal di kecamatan Pulau Pangung Tanggamus Lampung. **YA** merupakan korban pemerkosaan sehingga menyebabkan korban hamil.<sup>26</sup> Sebagaimana yang dikatakan oleh Ibu Ermiasih salah satu konselor menyatakan bahwa:

“**YA** adalah korban pemerkosaan oleh teman yang kenal disosial media. Pada saat diperkosa **YA** dalam keadaan tidak sadarkan diri. Saat ini proses hukum sedang berjalan sudah dari beberapa bulan yang lalu. Namun korban belum bisa hadir dipengadilan maupun lembaga karena korban baru melahirkan”.<sup>27</sup>

---

<sup>25</sup> **AH** (inisial), Korban, *Wawancara*, 08 Agustus 2018

<sup>26</sup> **YA** (inisial), Korban, *Wawancara*, 08 Agustus 2018

<sup>27</sup> Ermiasih, Konselor Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung, *Wawancara*, 26 Oktober 2018

Kasus yang terjadi pada korban YA yang ia dapat dari temannya sendiri saat ini masih berjalan dalam proses hukum. Namun korban belum dapat hadir dalam persidangan akhir-akhir ini karena sedang dalam proses persalinan.

### **C. Kegiatan Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung Dalam Membantu Korban**

Dalam membantu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi korban, banyak sekali kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pihak lembaga Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung.

Ibu Hj. Afillah selaku Ketua P2TP2A mengatakan:

“Kegiatan konseling merupakan suatu kegiatan yang sangat berperan dalam membantu korban kekerasan, terutama membantu dalam proses penyembuhan psikis korban. Dengan melakukan berbagai kegiatan yang diberikan untuk korban maka korban akan sangat terbantu dalam penyelesaian masalah dan penyembuhan psikis”.<sup>28</sup>

Lembaga Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung dalam memberikan bantuan terhadap korban selalu memberikan proses konseling guna membantu dalam

---

<sup>28</sup> Afillah, Ketua Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung *Wawancara*, 29 Oktober 2018



menyembuhkan psikis korban. Dengan adanya konseling yang diberikan lembaga Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung diharapkan korban sangat terbantu dalam penyelesaian masalah ataupun penyembuhan Psikis.

Berdasarkan hasil penelitian penulis, terdapat kegiatan yang dilakukan oleh pihak lembaga, adapun kegiatannya yaitu:

#### 1. Penjangkauan Kasus

Sebelum melakukan kegiatan konseling, penjangkauan kasus merupakan kegiatan awal yang digunakan tim pendamping (konselor) dalam mencari kebenaran atau mengklarifikasi adanya kasus yang sedang terjadi. Penjangkauan kasus ini dilakukan konselor melalui kunjungan rumah (*Home visit*), survey keadaan korban dan keadaan keluarga korban.

Ibu Sri Suharni, mengatakan:

“Penjangkauan kasus ini dilakukan konselor melalui kunjungan rumah (*Home visit*), survey keadaan korban dan keadaan keluarga korban. Penjangkauan kasus dilakukan ketika adanya laporan dari kepolisian, Rumah sakit, Lurah, RT, maupun keluarga korban yang bersangkutan mengenai adanya kasus yang sedang terjadi”.<sup>29</sup>

Dengan adanya penjangkauan kasus pada kegiatan awal yang dilakukan pihak lembaga Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan

---

<sup>29</sup> Sri Suharni, konselor Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung, *Wawancara*, 02 Agustus 2018

Perempuan dan Anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung maka akan menghasilkan data yang akurat sesuai dengan keadaan dan kondisi yang terjadi pada korban.

## 2. Pendampingan Korban

Pendampingan dalam penelitian ini yaitu pendampingan yang dilakukan oleh konselor kepada korban setiap pemeriksaan dalam proses hukum, maupun rehabilitasi. Jenis pendampingan rehabilitasi yang diperoleh oleh korban yaitu :

### a. Pendampingan Rehabilitasi Kesehatan / Medis

Yang dimaksud rehabilitasi kesehatan adalah pemulihan kondisi semula baik fisik maupun psikis pada korban yang tujuannya agar korban dapat sehat kembali seperti sedia kala.

Ibu Sri Suharni mengatakan:

“Pendampingan medis ini dilakukan dari awal penjemputan korban di rumah sampai mengantar korban ke Puskesmas ataupun Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) guna mendapatkan perawatan atau pemberian obat apabila ada yang luka pada korban”.<sup>30</sup>

Dengan adanya pendampingan tersebut maka akan membantu korban dalam penyembuhan luka yang terjadi pada korban,

---

<sup>30</sup> Sri Suharni, Konselor Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung, *Wawancara*, 02 Agustus 2018

dan membantu mempermudah korban dalam menyelesaikan kasus yang sedang dialami.

b. Pendampingan Rehabilitasi Sosial

Sedangkan rehabilitasi sosial adalah pemulihan gangguan terhadap kondisi mental sosial agar dapat melaksanakan perannya kembali secara wajar baik dalam keluarga maupun dalam masyarakat, dan dapat percaya diri serta bertanggung jawab terhadap masa depan korban itu sendiri.

Ibu Sri Suharni mengatakan:

“Pendampingan sosial ini mempunyai peran sangat penting karena dengan adanya berbagai macam kasus yang ditangani di P2TP2A semua mempunyai dampak trauma, maka dari itu dibutuhkan sekali pendampingan sosial untuk korban. Pendampingan sosial yang diberikan seperti pendampingan saat mediasi ataupun pendampingan saat ke Psikolog”.<sup>31</sup>

Korban **SP** (inisial) mengatakan:

“Saya terbantu sekali ketika mengikuti kegiatan yang ada di lembaga ini, dari awal saya masuk sampai akhir mediasi kemarin”.<sup>32</sup>

Pendampingan Rehabilitasi ini sangat membantu korban dalam pemulihan kondisinya dan mempermudah korban dalam

---

<sup>31</sup> Sri Suharni, Konselor, Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung, *Wawancara* 02 Agustus 2018

<sup>32</sup> **SP** (inisial), Korban, *Wawancara*, 08 Agustus 2018

membuat keputusan masalah, sehingga korban dapat mengembalikan kepercayaan diri dalam bersosialisasi dan berinteraksi dalam masyarakat.

c. Pendampingan Hukum

Pendampingan hukum ini diberikan kepada korban saat dikejaksaan, kepolisian dan pengadilan agama, untuk memberikan rasa aman, percaya diri dan rasa takut saat menjalani proses hukum.

Orang tua korban **NL** (inisial) mengatakan:

“Waktu saya dan anak saya melaksanakan proses hukum dipengadilan dengan didampingi pihak P2TP2A saya merasa terbantu sekali, awalnya saya takut tetapi dengan adanya dorongan dari tim pendamping P2TP2A saya menjadi yakin dan percaya diri, saya juga merasa tenang ketika memasuki ruang persidangan”.<sup>33</sup>

Korban **AH** (inisial) mengatakan:

“Saya saat mengikuti proses konseling saat itu dijemput di rumah oleh pihak lembaga P2TP2A.”<sup>34</sup>

Pendampingan ini diberikan dari awal adanya laporan terjadinya kasus hingga terselesaikannya kasus tersebut. Tujuan diadakan pendampingan ini agar korban mendapatkan perlindungan dan kenyamanan terutama saat menjalani proses hukum.

---

<sup>33</sup> **NL** (inisial), Korban, *Wawancara*, 08 Agustus 2018.

<sup>34</sup> **AH** (inisial), Korban, *Wawancara*, 08 Agustus 2018

### 3. Konseling Individu

Konseling individu adalah suatu layanan berupa bantuan yang diberikan untuk korban secara perorangan, yang gunanya untuk membantu menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi korban. Dengan adanya konseling individu maka akan lebih membantu mengembalikan kepercayaan diri korban, dan dapat menjalani aktivitas seperti sebelum terjadinya masalah. Berdasarkan observasi penulis, penulis melihat bahwa dengan adanya konseling individu banyak sekali perubahan yang terjadi pada korban, yang pada awalnya korban tidak semangat, putus asa, dan tidak mau bersosialisasi setelah mengikuti kegiatan konseling adanya perubahan pada yaitu korban merasa lebih semangat dan percaya diri.<sup>35</sup>

Ibu Ermiasih Mengatakan:

“Konseling individual ini diberikan oleh konselor P2TP2A Tanggamus Lampung minimal 7 sampai 7 kali guna untuk mengembalikan kondisi korban seperti awal sebelum terjadinya kasus. Metode konseling individu ini sangat berpengaruh untuk mengembalikan kondisi korban, karena berdasarkan konseling yang sudah diberikan oleh pihak konselor, korban lebih merasa terbantu, percaya diri dan lebih bisa menerima keadaan yang sudah terjadi kepada korban”.<sup>36</sup>

Korban **WM** (inisial) yang sudah mengikuti konseling individu mengatakan: “Sebelum mengikuti proses konseling individual saya merasa sering menangis dan tidak mau keluar rumah, dan setelah mengikuti proses konseling individual saya merasa sangat terbantu dan konselorpun berhasil menumbuhkan rasa percaya dirinya kembali”.<sup>37</sup>

---

<sup>35</sup> Obervasi, 08 Agustus 2018

<sup>36</sup> Ermiasih, Konselor Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung,, *Wawancara*, 02 Agustus 2018

<sup>37</sup> **WM** (inisial), *wawancara*, 08 Agustus 2018

**SR** (inisial) orang tua dari korban **RN** mengatakan:

“Mengucapkan banyak terimakasih kepada P2TP2A Tanggamus Lampung karena sudah banyak membantu anaknya sehingga banyak sekali perubahan yang sudah terjadi ketika usai mengikuti proses konseling individual.<sup>38</sup>

Dengan mendapatkan konseling individu maka korban dapat menurunkan tingkat stress dan depresi yang dialami akibat adanya masalah yang dihadapi. Dengan mendapatkan konseling individu lebih membantu korban menjadi lebih bahagia, tenang, dan dapat menerima setiap sisi yang ada dalam diri sendiri.

#### 4. Konseling Kelompok

Konseling kelompok adalah suatu bantuan yang diberikan oleh konselor kepada korban yang terdiri dari beberapa individu yang tujuannya sama-sama menyelesaikan masalah. Layanan konseling kelompok merupakan upaya bantuan untuk dapat memecahkan masalah korban dengan memanfaatkan dinamika kelompok. konseling kelompok juga dapat diberikan untuk kedua orang tua korban yang tujuannya untuk menguatkan orang tua dalam menghadapi permasalahan yang terjadi pada anaknya.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan bahwa dalam kegiatan konseling kelompok yang diberikan kepada orang tua, konselor selalu memberikan pertanyaan mengenai perubahan anaknya di rumah setelah

---

<sup>38</sup> **SR** (inisial), *Wawancara*, 08 Agustus 2018

mengikuti proses konseling, hal ini bertujuan agar konselor dapat mengetahui perubahan yang terjadi pada korban setelah mengikuti proses konseling.<sup>39</sup>

Ibu Suci mengatakan:

“Dalam layanan konseling kelompok ini, diharapkan setiap korban ikut serta dalam membantu permasalahan masing-masing korban. dengan layanan ini setiap korban akan saling menolong, sharing, Empati, dan saling percaya diri. Konseling kelompok diberikan karena adanya permasalahan yang sama dari masing-masing korban, sehingga dalam proses konseling ini bisa dijadikan konseling kelompok atau penyelesaian masalah secara bersama-sama”.<sup>40</sup>

Konseling kelompok ini dapat diberikan untuk korban yang sulit bersosialisasi dilingkungan sosial, dan merasa takut ketika bertatap dengan konselor, sehingga konseling kelompok ini penting bagi korban yang membutuhkan suasana kelompok dalam memecahkan masalahnya.

#### **D. Metode Konseling**

Dalam melakukan proses konseling, konselor memiliki metode yang digunakan untuk mendapatkan informasi-informasi yang terkait mengenai konseli. Berdasarkan hasil penelitian melalui metode wawancara secara langsung dengan Konselor di Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung, maka diperoleh data

---

<sup>39</sup> Observasi, 08 Agustus 2018

<sup>40</sup> Suci, Konselor Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung, *Wawancara*, 02 Agustus 2018.

mengenai metode-metode konseling yang diberikan kepada korban. Adapun metode yang digunakan oleh konselor yaitu:

### 1. Konselor Aktif

Dalam proses konseling konselor aktif merupakan pendekatan yang berpusat pada konselor. Dalam hal ini konselor ditekankan mengambil peran sangat besar selama proses konseling, termasuk dalam mengambil inisiatif ataupun pemecahan masalah. Selama proses konseling berjalan, aktifitas lebih banyak dimiliki atau didominasi oleh konselor daripada korban itu sendiri, jadi peran korban sangat kecil dalam berpendapat berkaitan dengan permasalahan yang dihadapi korban itu sendiri.

Ibu Sri Suharni mengatakan:

“Dalam setiap proses konseling sangat dibutuhkan konselor yang aktif, apa lagi jika menghadapi korban yang cenderung tertutup dan pendiam. Maka dalam proses konseling sangat dibutuhkan sekali konseling Direktif, yang dimana konselor lebih aktif dari pada korban itu sendiri”<sup>41</sup>

Ibu Suci mengatakan:

“Sebenarnya kita juga membutuhkan korban yang aktif, dengan adanya korban yang cenderung aktif dalam proses konseling maka dapat menunjang proses konseling secara efektif. Tetapi masih banyak korban yang tertutup, maka konselor harus lebih pandai dalam membuat konseling bersifat aktif”.<sup>42</sup>

---

<sup>41</sup> Sri Suharni, Konselor Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung, *Wawancara*, 26 Oktober 2018

<sup>42</sup> Suci, Konselor, Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung, *Wawancara*, 26 Oktober 2018



Saat proses konseling berlangsung keaktifan dari konselor dan korban sangat berpengaruh sekali, maka dari itu dengan adanya metode-metode yang mendukung maka akan terselesaikannya proses konseling dengan baik.

## 2. Konseli Aktif

Dalam proses konseling adanya upaya bantuan pemecahan masalah yang berpusat pada korban. Konseli aktif merupakan suatu cara membantu klien dengan cara berdialog antara konselor dan korban agar terdapat gambaran permasalahan yang dialami oleh korban itu sendiri.

Ibu Ermiasih Mengatakan:

“Dalam proses konseling banyak sekali ditemukan korban yang tidak terbuka, maka perlu sekali konselor yang mampu memunculkan metode-motode dalam membuka diri korban, maka dari itu dibutuhkan konseling yang dimana korban lebih aktif. Dengan adanya konseli aktif ini maka korban diberi kesempatan untuk mengemukakan persoalan, perasaan, dan pikiran yang sedang dirasakan saat ini secara bebas”.<sup>43</sup>

Dalam proses konseling ini, konselor berperan hanya sebagai pendorong dan menciptakan situasi yang memungkinkan korban untuk bisa mengungkapkan masalah dan memecahkan permasalahan diri sendiri sehingga dapat berkembang.

---

<sup>43</sup> Ermiasih, Konselor Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung, *Wawancara*, 26 Oktober 2018

## **E. Keterampilan Konselor dalam proses konseling**

Keterampilan dalam proses konseling adalah bentuk skill yang dimiliki konselor atau guru dalam menerapkan praktek-praktek konseling. Berdasarkan hasil penelitian maka diperoleh data mengenai keterampilan yang dimiliki konselor dalam proses konseling. Adapun keterampilan yang digunakan oleh konselor yaitu:

### **1. Tahap Pertama**

Dalam proses konseling, tahap pertama merupakan ujung tombak dari keberlangsungan proses konseling dengan efektif. Adapun teknik yang dilakukan dalam tahap pertama yaitu:

#### **a. Pengantar**

Pengantar merupakan teknik dasar pada setiap proses konseling karena tahap pengantar atau penghampiran seakan-akan merupakan pintu pembuka pertama untuk memulai suatu komunikasi. Pada tahap ini konselor berkomunikasi melalui bahasa verbal dan nonverbal, menerima konseli secara terbuka, seperti memberikan senyuman, anggukan jika setuju dan lebih penting adalah duduk secara bersampingan.

Korban **TK** (inisial) mengatakan:

“Awal proses konseling saya belum kenal sama konselor disini, tapi waktu di dalam ruangan ibunya terbuka dan menerima saya

dengan baik, selalu murah senyum, sabar dan berbicara dengan lembut”<sup>44</sup>

Dengan adanya konselor yang terbuka maka akan menjadikan konseli lebih merasa diterima kehadirannya dan lebih nyaman ketika mengikuti proses konseling.

b. Menciptakan hubungan antara konselor dan konseli

Dalam proses konseling menciptakan hubungan merupakan suatu hubungan antara konselor dan konseli ditandai dengan adanya keharmonisan, kesesuaian, dan kecocokan. Dalam proses konseling membina *rapport* merupakan pengantar awal sebelum dimulainya proses konseling untuk pertama kali membuat konseli nyaman, disini konselor ditekankan untuk menerima konseli dengan baik tanpa melihat latar belakang konseli.

Ibu Sri Suharni Mengatakan:

“Seorang konselor harus mampu menciptakan *rapport* dengan cara, pribadi konselor harus empati terhadap masalah korban, lebih terbuka, menerima korban tanpa menyalahkannya. Dan yang terpenting harus ikhlas dalam membantu korban”.<sup>45</sup>

Korban **WM** (inisial) mengatakan:

“Saya tidak terlalu berfokus dengan konselor itu sendiri siapa, saya hanya berfokus dengan dengan adanya konseling ini maka

---

<sup>44</sup> **TK** (inisial), korban, *Wawancara*, 08 Agustus 2018

<sup>45</sup> Sri Suharni, Sri Suharni, Konselor Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung, *Wawancara*, 26 Oktober 2018

akan membantu saya menyelesaikan masalah rumah tangga saya”<sup>46</sup>.

Dengan adanya *rapport* dalam proses konseling yaitu untuk memenuhi kebutuhan konseli, jika konseli nyaman maka akan timbullah kesukaan dan terjadinya proses konseling dengan baik dan efektif.

c. Menjelaskan asas-asas pelayanan konseling

Pelayanan konseling adalah pekerjaan profesional yang diberikan oleh konselor kepada konseli dengan mendasarkan pada prinsip-prinsip dan asas-asas pelayanan konseling. Asas-asas pelayanan konseling menjadi pokok dasar dalam menjadikan konseli lebih terbuka terhadap permasalahan yang dihadapi dan percaya terhadap konselor dengan sepenuhnya.

Ibu Sri Suharni mengatakan:

“Sebelum dimulainya proses konseling, konselor harus menjelaskan asas-asas pelayanan konseling, agar korban itu sendiri tau bahwa dalam menjalankan proses konseling ada asas-asas yang tidak boleh dilanggar”<sup>47</sup>

---

<sup>46</sup> WM (inisial), korban, *Wawancara*, 08 Agustus 2018

<sup>47</sup> Sri Suharni, Konselor Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung, *Wawancara*, 26 Oktober 2018

Adanya asas-asas pelayanan konseling yang disampaikan oleh konseli kepada korban maka korban akan lebih terbuka dalam mengikuti proses konseling dan percaya dengan konselor itu sendiri.

d. Sarana dan Prasarana

Sebelum proses konseling dimulai, seorang konselor harus memperhatikan sarana dan prasarana dalam ruangan konseling yang akan digunakan, seperti tempat duduk yang bersampingan, jendela yang tertutup, dan tempat yang tenang dan tidak bising sehingga tidak mengganggu konsentrasi saat proses konseling yang sedang berlanjut. Semua ini akan menjadikan konseli lebih nyaman dan tidak akan menimbulkan persepsi konseli yang negatif atau takut masalahnya akan didengar oleh orang lain yang berada di luar ruangan konseling.<sup>48</sup>

Korban **SP** (inisial) mengatakan:

“Sebenarnya proses konseling ini sangat-sangat membantu saya dalam mengambil keputusan, tetapi alangkah lebih baiknya tempatnya lebih diperhatikan, karena suara diluar sangat berisik sampai terdengar diruangan konseling, mungkin karena jaraknya terlalu dekat”.<sup>49</sup>

Korban **ZM** (inisial) mengatakan:

“Permasalahan yang saya dapat saat ini menurut saya sangat memalukan kalau diketahui oleh orang. Alangkah baiknya saya

---

48 Sri Suharni, Konselor Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung, *Wawancara*, 05 September 2018

49 **SP** (inisial), korban, *Wawancara*, 08 agustus 2018

dan konselor disana bisa lebih berhati-hati dalam bercerita didalam ruangan”.<sup>50</sup>

Dalam proses konseling sarana dan prasarana dalam konseling merupakan hal yang sangat penting, karena semua itu dapat menjadikan konseli lebih nyaman dan rileks dalam mengikuti konseling yang sedang berlanjut.

## **2. Tahap Kedua**

Pada tahap inti konselor sudah berfokus terhadap permasalahan konseli, hal ini sudah masuk ke teknik mendengarkan aktif, dorongan dan menggali permasalahan,

### **a. Mendengaran aktif**

Keterampilan mendengarkan aktif bagi konselor sangatlah penting yang harus dikuasai oleh konselor. Hal ini mengingat karena dalam proses konseling aktivitas mendengarkan merupakan aktivitas utama. Tanpa adanya mendengarkan aktif dalam proses konseling informasi-informasi yang dibutuhkan dalam pemberian bantuan untuk menyelesaikan masalah individu tidak terserap dengan baik, akibatnya proses konseling mengalami hambatan.

Ibu Sri Suharni mengatakan:

---

<sup>50</sup> **ZM** (inisial), Korban, Wawancara, 08 Agustus 2018

“Saat proses konseling ada saatnya konselor memberikan waktu untuk konseli untuk menceritakan permasalahannya, saat itu lah konselor mulai mendengarkan dengan seksama apa yang diutarakan oleh konseli itu sendiri, agar tidak terjadinya kesalahan dalam memberikan arahan”.<sup>51</sup>

Dengan adanya keterampilan mendengarkan aktif dapat meeningkatkan hubungan interpersonal antara konselor dengan konseli, menjadi lebih rileks, akrab, dan dapat mendorong konseling berbicara dengan bebas dan terbuka.

b. Dorongan

Dorongan merupakan keterampilan konselor dalam merespon keadaan perasaan konseli terhadap situasi yang sedang dihadapi. Tujuan dari adanya dorongan ini adalah untuk merangsang konseli agar dapat mengekspresikan bagaimana perasaan tentang situasi yang sedang dialami.

Ibu Sri Suharni mengatakan:

“Setiap proses konseling pastinya banyak ditemui korban yang tertutup, maka dari itu perlunya dorongan dari konselor agar korban itu dapat mengutarakan permasalahannya”.<sup>52</sup>

---

<sup>51</sup> Sri Suharni, Konselor Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung, *Wawancara*, 05 September 2018

<sup>52</sup> <sup>52</sup> Sri Suharni, Konselor Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung, *Wawancara*, 05 September 2018

Dalam refleksi ini konselor dapat menangkap isi pikiran, perasaan, dan pengalaman konseli yang diamati baik dari segi bahasa lisan maupun bahasa tubuh.

c. Menggali Permasalahan

Dalam proses konseling seorang konselor harus adanya upaya untuk menggali permasalahan yang dihadapi oleh konseli, meliputi perasaan, pikiran dan pengalaman konseli. Dengan adanya upaya-upaya konselor maka akan tergalinya mengenai perasaan, pikiran, dan pengalaman konseli dalam proses konseling.

Ibu Sri Suharni mengatakan:

“Sering ditemui di dalam ruangan konseling banyak sekali konseli yang tertutup terhadap permasalahannya yang sedang ia hadapi, maka dari itu dengan adanya konselor yang menguasai banyak cara maka dapat menunjang terjadinya proses konseling secara efektif”.<sup>53</sup>

Dengan adanya upaya-upaya konselor dalam menggali pikiran, perasaan dan pengalaman konseli dalam proses konseling akan memudahkan korban dalam menceritakan permasalahannya tanpa rasa takut, tertekan dan terancam

---

<sup>53</sup> Sri Suharni, Konselor Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung, *Wawancara*, 05 September 2018



### 3. Tahap Akhir

Pada tahap ini konselor sudah mulai mengakhiri proses konseling, dalam mengahiri proses konseling konselor membuat suatu kesimpulan ataupun Ringkasan. Dalam akhir konseling diperlukan kesimpulan atau meringkas mengenai semua permasalahan yang sudah diceritakan oleh konseli.

Ibu Sri Suharni mengatakan:

“Dengan adanya keterampilan ini maka akan mendorong konseli untuk lebih semangat lagi dalam mengikuti proses konseling selanjutnya. Dengan adanya ringkasan yang baik maka dapat dikatakan proses konseling berjalan dengan efektif”.<sup>54</sup>

Dari semua keterampilan dalam proses konseling ini, konselor ditekankan memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik, karena hal ini dapat menunjang terjadinya proses konseling secara aktif dan efektif, sehingga terselesaikannya permasalahan yang dialami konseli dengan maksimal.

---

<sup>54</sup> Sri Suharni, Konselor Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung, *Wawancara*, 05 September 2018

## F. Data Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak Kabupaten Tanggamus Lampung

Tabel 1.

Jumlah keseluruhan korban kekerasan terhadap perempuan dan anak di (P2TP2A) Kabupaten Tanggamus Lampung pada Tahun 2018

No	Bentuk dan Jenis Kekerasan	Jumlah		Kategori Korban		Pendampingan yang diberikan	
		L	P	Anak-anak	Dewasa	Konseling	Hukum
1.	KDRT	-	12	2	10	12	2
2.	Pelecehan Seksual	-	-	-	-	-	-
3.	Pemeriksaan	-	2	1	1	2	2
4.	Tracfiking	-	-	-	-	-	-
5.	Penculikan	-	-	-	-	-	-
6.	Penganiayaan Publik	1	7	5	3	8	6
7.	KTD	1			1	1	
8.	Sodomi	-	-	-	-	-5	-
9.	Pencabulan	1	17	17	1	18	18
10.	Bullying	2	-	2	-	2	-
Jumlah		5	38	27	16	43	28

Sumber: Data Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Tanggamus Lampung.

Berdasarkan data dokumentasi di ketahui bahwa jumlah korban kekerasan terhadap perempuan dan anak di Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan

dan Anak (P2TP2A) Kabupaten Tanggamus Lampung pada tahun 2018 berjumlah 43 korban, dilihat dari data bahwa pelakunya adalah orang terdekat korban seperti orangtua/suami,teman maupun guru korban.