

**PENGARUH KUALITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL
PSIKOLOG TERHADAP KEPUASAN KOMUNIKASI KLIEN
DALAM KONSELING
(Studi Kasus di Unit Konsultasi Psikologi Universitas Gadjah Mada)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Oleh:

Lerry Nopriyanto

10 09 04063 / kom

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2015

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL PSIKOLOG
TERHADAP KEPUASAN KOMUNIKASI KLIEN DALAM KONSELING
(Studi Kasus di Unit Konsultasi Psikologi Universitas Gadjah Mada)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Disusun oleh:

LERRY NOPRIYANTO

No. Mhs: 04063/KOM

Disetujui oleh:

Dr. MC Ninik Sri Rejeki, M.Si

Dosen Pembimbing

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2015

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL
PSIKOLOG TERHADAP KEPUASAN KOMUNIKASI KLIEN
DALAM KONSELING (Studi Kasus di Unit Konsultasi Psikologi
Universitas Gadjah Mada)

Penyusun : Lerry Nopriyanto
NIM : 10 09 04063

Telah diuji dan dipertahankan pada sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada:
Hari/ Tanggal : Selasa/ 09 Juni 2015
Pukul : 10.00 WIB
Tempat : Ruang Ujian III

TIM PENGUJI

Dr. Phil Yudi Perbawaningsih, M.Si.

Penguji Utama

Dr. MC Ninik Sri Rejeki, M.Si

Penguji I

Nobertus Ribut Santoso, S.S., M.A.

Penguji II



Ribut

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lerry Nopriyanto
NIM : 10 09 04063
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Karya Tulis : Pengaruh Kualitas Komunikasi Interpersonal Psikolog
terhadap Kepuasan Komunikasi Klien dalam Konseling
(Studi Kasus di Unit Konsultasi Psikologi Universitas Gadjah
Mada)

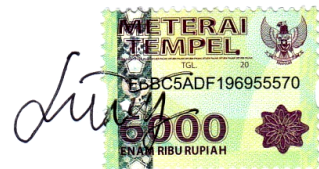
Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis tugas akhir ini benar-benar saya kerjakan sendiri secara orisinal dan otentik bukan hasil karya orang lain serta bukan hasil plagiasi.

Apabila kemudian hari diduga ada ketidaksesuaian antara fakta dan pernyataan ini, maka saya bersedia untuk diproses oleh tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi.

Pernyataan ini saya buat dengan keadaan kesadaran diri dan tidak ada tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, Juni 2015

Saya yang menyatakan,



Lerry Nopriyanto

LERRY NOPRIYANTO

No. Mhs: 04063 / KOM

**Pengaruh Kualitas Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Komunikasi
Klien dalam Konseling
(Studi Kasus di Unit Konsultasi Psikologi Universitas Gadjah Mada)**

ABSTRAK

Komunikasi terapeutik merupakan interaksi bersama antara tenaga kesehatan dan pasien yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pasien dalam konteks interpersonal, salah satunya hubungan antara psikolog dengan kliennya. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh komunikasi interpersonal yang memiliki kualitas guna menciptakan hubungan interaksi yang bermakna jujur dan memuaskan melalui keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, yang dilakukan oleh psikolog dalam mencapai kepuasan komunikasi kliennya melalui tahapan konseling yang dilakukan di Unit Konsultasi Psikologi (UKP) Universitas Gadjah Mada (UGM). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas komunikasi interpersonal terhadap kepuasan komunikasi klien dalam konseling.

Penelitian ini menggunakan teori komunikasi interpersonal dan tahapan konseling yang dilakukan dengan menggunakan jenis penelitian kuantitatif, yang bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan sebab akibat antar variabel-variabel terhadap suatu obyek penelitian. Metode penelitian yang digunakan yaitu survey, dengan menyebarkan kuesioner kepada klien UKP UGM sebagai responden dalam penelitian ini.

Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh kualitas komunikasi interpersonal psikolog (X) terhadap kepuasan komunikasi klien dalam konseling (Y) yang cukup berarti dengan nilai korelasi $r = 0,480$. Sementara itu, setelah dikontrol oleh keterbukaan diri klien (Z), ada pengaruh kualitas komunikasi interpersonal psikolog yang dikontrol keterbukaan diri terhadap kepuasan komunikasi klien dalam konseling, namun melemah dengan nilai korelasi $r = 0,432$ yang konsisten berada dalam kategori hubungan cukup berarti.

Penelitian ini membuktikan kebenaran hipotesis peneliti bahwa ada pengaruh kualitas komunikasi interpersonal psikolog terhadap kepuasan komunikasi klien dalam konseling.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, Kualitas Komunikasi Interpersonal, Kepuasan Komunikasi, Keterbukaan Diri

HALAMAN PERSEMBAHAN

Halaman ini penulis persembahkan kepada
Tuhan Yang Maha Esa atas berkat-Nya yang berlimpah
Kedua orang tua atas kasih sayangnya
Saudaraku atas dukungannya
Teman-teman, sahabat, kerabat atas segala masukan dan waktunya
serta pihak-pihak yang sudah membantu dan memberikan pengaruh
dalam proses Skripsi ini dari awal hingga akhir baik secara langsung
maupun tidak langsung.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Komunikasi Interpersonal Psikolog terhadap Kepuasan Komunikasi Klien dalam Konseling (Studi Kasus di Unit Konsultasi Psikologi Universitas Gadjah Mada)”.

Penulis telah menjalani berbagai proses dalam penyusunan guna menyelesaikan skripsi ini. Namun dengan bimbingan serta dukungan yang diberikan oleh berbagai pihak, sehingga penulis dapat menyelesaikan proses untuk mengerjakan skripsi ini hingga akhir. Dengan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang membantu tugas akhir skripsi ini yaitu kepada:

1. Ibu Dr. MC Ninik Sri Rejeki, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah membimbing proses skripsi ini dari awal hingga akhir.
2. Unit Konsultasi Psikologi (UKP) Universitas Gadjah Mada:
Ibu Dra. Aisah Indati M.Si, psikolog selaku pengurus UKP UGM, Dra. Siti Warinah M.Si, psikolog selaku sekretaris, Mba Uki selaku *supervisor* UKP UGM, para psikolog UKP UGM, dan para asisten-asisten konselor.
3. Ibu Dr. Phil Yudi Perbawaningsih, M.Si. dan Bapak Nobertus Ribut Santoso, S.S., M.A. selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran untuk menyempurnakan skripsi ini.
4. Kedua orang tua yaitu Bapak Sukasto dan Ibu Ellsie, Saudara yaitu Andrianto, Esty, dan Wina yang selalu mendukung dan memberikan dukungan materi hingga motivasi selama penulis mengerjakan skripsi ini

5. Teman-teman dekat sekaligus kerabat sejak awal kuliah Almira, Eka, Eca, Febri, Mike, Theo, Dedep yang sudah menemani lima tahun terakhir.
6. Teman-teman FISIP : Desi, Ria, Tika, Aloy, Zoda, Mega, Ritha, Dewi, Ricky, Jeni, Melky, Meta, Tuti, Teman-Teman KKN 64: Wifi, Jacky, Ana, Fein, Igna, Didi, Chika, Fena dan Teman-teman bimbingan skripsi: Anggun, Riesa, Novie, Monic, yang sudah banyak memberikan pengalaman di dalam dan di luar akademis yang tak terduga.

Penulis menyadari masih banyak keterbatasan dan kekurangan dalam penyusunan karya tulis ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dalam menambah pengetahuan pembaca khususnya dalam ilmu komunikasi. Sekian dan terima kasih.

Yogyakarta, Juni 2015

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Halaman Pernyataan.....	iv
Abstraksi.....	v
Halaman Persembahan.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Bagan.....	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	12
E. Kerangka Teori.....	12
F. Kerangka Konsep.....	38
G. Hipotesis.....	43
H. Definisi Operasional.....	44
I. Metodologi Penelitian.....	51
1. Jenis Penelitian.....	52
2. Metode Penelitian.....	52
3. Lokasi Penelitian.....	52
4. Obyek Penelitian.....	52
5. Populasi dan Sampel.....	52
6. Teknik Pengumpulan Data.....	55
7. Teknik Analisis Data.....	55

8. Validitas dan Reliabilitas.....	57
a. Uji Validitas.....	57
b. Uji Reliabilitas.....	61
BAB II. DESKRIPSI UNIT KONSULTASI PSIKOLOGI (UKP)	
UNIVERSITAS GADJAH MADA (UGM)	
A. Gambaran Umum Unit Konsultasi Psikologi UGM.....	65
B. Tahapan Pelayanan Unit Konsultasi Psikologi UGM.....	70
C. Jenis Pelayanan Unit Konsultasi Psikologi UGM.....	71
BAB III. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	
A. Hasil Penelitian.....	74
1. Analisis Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden.....	74
2. Analisis Distribusi Frekuensi Variabel.....	75
a. Variabel Kualitas Komunikasi Interpersonal Psikolog.....	75
b. Variabel Kepuasan Komunikasi Klien dalam Konseling.....	87
c. Variabel Keterbukaan Diri Klien.....	100
3. Analisis Uji Korelasi.....	109
a. Analisis Uji Korelasi X-Y.....	109
b. Analisis Uji Korelasi Parsial X-Y-Z.....	111
B. Analisis Data.....	113
BAB IV. PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	122
B. Saran.....	123
DAFTAR PUSTAKA.....	125
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Definisi Operasional.....	45
Tabel 2.	Jumlah Klien Unit Konsultasi Psikologi UGM Tahun 2014.....	53
Tabel 3.	Kriteria Koefisien Korelasi.....	56
Tabel 4.	Hasil Uji Validitas Kualitas Komunikasi Interpersonal Psikolog.....	59
Tabel 5.	Hasil Uji Validitas Kepuasan Komunikasi Klien dalam Konseling.....	60
Tabel 6.	Hasil Uji Validitas Keterbukaan Diri Klien.....	61
Tabel 7.	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Komunikasi Interpersonal Psikolog.....	63
Tabel 8.	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Komunikasi Klien dalam Konseling.....	63
Tabel 9.	Hasil Uji Reliabilitas Keterbukaan Diri Klien.....	64
Tabel 10.	Jenis Kasus Responden.....	74
Tabel 11.	Kualitas Komunikasi Interpersonal Psikolog Dilihat dari Jujurnya Informasi yang Diberikan kepada Klien.....	75
Tabel 12.	Kualitas Komunikasi Interpersonal Psikolog Dilihat dari Detailnya Informasi yang Diberikan kepada Klien.....	76
Tabel 13.	Kualitas Komunikasi Interpersonal Psikolog Dilihat dari Kemampuan Mendengarkan Keluhan yang Tengah Dihadapi Klien.....	77
Tabel 14.	Kualitas Komunikasi Interpersonal Psikolog Dilihat dari Kemampuan Memahami Permasalahan yang Dihadapi Klien.....	78
Tabel 15.	Kualitas Komunikasi Interpersonal Psikolog Dilihat dari Kemampuannya untuk Berpikiran Terbuka (Tidak Evaluatif).....	79
Tabel 16.	Kualitas Komunikasi Interpersonal Psikolog Dilihat dari Kemampuannya Membantu Permasalahan yang Dihadapi Klien.....	80
Tabel 17.	Kualitas Komunikasi Interpersonal Psikolog Dilihat dari Ramahnya Sikap Psikolog terhadap Klien.....	81
Tabel 18.	Kualitas Komunikasi Interpersonal Psikolog Dilihat dari Kemampuannya Menyemangati Klien.....	82
Tabel 19.	Kualitas Komunikasi Interpersonal Psikolog Dilihat dari Sikapnya Menghargai Klien.....	83

Tabel 20.	Kualitas Komunikasi Interpersonal Psikolog Dilihat dari Seimbangnnya Pertukaran Informasi antara Psikolog dan Klien.....	84
Tabel 21.	Pembagian Interval Kelas Kualitas Komunikasi Interpersonal Psikolog.....	85
Tabel 22.	Frekuensi Kualitas Komunikasi Interpersonal Psikolog.....	86
Tabel 23.	Kepuasan Klien Dilihat dari Pembinaan Hubungan yang Ramah melalui Ucapan Salam dari Psikolog.....	87
Tabel 24.	Kepuasan Klien Dilihat dari Pembinaan Hubungan yang Ramah karena Dipersilahkan Duduk oleh Psikolog.....	88
Tabel 25.	Kepuasan Klien Dilihat dari Pembinaan Hubungan yang Nyaman karena Psikolog Menciptakan Situasi yang Santai.....	88
Tabel 26.	Kepuasan Klien Dilihat dari Permasalahan yang Dijelaskan Klien dapat Dimengerti oleh Psikolog.....	89
Tabel 27.	Kepuasan Klien Dilihat dari Didengar dengan Penuh Perhatian oleh Psikolog.....	90
Tabel 28.	Kepuasan Klien Dilihat dari Permasalahan yang Dirumuskan secara Objektif oleh Psikolog.....	90
Tabel 29.	Kepuasan Klien Dilihat dari Tepatnya Informasi yang Diperoleh termasuk Berbagai Alternatif Jalan Keluar dari Psikolog Sesuai dengan Persoalan yang Tengah Diajukan.....	91
Tabel 30.	Kepuasan Klien Dilihat dari Jelasnya Informasi yang Diperoleh termasuk Berbagai Alternatif Jalan Keluar dari Psikolog Sesuai dengan Persoalan yang Diajukan.....	92
Tabel 31.	Kepuasan Klien Dilihat dari Netralnya Umpan Balik dari Psikolog dalam Membantu Penyelesaian Masalah.....	93
Tabel 32.	Kepuasan Klien Dilihat dari Diberinya Saran dalam Menentukan Jalan Keluar terhadap Persoalan yang Dihadapi.....	94
Tabel 33.	Kepuasan Klien Dilihat dari Dibantunya dalam Menentukan Jalan Keluar yang Tepat terhadap Persoalan yang Dihadapi.....	95
Tabel 34.	Kepuasan Klien Dilihat dari Diberinya Salam Penutup oleh Psikolog.....	96

Tabel 35.	Kepuasan Klien Dilihat dari Puas Tidaknya Konseling yang Telah Dilakukan.....	97
Tabel 36.	Kepuasan Klien Dilihat dari Diberinya Tawaran dalam Mengatur Pertemuan Selanjutnya oleh Psikolog Apabila Proses Konseling Belum Selesai.....	97
Tabel 37.	Pembagian Interval Kelas Kepuasan Komunikasi Klien dalam Konseling.....	99
Tabel 38.	Frekuensi Kepuasan Komunikasi Klien dalam Konseling.....	99
Tabel 39.	Keterbukaan Diri Klien Dilihat dari Informasi yang Diberikan Mengenai Kegiatan Klien Belakangan Terakhir.....	100
Tabel 40.	Keterbukaan Diri Klien Dilihat dari Informasi yang Diberikan Mengenai Pengalaman yang Baru Saja Dialami.....	101
Tabel 41.	Keterbukaan Diri Klien Dilihat dari Informasi yang Diberikan Mengenai Masa Lalunya.....	102
Tabel 42.	Keterbukaan Diri Klien Dilihat dari Informasi yang Diberikan Mengenai Fakta yang Belum Diketahui oleh Orang Lain.....	103
Tabel 43.	Keterbukaan Diri Klien Dilihat dari Informasi yang Diberikan mengenai Opinions terkait Keadaan yang Sering Dihadapinya.....	104
Tabel 44.	Keterbukaan Diri Klien Dilihat dari Informasi yang Diberikan Mengenai Sudut Pandang dalam Kebiasaan (Perilaku) Sehari-Harinya.....	105
Tabel 45.	Keterbukaan Diri Klien Dilihat dari Informasi yang Diberikan mengenai Gejolak yang Masih Dipendamnya.....	106
Tabel 46.	Keterbukaan Diri Klien Dilihat dari Informasi yang Diberikan mengenai Suasana Hati yang Tengah Dirasakannya.....	107
Tabel 47.	Pembagian Interval Kelas Keterbukaan Diri Klien.....	108
Tabel 48.	Frekuensi Keterbukaan Diri Klien.....	109
Tabel 49.	Hasil Uji Korelasi.....	110
Tabel 50.	Hasil Uji Korelasi Parsial.....	111

DAFTAR BAGAN

Bagan 1. Hubungan Antar Variabel.....	43
Bagan 2. Model Empirik Hubungan Antar Variabel X, Y, dan Z.....	112



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Jumlah Klien Unit Konsultasi Psikologi (UKP) Universitas Gadjah Mada (UGM) Tahun 2014
- Lampiran 2. Lembar Kuesioner
- Lampiran 3. Hasil Uji Validitas
- Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 5. Hasil Analisis Distribusi Frekuensi Jenis Kasus Responden
- Lampiran 6. Hasil Analisis Distribusi Frekuensi Kasus Anak
- Lampiran 7. Hasil Analisis Distribusi Frekuensi Kasus Minat Bakat
- Lampiran 8. Hasil Analisis Distribusi Frekuensi Kasus Pribadi
- Lampiran 9. Hasil Analisis Uji Korelasi
- Lampiran 10. Hasil Analisis Uji Korelasi Parsial
- Lampiran 11. Nilai R Product Moment