

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu aspek manusia pada dasarnya adalah makhluk sosial, manusia secara alami selalu membutuhkan hubungan atau komunikasi dengan manusia yang lain (Walgito, 2001:75). Manusia tidak dapat terlepas dari komunikasi dalam interaksinya guna membangun hubungan dengan manusia lainnya, seseorang menyampaikan pesan baik verbal atau nonverbal kepada seseorang penerima yang bereaksi dengan memberi jawaban verbal begitupun sebaliknya (Mulyana, 2007:72). Melalui pesan yang disampaikan tersebut komunikasi terjadi secara timbal balik antara pengirim dan penerima pesan.

Manusia secara alami mempunyai dorongan untuk berhubungan dengan manusia lain dan dorongan lain seperti dorongan ingin tahu hingga dorongan ingin mengaktualisasikan diri (Walgito, 2001:75). Dorongan tersebut merupakan bagian dari ekspresi yang ingin dipenuhi oleh masing-masing manusia bersama manusia lainnya. Manusia akan mencari tahu hal yang membuat dirinya penasaran seperti berkomunikasi dengan orang lain guna memperoleh informasi yang dikehendaknya. Manusia juga ingin menempatkan dirinya sesuai dengan kemampuan (potensi) yang dimilikinya. Melalui komunikasi, individu dapat menyampaikan berbagai dorongan dari dalam dirinya ke individu lainnya maupun lingkungannya agar individu tersebut dapat secara langsung maupun tidak langsung memenuhi kebutuhannya akan dorongan tersebut.

Melalui komunikasi seseorang dapat menyampaikan informasi, ide ataupun pemikiran, pengetahuan, dan konsep kepada orang secara timbal balik (Walgito, 2001:75). Komunikasi membantu antara satu orang dengan orang lainnya mengungkapkan hal yang ingin disampaikannya dan begitu pula sebaliknya. Melalui hal yang diungkapkan tersebut tentunya terdapat informasi maupun pemikiran yang seseorang coba untuk sampaikan kepada orang lain, agar orang lain memperoleh pesan dalam bentuk informasi yang menimbulkan dampak bagi sang penerima komunikasi. Dalam komunikasi terdapat tujuh unsur pokok yaitu pihak yang mengawali komunikasi, pesan yang dikomunikasikan, saluran yang digunakan untuk berkomunikasi dan gangguannya, situasi ketika komunikasi dilakukan, pihak yang menerima pesan, serta umpan balik dan dampak (Hardjana, 2003:12). Tanpa disadari ketujuh unsur pokok komunikasi tersebut dilakukan setiap seseorang melakukan komunikasi dengan orang lain dan akan terjadi secara timbal balik dan terus menerus jika komunikasi tersebut berjalan dengan baik.

Salah satu kajian ilmu komunikasi adalah komunikasi kesehatan yang bertujuan untuk memperbaiki derajat kesehatan agar lebih baik. Komunikasi menjadi sarana yang efektif bagi para tenaga kesehatan untuk menjalankan peran dan fungsinya baik terhadap pasien maupun sesama tenaga kesehatan lainnya. Pentingnya komunikasi bagi para tenaga kesehatan juga bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan bagi para pasien atau klien (Lalongkoe dan Edison, 2014:65). Dalam praktik medis, komunikasi merupakan sarana dalam membina hubungan terapeutik dan menjadi sarana untuk mempengaruhi orang lain dalam upaya pencapaian kesuksesan hasil tindakan medis (Lalongkoe dan Edison,

2014:64). Terapeutik merupakan segala sesuatu yang memfasilitasi proses penyembuhan (As Hornby dalam Damaiyanti, 2010:11). Sehingga komunikasi terapeutik didefinisikan sebagai komunikasi yang direncanakan secara sadar, serta kegiatan dan tujuannya dipusatkan untuk kesembuhan pasien (Uripni dalam Taufik dan Juliane, 2010:25).

Komunikasi terapeutik dilakukan tenaga kesehatan dengan kliennya dalam konteks komunikasi interpersonal yang merupakan “komunikasi antara dua orang secara tatap-muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain baik secara verbal maupun nonverbal” (Mulyana, 2007:81). Komunikasi interpersonal merupakan konteks komunikasi yang paling sederhana dibandingkan dengan konteks komunikasi lainnya, karena komunikasi interpersonal hanya melibatkan sedikitnya dua orang dalam kegiatannya. Komunikasi interpersonal sangat sering dilakukan oleh tiap individu dengan individu lain dalam kehidupan sehari-hari seperti komunikasi dengan kenalan, teman, sahabat, pacar, satu lawan satu (Hardjana, 2003:85). Dalam konteks komunikasi terapeutik, komunikasi interpersonal dapat dilihat pada komunikasi tenaga kesehatan terhadap kliennya. Berdasarkan definisi yang telah dipaparkan sebelumnya, komunikasi interpersonal berlangsung secara tatap muka dan peserta komunikasinya dapat langsung menerima pesan dan menanggapi hal tersebut secara langsung. Dengan kata lain komunikasi interpersonal sifatnya cenderung spontan. Melalui komunikasi interpersonal seseorang dapat mendalami kepribadian antar satu dengan lainnya selama komunikasi interpersonal tersebut berjalan dengan baik dan terus menerus.

Fungsi komunikasi dalam berhubungan dengan orang lain yaitu dapat mengenal orang lain melalui pembukaan diri, bertukar pikiran, meminta bantuan, hingga saling membantu mengubah sikap dan perilaku bersama orang lain (Hardjana, 2003:21). Melalui komunikasi interpersonal dalam membangun hubungan, seseorang dapat semakin mengenal orang lain yang secara tidak langsung juga bermanfaat bagi kehidupan pribadi yang melakukan komunikasi interpersonal tersebut yaitu dapat mengungkapkan perasaan dan gagasan, semakin mengenal diri, menjelaskan perasaan, isi pikiran dan perilaku diri sendiri (Hardjana, 2003:20).

Wawancara adalah bentuk khusus dari komunikasi interpersonal (DeVito, 1997:281). Wawancara seringkali didefinisikan sebagai percakapan dengan maksud tertentu yang melibatkan dua orang, ditujukan untuk melaksanakan maksud yang jauh lebih spesifik dibandingkan dengan kebanyakan komunikasi antara dua orang lainnya (Tubbs dan Moss, 1996:16). Melalui komunikasi interpersonal, wawancara berlangsung melalui rangkaian tanya-jawab dan dalam praktiknya paling sering pewawancara mengajukan pertanyaan dan pihak yang diwawancara menjawabnya. Jenis-jenis wawancara berdasarkan tujuan dari pewawancara dan yang diwawancara adalah konseling (DeVito, 1997:281).

Bentuk komunikasi interpersonal yang banyak digunakan khususnya bagi tenaga kesehatan adalah konseling, menurut Hardjana:

Konseling merupakan usaha dari pihak konselor (*counsellor*), yaitu orang yang membantu untuk menjernihkan masalah orang yang minta bantuan (*counselee*) dengan mendampingi dalam melihat masalah, memutuskan masalah, menemukan cara-cara pemecahan yang tepat, dan (mungkin) dalam menemukan cara yang paling tepat untuk pelaksanaan keputusan itu (Hardjana, 2003:116).

Konseling menjadi salah satu pilihan dari seseorang yang membutuhkan penanganan masalah dari konselor selain komunikasi interpersonal yang dapat dilakukan dengan teman, sahabat, hingga kekasih. Melalui konseling permasalahan tersebut dicoba untuk diketahui lebih lanjut baik dari segi sebab hingga penanganannya. Hardjana (2003:116) mengungkapkan pada umumnya konsultasi banyak membahas mengenai frustrasi, konflik, dan stres. Frustrasi merupakan perasaan kecewa, kehabisan semangat dan motivasi sebagai akibat dari rasa kebutuhan yang dihalangi contohnya seperti merasa tidak diterima oleh pergaulan, padahal realitanya tidak demikian. Sedangkan pengertian konflik merupakan keadaan dari pihak-pihak yang terlibat bertentangan pendapat, tujuan, dan perilaku sehingga hidup merasa terganggu, penyebabnya karena berlawanan kepribadian, kepentingan hingga perasaan. Sedangkan stres adalah perasaan yang diakibatkan oleh penilaian bahwa kemampuan yang dimiliki lebih kecil daripada tantangan yang dihadapi, serta merupakan masalah subjektif.

Konseling dilakukan antara konselor dengan kliennya dalam konteks komunikasi interpersonal yang merupakan interaksi tatap muka antar dua orang, pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung, dan penerima pesan menerima dan menanggapi secara langsung pula (Hardjana, 2003:85). Dalam konseling, peran konselor adalah mendampingi orang yang minta konseling dengan tidak mengambil alih atau menggantikan peran orang tersebut (Hardjana, 2003:117). Biasanya melalui pendekatan komunikasi yang dilakukan secara mendalam, konselor berusaha mencoba mencari tahu masalah yang dihadapi kliennya dan kemudian akan dilakukan tahap pendampingan dalam penyelesaian

masalah. Agar konseling berjalan dengan baik, Hardjana (2003:118) mengungkapkan hal-hal yang perlu dimiliki oleh seorang konselor yang baik yaitu memiliki pengetahuan teori psikologi mengenai perkembangan hidup manusia, kepribadian yang sehat dan hidup yang produktif agar dalam konseling tidak berbicara secara subjektif; mengetahui hakikat konseling dan metode dasarnya; memiliki kepribadian yang seimbang, matang dan dewasa; memiliki *human skills* (kecakapan berhubungan dengan manusia) yang cukup seperti mendengarkan, menanggapi, bertanya, memberi umpan balik dan sebagainya. Dengan menjalankan kriteria sebagai konselor yang baik, klien mempercayakan setiap permasalahan yang tengah dihadapinya ke tangan para pihak yang sudah ahli di bidangnya.

Manfaat konseling dalam komunikasi interpersonal yaitu dapat mengurangi beban batin, penemuan masalah dan pemecahannya, serta pengembangan wawasan, pemikiran, dan sikap dalam hidup (Hardjana, 2003:120). DeVito (1997:284) menambahkan konseling bertujuan membantu seseorang untuk dapat lebih efektif mengatasi masalahnya, bekerja lebih efektif, bergaul secara lebih baik, atau menjalani hidup secara lebih realistis dan efektif. Dalam membantu kliennya, konselor mengumpulkan informasi dan mempelajari kliennya sehingga melalui wawancara yang dilakukan konselor dapat menemukan masalah maupun kejanggalan pada kliennya sehingga dilakukan tindak lanjut guna mencapai manfaat maupun tujuan konseling tersebut. Berdasarkan manfaat yang telah dipaparkan di atas, tentu saja konseling tidak hanya berada pada konteks penanganan masalah saja. Konseling juga bermanfaat untuk pengembangan

kepribadian dalam kehidupannya sehari-hari, kendala-kendala yang menjadi permasalahan di dalam konseling juga dibantu dalam penyelesaiannya.

Komunikasi interpersonal seperti bentuk perilaku yang lain, dapat sangat efektif dan dapat pula sangat tidak efektif. DeVito (1997:259) mengungkapkan karakteristik komunikasi interpersonal yang efektif berdasarkan perspektif humanistik yaitu adanya keterbukaan, empati, sikap mendukung sikap positif, dan adanya kesetaraan. Setiap pihak yang melakukan komunikasi interpersonal tentunya mengharapkan komunikasi yang berkualitas agar terciptanya interaksi yang bermakna, jujur, dan memuaskan. Dalam konseling yang dilakukan pentingnya komunikasi interpersonal yang berkualitas dari pihak konselor terhadap kliennya dengan melihat beberapa kualitas yang dapat diterapkan yakni keterbukaan yang dilakukan oleh konselor seperti terbuka dan jujur. Empati ditunjukkan melalui konselor yang benar-benar memahami permasalahan yang tengah dihadapi klien dalam konseling. Sikap mendukung yang dilakukan konselor seperti bersikap deskriptif (tidak evaluatif), bersikap positif, serta konselor mengkondisikan keadaan dalam sebuah konselingnya bersama klien bersifat seimbang baik dalam posisi hingga dalam pertukaran informasi. Komunikasi yang berkualitas tersebut berusaha menciptakan interaksi di dalam konseling yang cenderung bermakna dan memuaskan bagi kliennya.

Berdasarkan sudut pandang psikologis, konseling bertujuan untuk mengubah perilaku kliennya, perilaku dalam pengertian secara luas yaitu perilaku yang menampak (*overt behavior*) dan perilaku yang tidak menampak (*innert behavior*) (Walgito, 2001:15). Melalui konseling yang dilakukan, konselor akan

mempelajari kliennya dan permasalahan yang tengah dihadapinya. Perilaku yang dimaksud dalam tujuan konseling yang telah dipaparkan sebelumnya yaitu perilaku sebagai respons terhadap situasi yang selalu dihadapi klien dalam kesehariannya. Sehingga, melalui konseling konselor mencoba mengubah perilaku tersebut dalam konteks respons baik dalam sikap maupun perilaku klien dalam menghadapi masalah yang dihadapinya. Konseling akan membantu klien memberikan gambaran mengenai sikap dan perilaku klien yang tidak disadari dan kemudian diarahkan untuk merespons segala rangsangan yang dihadapi klien. Dalam sudut pandang klien sendiri sebagai individu terkadang sulit untuk menentukan perilaku dalam menghadapi hal-hal yang mengganggu mental klien. Namun, Walgito (2001:15) mengungkapkan bahwa dalam diri individu ada kemampuan untuk menentukan perilaku yang diambilnya. Melalui konseling dari segi psikologi, konselor mencoba untuk membantu klien dalam mengubah hingga menentukan perilakunya khususnya dalam menghadapi hal yang menjadi permasalahan klien secara pribadi.

Pentingnya keterbukaan diri yang dilakukan oleh klien terhadap konselor di dalam konseling guna penanganan kasus yang tengah dihadapi klien. Wrightsman (dalam Dayakisni dan Hudaniah, 2003:87) mendefinisikan keterbukaan diri sebagai “proses menghadirkan diri yang diwujudkan dalam kegiatan membagi perasaan dan informasi dengan orang lain”. Konselor dalam melakukan konseling dengan kliennya mengajukan pertanyaan-pertanyaan guna mempelajari klien terkait kebiasaan, persepsi, hingga masalah yang tengah dihadapi kliennya. Keterbukaan diri klien menjadi penting pada saat konseling

berlangsung agar hal-hal yang berkaitan dengan masalah dapat segera diketahui guna penanganan lebih lanjut.

Melalui keterbukaan diri yang dilakukan oleh klien, konselor dapat semakin mudah memperoleh informasi hingga permasalahan yang tengah dihadapi kliennya yang bertujuan untuk pemecahan masalah klien. Informasi yang diberikan oleh klien tentunya merupakan informasi yang jujur agar konselor dapat melihat secara objektif dan pilihan-pilihan yang dapat diberikan melalui konseling yang dilakukan. Keterbukaan diri yang diberikan klien yaitu informasi yang apa adanya sesuai dengan fakta yang dialami klien. Melalui konseling yang dilakukan, klien dapat mengetahui informasi mengenai dirinya melalui kacamata orang lain yang belum diketahui sebelumnya mengenai diri sendiri.

Melalui komunikasi interpersonal yang berkualitas dari konselor, tentunya dari sisi klien akan muncul suatu kepuasan terhadap konseling yang dilakukan. Kepuasan merupakan suatu konsep yang biasanya berkenaan dengan kenyamanan. Dalam konteks komunikasi, kepuasan yaitu keadaan seseorang merasa nyaman dengan pesan, media serta hubungan yang dibangun (Pace dan Faules, 2005:165). Kepuasan berhubungan dengan perbedaan antara apa yang orang inginkan dan apa yang orang miliki dalam sudut pandang komunikasi. Apabila informasi dikomunikasikan dengan cara yang sesuai dengan keinginan seseorang, maka seseorang tersebut akan mengalami kepuasan dalam berkomunikasi (Pace dan Faules, 2005:164). Kepuasan komunikasi dalam konteks terapeutik khususnya konseling dapat dilihat dari tahapan-tahapan konseling yang dilakukan oleh psikolog atau konselor kepada kliennya. Tahapan tersebut diawali

dari psikolog membina hubungan yang ramah, dapat dipercaya, dan menjamin kerahasiaan kliennya. Tahapan selanjutnya yaitu identifikasi masalah, dalam tahap ini konselor mampu menangkap permasalahan yang tengah dihadapi klien dari cerita yang dipaparkannya. Dalam tahapan penyelesaian masalah di dalam konseling, konselor memberikan informasi tepat dan jelas serta sesuai dengan persoalan yang diajukan termasuk alternatif jalan keluar. Dalam tahapan pengambilan keputusan, konselor mendorong dan membantu kliennya untuk menentukan jalan keluar atas persoalan yang tengah dihadapi kliennya. Hal tersebut menentukan apakah masalah klien dapat terselesaikan secara singkat atau belum dapat terselesaikan dan diperlukan diskusi pada konseling selanjutnya. (Taufik dan Juliane, 2010:67-68).

Peneliti mengambil obyek penelitian di Unit Konsultasi Psikologi (UKP) Universitas Gadjah Mada (UGM) yang merupakan salah satu tempat layanan konseling di Yogyakarta. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari asisten konselor, untuk melakukan konseling, calon klien harus mengikuti beberapa tahap yakni pendaftaran dan administrasi, dalam tahap ini calon klien akan memperoleh informasi awal mengenai prosedur dan administrasi yang akan diberlakukan. Selanjutnya, calon klien melakukan *intake* permasalahan yang dilakukan oleh asisten konselor dengan mencari informasi mengenai permasalahan yang dihadapi klien. Setelah dilakukan *intake* permasalahan, maka dilakukan asesmen psikologi jika diperlukan dan disesuaikan dengan permasalahan yang dihadapi klien. Setelah menjalani proses tersebut, maka klien baru diperbolehkan mengikuti

konseling yang dilakukan sesuai dengan kesepakatan yang sudah ditetapkan antara konselor dengan klien yang telah dipilih sesuai dengan bidang keahliannya.

Berdasarkan data yang diperoleh dari asisten konselor UKP UGM, jumlah klien yang ditangani dari bulan januari hingga bulan desember 2014 sebanyak 336 klien yang terdiri dari kasus anak, minat bakat, dan kasus pribadi. Konselor pada Unit Konsultasi Psikolog UGM dilakukan langsung oleh psikolog atau dosen Fakultas Psikologi UGM yang berpengalaman di bidangnya serta dibantu oleh mahasiswa Fakultas Psikologi UGM yang telah terlatih sebagai asisten konselor. Hal tersebut membuat peneliti tertarik untuk meneliti pengaruh kualitas komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh psikolog terhadap kepuasan komunikasi klien dalam konseling di Unit Konsultasi Psikologi Universitas Gadjah Mada. Dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pengetahuan khususnya bagi profesi psikolog terkait kualitas komunikasi interpersonal terhadap kepuasan komunikasi klien dalam konseling.

B. Rumusan Masalah

Apakah ada pengaruh kualitas komunikasi interpersonal psikolog terhadap kepuasan komunikasi klien dalam konseling?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui pengaruh kualitas komunikasi interpersonal psikolog terhadap kepuasan komunikasi klien dalam konseling

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi pada perkembangan ilmu komunikasi dengan melakukan penelitian yang menggunakan teori komunikasi interpersonal dan kepuasan komunikasi.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan sebagai bahan evaluasi bagi profesi psikolog mengenai kualitas komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh psikolog terhadap kepuasan komunikasi klien dalam konseling di Unit Konsultasi Psikologi (UKP) Universitas Gadjah Mada (UGM).

E. Kerangka Teori

1. Komunikasi Terapeutik

Komunikasi berawal dari gagasan yang ada pada seseorang. Gagasan tersebut kemudian diolah menjadi pesan dan dikirimkan melalui media tertentu kepada orang lain sebagai penerima (Hardjana, 2003:11). Rogers dan Kincaid (dalam Fajar, 2009:32) menambahkan bahwa komunikasi merupakan “suatu proses yang terjadi pada dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi antara satu sama lain, yang pada gilirannya terjadi saling pengertian yang mendalam”.

Jika merujuk pada Hardjana (2003:12-19), terdapat tujuh unsur pokok dalam komunikasi, yakni: pihak yang mengawali komunikasi; pesan yang

dikomunikasikan saluran yang digunakan untuk berkomunikasi dan gangguan yang terjadi saat komunikasi dilakukan; situasi saat komunikasi dilakukan; pihak yang menerima pesan; umpan balik dan dampak.

a. Pihak yang mengawali

Pihak yang mengawali komunikasi disebut pengirim (*sender*). Sebelum mengirim pesan, terlebih dahulu pengirim mengemasnya untuk sang penerima (*encoding*), lalu mengungkapkan pesannya ke dalam kode atau lambang dalam bentuk verbal seperti kata-kata atau nonverbal seperti raut wajah atau gerak-gerik tubuh.

b. Pesan yang dikomunikasikan

Pesan yang dikomunikasikan adalah pesan yang berarti dan informatif. Agar dapat diterima dengan baik, pesan tersebut dirumuskan dalam bentuk yang tepat, disesuaikan, dipertimbangkan berdasarkan keadaan penerima, hubungan pengirim dan penerima, serta situasi waktu komunikasi dilakukan baik secara verbal maupun nonverbal.

c. Saluran komunikasi

Setelah dikemas, pesan disampaikan melalui saluran (*channel*) atau media. Pengirim dapat memilih media lisan (*oral*), tertulis (*written*), atau elektronik (*electronic*).

d. Gangguan komunikasi

Penggunaan media untuk menyampaikan pesan dapat mengalami gangguan (*noise*) yaitu “segala sesuatu yang menghambat atau mengurangi kemampuan seseorang untuk mengirim dan menerima pesan”. Gangguan

komunikasi tersebut meliputi pengacau indra (suara terlalu keras atau lemah, tempat menerima pesan bau menyengat, dan udara panas) dan faktor-faktor pribadi (prasangka, lamunan, dan perasaan tidak cakap).

e. Situasi komunikasi

Komunikasi terjadi pada situasi: tempat, waktu, cuaca, iklim dan keadaan alam serta psikologis tertentu. Situasi merupakan konteks atau arena tempat komunikasi terjadi. Situasi dapat mempengaruhi jalannya komunikasi dan tentu saja hasilnya.

f. Pihak yang menerima

Pihak yang menerima pesan disebut penerima (*receiver*). Penerima menerima pesan melalui indranya terutama telinga dan mata, begitu menerima kode, tanda, lambang baik verbal maupun nonverbal, penerima membuka pintu khazanah ingatan (*memory*) dalam benaknya dan menerjemahkan pesan yang diterimanya.

g. Umpan balik dan dampak

Umpan balik (*feedback*) merupakan tanggapan penerima terhadap pesan yang diterima dari pengirim yang dapat berupa tanggapan verbal atau nonverbal. Dalam komunikasi penuh, secara bergantian peran penerima pesan berubah menjadi pengirim pesan, begitu sebaliknya. Komunikasi merupakan proses yang dinamis dan mendatangkan dampak bagi pengirim maupun penerima.

Komunikasi menjadi sarana untuk menciptakan hubungan dalam praktik medis khususnya antara psikologi dan kliennya, yang bertujuan untuk

mengetahui dan mengenal informasi kebutuhan klien, untuk diarahkan pada rencana aksi dan tindakan medis. Aktivitas komunikasi terapeutik berperan dalam pemecahan dan penyelesaian masalah yang dihadapi pasien atau klien (Lalongkoe dan Edison, 2014:67). Damaiyanti (dalam Taufik dan Juliane, 2010:25) memaparkan bahwa terapeutik merupakan kata sifat yang dihubungkan dengan seni dari penyembuhan sehingga terapeutik juga dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang memfasilitasi proses penyembuhan. Lalongkoe (dalam Lalongkoe dan Edison, 2014:67) mendefinisikan komunikasi terapeutik sebagai metode komunikasi yang dilakukan para tenaga medis untuk membantu penyembuhan pasien, melalui teknik komunikasi yang terencana sehingga terbentuknya rasa saling percaya antara tenaga medis selaku pelayan dengan pasien/ klien selaku yang dilayani. Machfoedz (dalam Lalongkoe dan Edison, 2014:68) menambahkan komunikasi terapeutik sebagai pengalaman interaksi bersama antara tenaga kesehatan dan pasien dalam komunikasi yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pasien.

Menurut Purwanto (dalam Taufik dan Juliane, 2010:26), tujuan komunikasi terapeutik adalah sebagai berikut:

- a. Membantu pasien untuk memperjelas juga mengurangi beban perasaan dan pikiran serta dapat mengambil tindakan untuk mengubah situasi yang ada bila pasien percaya pada hal yang diperlukan
- b. Mengurangi keraguan, membantu dalam hal mengambil tindakan yang efektif dan mempertahankan kekuatan egonya

- c. Mempengaruhi orang lain, lingkungan fisik, dan dirinya sendiri

Sedangkan, menurut Stuart Sundeen juga Lindberg, Hunter, dan Kruszweski (dalam Taufik dan Juliane, 2010:26), tujuan terapeutik yang diarahkan kepada pertumbuhan klien meliputi hal-hal sebagai berikut:

- a. Realisasi diri, penerimaan diri, dan rasa hormat terhadap diri sendiri
- b. Identitas diri yang jelas dan rasa integritas diri yang tinggi
- c. Kemampuan membina hubungan interpersonal yang intim, saling tergantung, dan mencintai
- d. Peningkatan fungsi dan kemampuan memuaskan kebutuhan serta mencapai tujuan personal yang realistis

2. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi terapeutik dilakukan tenaga kesehatan dengan kliennya dalam konteks komunikasi interpersonal. Menurut DeVito (dalam Fajar, 2009:78) komunikasi interpersonal merupakan “proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau di antara sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika”. Mulyana (2007:79) mendefinisikan “komunikasi interpersonal melibatkan sejumlah komunikator yang relatif kecil, berlangsung dengan jarak fisik yang dekat, bertatap-muka, memungkinkan jumlah maksimum saluran indrawi, dan memungkinkan umpan balik segera”.

Komunikasi interpersonal adalah “interaksi tatap muka antar dua atau beberapa orang, pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung, dan

penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung pula” (Hardjana, 2003:85). Komunikasi interpersonal menurut Hardjana (2003:86) merupakan kegiatan yang dinamis. Dengan tetap memperhatikan kedinamisannya, komunikasi interpersonal mempunyai ciri-ciri yang tetap yaitu sebagai berikut:

a. Komunikasi interpersonal adalah verbal dan nonverbal

Seperti pada komunikasi pada umumnya, selalu mencakup dua unsur pokok yaitu isi pesan dan bagaimana isi tersebut dikatakan atau dilakukan, baik secara verbal maupun nonverbal.

b. Komunikasi interpersonal mencakup perilaku tertentu

Perilaku dalam komunikasi meliputi perilaku verbal dan nonverbal. Ada tiga perilaku dalam komunikasi interpersonal:

- 1) Perilaku spontan (*spontaneous behaviour*) adalah perilaku yang dilakukan karena desakan emosi dan tanpa revisi secara kognitif (terjadi begitu saja seperti mengatakan “Hai”, “Aduh”, atau “Hore” (verbal), melambaikan tangan kepada teman hingga menggebrak jika sedang marah (nonverbal).
- 2) Perilaku menurut kebiasaan (*script behaviour*) adalah perilaku dipelajari dari kebiasaan seperti mengucapkan “selamat datang” kepada teman yang datang (verbal) dan “berjabat tangan” dengan teman (nonverbal).

3) Perilaku sadar (*contrived behaviour*) adalah perilaku yang dipilih karena dianggap sesuai dengan situasi yang ada dan telah dipikirkan dan dirancang sebelumnya.

c. Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang berproses pengembangan

Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang berproses pengembangan (*development process*) dari awal pengenalan yang dangkal, berlanjut makin mendalam, dan berakhir dengan saling pengenalan yang amat mendalam. Tetapi juga dapat putus, sampai akhirnya saling melupakan.

d. Komunikasi interpersonal mengandung umpan balik, interaksi, dan koherensi

Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi tatap muka dengan kemungkinan umpan balik (*feedback*) besar sekali. Di antara pengirim dan penerima pesan terjadi interaksi (*interaction*) yang satu mempengaruhi yang lain dan keduanya saling mempengaruhi dan memberi serta menerima dampak. Agar komunikasi interpersonal itu berjalan secara teratur, dalam komunikasi itu pihak-pihak yang terlibat saling menanggapi sesuai dengan isi pesan yang diterima dan membuat terjadinya koherensi.

e. Komunikasi interpersonal berjalan menurut peraturan tertentu

Agar berjalan baik, maka komunikasi interpersonal hendaknya mengikuti peraturan (*rules*) tertentu. Peraturan itu ada yang intrinsik dan ekstrinsik. Peraturan intrinsik adalah peraturan yang dikembangkan oleh masyarakat untuk mengatur cara orang harus berkomunikasi satu sama lain, misalnya

sama dalam hal kesopanan pada budaya jawa yang berbeda dengan budaya jepang. Peraturan ekstrinsik adalah peraturan yang ditetapkan oleh situasi dan masyarakat, misalnya nada bicara yang digunakan pada saat berkabung berbeda dengan ketika pesta.

f. Komunikasi interpersonal adalah kegiatan aktif

Komunikasi interpersonal merupakan kegiatan yang aktif bukan pasif. Pihak-pihak yang berkomunikasi tidak hanya saling bertukar produk tetapi terlibat dalam proses untuk bersama-sama membentuk dan menghasilkan produk.

g. Komunikasi interpersonal saling mengubah

Melalui interaksi dalam komunikasi, pihak-pihak yang terlibat komunikasi dapat saling memberi inspirasi, semangat dan dorongan untuk mengubah pemikiran, perasaan, dan sikap yang sesuai dengan topik yang dibahas bersama dan merupakan wahana untuk saling belajar dan mengembangkan wawasan, pengetahuan, dan kepribadian.

Komunikasi interpersonal dapat digunakan untuk berbagai tujuan, berikut terdapat enam tujuan komunikasi interpersonal yang dianggap penting (Fajar, 2009:78-80)

a. Mengetahui diri sendiri dan orang lain

Salah satu mengetahui diri sendiri adalah melalui komunikasi interpersonal. Melalui komunikasi interpersonal seseorang dapat belajar mengenai bagaimana dan sejauhmana diri sendiri membuka diri serta

membuat seseorang mengetahui nilai, sikap dan perilaku dan juga menanggapi hingga memprediksi tindakan orang lain.

b. Mengetahui dunia luar

Komunikasi interpersonal memungkinkan diri sendiri untuk memahami lingkungannya secara baik yakni tentang objek dan kejadian-kejadian orang lain.

c. Menciptakan dan memelihara hubungan menjadi bermakna

Manusia diciptakan sebagai makhluk individu sekaligus makhluk sosial yang menggunakan banyak waktu berkomunikasi interpersonal untuk menciptakan dan memelihara hubungan sosial dengan orang lain.

d. Mengubah sikap dan perilaku

Melalui komunikasi interpersonal diri sendiri sering berupaya mempersuasi orang lain untuk mengubah sikap dan perilaku orang lain.

e. Bermain dan mencari hiburan

Bermain mencakup semua kegiatan untuk memperoleh kesenangan, tujuan ini dianggap tidak penting tetapi sebenarnya perlu dilakukan karena bisa memberi suasana yang lepas.

f. Membantu

Psikiater, psikolog klinik dan ahli terapi merupakan contoh profesi yang mempunyai fungsi menolong orang lain dan tugas tersebut dilakukan melalui komunikasi interpersonal.

Fajar (2009:80) menambahkan tujuan-tujuan komunikasi interpersonal di atas dapat dilihat dari dua perspektif yaitu yang pertama dapat dilihat sebagai

faktor-faktor motivasi seperti membantu mengatakan orang lain untuk mengubah sikap dan perilaku seseorang. Kedua, tujuan tersebut dapat dilihat sebagai hasil efek umum komunikasi interpersonal seperti dapat mengenal diri sendiri, membuat hubungan lebih baik dan bermakna serta memperoleh pengetahuan tentang dunia luar.

Komunikasi interpersonal dalam konteksnya juga dikenal adanya keterbukaan diri (*self-disclosure*) yang digunakan seseorang untuk membangun hubungan interpersonal dalam interaksinya dengan orang lain. Keterbukaan diri dapat berupa berbagai topik seperti informasi perilaku, sikap, perasaan keinginan, motivasi dan ide yang sesuai dan terdapat di dalam orang yang bersangkutan (Dayakisni dan Hudaniah, 2003:89). Bentuk khusus komunikasi interpersonal adalah wawancara yang merupakan dua orang berinteraksi melalui bentuk tanya-jawab guna mencapai tujuan tertentu (DeVito, 1997: 281). Salah satu jenis wawancara yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah konseling yang merupakan usaha dari pihak konselor (*counsellor*), yaitu orang yang membantu untuk menjernihkan masalah orang yang meminta bantuan (*counselee*), dan materi yang pada umumnya dijadikan bahasan konsultasi seperti frustrasi, konflik hingga stress (Hardjana, 2003:116).

Komunikasi interpersonal sebagai bentuk perilaku dapat berubah dan sangat tidak efektif. Dalam komunikasi interpersonal terdapat karakteristik komunikasi interpersonal yang efektif, dilihat dari tiga perspektif yaitu yang pertama perspektif humanistik yang meliputi pada keterbukaan, empati, sikap mendukung, dan kualitas-kualitas lain yang menciptakan interaksi yang bermakna, jujur, dan

memuaskan (Bochner dan Kelly dalam DeVito, 1997:259). Kedua adalah perspektif pragmatis yang meliputi kepercayaan diri, kebersamaan, manajemen interaksi, daya ekspresi dan orientasi kepada orang lain. Ketiga yaitu perspektif pergaulan sosial yang menekankan kesetaraan (DeVito, 1997:259). Dalam penelitian ini perspektif yang digunakan dalam konteks komunikasi interpersonal yang berkualitas adalah perspektif humanistik yang memiliki lima kualitas umum yaitu sebagai berikut:

a. Keterbukaan (*Openness*)

Kualitas keterbukaan mengacu pada tiga aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama, komunikator interpersonal yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajaknya berinteraksi. Harus ada kesediaan untuk membuka diri, mengungkapkan informasi yang biasanya disembunyikan secara patut. Aspek keterbukaan yang kedua mengacu pada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Aspek ketiga menyangkut “kepemilikan” perasaan dan pikiran (Bochner dan Kelly dalam DeVito, 1997:260). Terbuka dalam pengertian ini adalah mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang diberikan adalah memang milik diri sendiri dengan tanggungjawab.

b. Empati (*Empathy*)

Henry Backrack (dalam DeVito, 1997:260) mendefinisikan empati sebagai “kemampuan seseorang untuk ‘mengetahui’ apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang orang lain itu, melalui kacamata orang lain itu”. Berempati adalah merasakan sesuatu seperti orang

yang mengalaminya yaitu dengan merasakan perasaan yang sama dengan cara yang sama.

Orang yang empatik mampu memahami motivasi dan pengalaman, perasaan dan sikap, serta harapan dan keinginan orang lain kedepannya. Pengertian yang empatik tersebut akan membuat seseorang lebih mampu menyesuaikan komunikasinya. Langkah pertama dalam mencapai empati adalah mencoba untuk tidak mengevaluasi, menilai, menafsirkan, dan mengkritik agar berfokus pada pemahaman.

Kedua, makin banyak seseorang mengenal orang lain, makin mampu seseorang tersebut melihat apa yang dilihat dan merasakan seperti apa yang dirasakan orang tersebut. Ketiga, cobalah merasakan apa yang sedang dirasakan orang lain dari sudut pandangnya. Empati dapat dikomunikasikan baik secara verbal maupun nonverbal. Secara nonverbal, empati dapat dikomunikasikan dengan memperlihatkan (1) keterlibatan aktif dengan orang itu melalui ekspresi wajah dan gerak-gerik yang sesuai; (2) konsentrasi terpusat melalui kontak mata, postur tubuh yang penuh perhatian, dan kedekatan fisik; serta (3) sentuhan atau belaian yang sepantasnya.

c. Sikap Mendukung (*Supportiveness*)

Suatu konsep yang perumusannya dilakukan berdasarkan karya Jack Gibb (dalam DeVito, 1997:261) menyatakan hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan dengan adanya sikap mendukung (*supportiveness*). Komunikasi yang terbuka dan empatik tidak dapat berlangsung dalam

suasana yang tidak mendukung. Sikap mendukung dapat diperlihatkan yaitu sebagai berikut:

1) Deskriptif

Sikap mendukung dapat tercipta melalui suasana yang bersikap deskriptif dan bukan evaluatif. Bila seseorang mempersepsikan suatu komunikasi sebagai permintaan akan informasi atau uraian mengenai suatu kejadian tertentu, umumnya tidak merasakannya sebagai ancaman. Di pihak lain, komunikasi yang bernada menilahi seringkali membuat seseorang bersikap defensif.

2) Spontanitas

Gaya spontan membantu menciptakan suasana mendukung. Orang yang spontan dalam komunikasinya dan terus terang serta terbuka dalam mengutarakan pikirannya biasanya bereaksi dengan cara yang sama. Sebaliknya, bila seseorang merasa bahwa orang lain menyembunyikan perasaannya yang sebenarnya, seseorang tersebut cenderung akan bereaksi secara defensif.

3) Provisional

Bersikap provisional artinya bersikap tentatif dan berpikiran terbuka serta bersedia mendengar pandangan yang berlawanan dan bersedia mengubah posisi jika keadaan mengharuskan.

d. Sikap Positif (*Positiveness*)

Guna mengkomunikasikan sikap positif dalam komunikasi interpersonal dengan sedikitnya dua cara, yaitu:

1) Sikap

Sikap positif mengacu pada sedikitnya dua aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama, komunikasi interpersonal terbina jika orang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri. Kedua, perasaan positif untuk situasi komunikasi pada umumnya sangat penting untuk interaksi yang efektif.

2) Dorongan (*Stroking*)

Sikap positif dapat dijelaskan lebih jauh dengan istilah *stroking* (dorongan). Dorongan adalah istilah yang berasal dari kosakata umum, yang dipandang sangat penting dalam analisis transaksional dan dalam interaksi antarmanusia secara umum. Perilaku mendorong menghargai keberadaan dan pentingnya orang lain.

e. Kesetaraan (*Equality*)

Komunikasi interpersonal akan lebih efektif bila suasananya setara. Artinya, harus ada pengakuan secara diam-diam bahwa kedua pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan bahwa masing-masing pihak mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan. Dalam suatu hubungan interpersonal yang ditandai oleh kesetaraan, ketidak-sependapatan dan konflik lebih dilihat sebagai upaya untuk memahami perbedaan yang pasti ada daripada sebagai kesempatan untuk menjatuhkan pihak lain. Kesetaraan tidak mengharuskan seseorang menerima dan menyetujui begitu saja semua perilaku verbal dan nonverbal pihak lain. Kesetaraan berarti menerima pihak lain atau menurut istilah Carl Rogers (dalam DeVito, 1997:263), kesetaraan

meminta seseorang untuk memberikan “penghargaan positif tak bersyarat” kepada orang lain.

3. Keterbukaan Diri

Keterbukaan diri (*self-disclosure*) merupakan salah satu bagian dari konteks komunikasi interpersonal yang sering digunakan seseorang untuk membangun hubungan interpersonal dalam interaksinya dengan orang lain (Dayakisni dan Hudaniah, 2003:89). Keterbukaan diri dapat secara umum didefinisikan sebagai proses pembukaan informasi mengenai diri sendiri kepada orang lain yang memiliki tujuan (West dan Turner, 2009:199). Menurut Wrigthsman (dalam Dayakisni dan Hudaniah, 2003:87) keterbukaan diri adalah “proses menghadirkan diri yang diwujudkan dalam kegiatan membagi perasaan dan informasi dengan orang lain.” Sedangkan menurut Adler dan Towne (1975:292) mendefinisikan “*Self-disclosure is the process of deliberately revealing information about oneself that is significant and that would not normally be known by others.*”

Sedangkan Morton dalam Sears (1989) yang dikutip dalam Dayakisni dan Hudaniah (2003:87) mengungkapkan:

Keterbukaan diri merupakan kegiatan membagi perasaan dan informasi yang akrab dengan orang lain. Informasi di dalam keterbukaan diri ini bersifat deskriptif atau evaluatif. Deskriptif artinya individu melukiskan berbagai fakta mengenai diri sendiri yang mungkin belum diketahui oleh pendengar seperti, jenis pekerjaan, alamat dan usia. Sedangkan evaluatif artinya individu mengemukakan pendapat atau perasaan pribadinya seperti hal disukai atau dibenci (Morton dalam Dayakisni dan Hudaniah, 2003:87).

DeVito (1997:61-62) memaparkan beberapa hakikat pembukaan diri, yakni:

- a. Keterbukaan diri adalah jenis komunikasi, seseorang mengungkapkan informasi tentang dirinya sendiri yang biasanya disembunyikan.
- b. Keterbukaan diri adalah informasi, sesuatu yang sebelumnya tidak diketahui oleh penerima. Informasi adalah pengetahuan baru, agar keterbukaan diri terjadi, suatu pengetahuan baru harus dikomunikasikan.
- c. Keterbukaan diri adalah informasi mengenai diri sendiri, pikiran, perasaan, dan perilaku seseorang.
- d. Keterbukaan diri menyangkut informasi yang biasanya dan secara aktif disembunyikan, informasi yang biasanya tidak akan diungkapkan dan secara aktif berusaha tetap menjaga kerahasiaannya.
- e. Keterbukaan diri melibatkan sedikitnya satu orang lain. Untuk menjadi keterbukaan diri, informasi harus diterima dan dimengerti oleh orang lain.

Cara untuk mengklasifikasikan seberapa dalam keterbukaan diri seseorang dapat dilihat pada tipe informasi yang diberikan kepada orang lain. Adler dan Towne (1975:294-296) membagi tipe informasi ke dalam empat jenis, yaitu:

- a. *Clichés* (Klise)

Clichés (klise) merupakan respon umum dalam situasi sosial yang sering diberikan kepada orang lain, contohnya sapaan. Secara umum, kesan pertama (*first impressions*) seseorang lebih banyak dilihat dari karakteristik nonverbal daripada kata-kata yang didengar contohnya seperti kontak mata, nada suara, ekspresi wajah dan postur tubuh. Beberapa kalimat klise dapat juga digunakan sebagai kode untuk pesan yang biasanya seseorang tidak

ungkapkan secara langsung kepada orang lain. Klise juga cenderung digunakan sebagai hal yang mempermudah untuk menunjukkan keramahan dan menunjukkan potensi untuk lebih lanjut kearah pembicaraan yang mendalam.

b. *Facts* (Fakta)

Tidak semua pernyataan mengenai fakta (*fact*) yang diungkapkan oleh seseorang digolongkan ke dalam keterbukaan diri. Fakta tersebut harus memiliki kriteria tertentu, yakni intensional, signifikan dan tidak diketahui oleh orang lain. Fakta dengan kriteria tersebut memiliki arti bagi pihak yang membuka diri dan memberikan arti penting pula dalam hubungan yang dijalani. Membuka informasi pribadi yang penting dalam sebuah hubungan akan membawa orang lain pada level kepercayaan dan komitmen serta dapat membawa hubungan ke level yang lebih intim.

c. *Opinion* (Opini)

Setiap kali seseorang memberikan opini (*opinions*) pribadinya, maka ia juga akan memberikan informasi penting (*valuable information*) mengenai dirinya kepada orang lain.

d. *Feelings* (Perasaan)

Level keempat dari keterbukaan diri yang biasanya merupakan level paling tinggi adalah informasi mengenai perasaan (*feelings*). Perasaan atau emosi yang menyertai gagasan atau pendapat setiap individu berbeda-beda. Setiap hubungan yang menginginkan pertemuan interpersonal yang

bersungguh-sungguh haruslah didasari atas hubungan yang jujur, terbuka dan menyatakan perasaan-perasaan yang mendalam.

Pada beberapa situasi, tingkatan level informasi (*clichés, facts, opinions, dan feelings*) tidak harus selalu berurutan seperti yang telah dijelaskan di atas. Adler dan Towne (1975:297) menyimpulkan: “Pada banyak kasus, sebuah kesuksesan pembicaraan yaitu pada saat partisipan berpindah dari satu level ke level lainnya, tergantung pada keadaan”.

DeVito (1997) mengungkapkan keterbukaan diri dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:

a. Besar Kelompok

Keterbukaan diri lebih banyak terjadi dalam kelompok kecil ketimbang dalam kelompok besar. Diad (kelompok yang terdiri atas dua orang) merupakan lingkungan yang paling cocok untuk pembukaan diri. Dengan satu pendengar, pihak yang melakukan pembukaan diri dapat meresapi tanggapan dengan cermat. Bila ada lebih dari satu orang pendengar, pemantauan seperti ini menjadi sulit, karena tanggapan yang muncul pasti berbeda dari pendengar yang berbeda.

b. Perasaan Menyukai

Seseorang membuka diri kepada orang-orang yang disukai atau cintai dan tidak akan membuka diri kepada orang yang tidak disukai dikarenakan orang yang disukai (dan mungkin menyukai orang tersebut) akan bersikap mendukung dan positif. Seseorang juga membuka diri lebih banyak kepada orang yang dipercayai (Wheeler dan Grotz dalam DeVito, 1997:62).

c. Efek Diadik

Seseorang melakukan pembukaan diri bila orang yang bersama orang tersebut juga melakukan pembukaan diri. Efek diadik ini mungkin membuat seseorang merasa lebih aman dan nyatanya memperkuat perilaku pembukaan diri sendiri. Berg dan Archer (dalam DeVito, 1997:62) melaporkan bahwa pembukaan diri menjadi lebih akrab bila itu dilakukan sebagai tanggapan atas pembukaan diri orang lain.

d. Kompetensi

Orang yang kompeten lebih banyak melakukan dalam hal pembukaan diri ketimbang orang yang kurang kompeten. Menurut James McCroskey dan Lawrence Wheelless (dalam DeVito, 1997:63) bahwa orang yang lebih kompeten juga merasa diri memang lebih kompeten, dan karenanya mempunyai rasa percaya diri yang diperlukan untuk lebih memanfaatkan pembukaan diri.

e. Kepribadian

Orang-orang yang pandai bergaul (*sociable*) dan *extrovert* melakukan pembukaan diri lebih banyak daripada orang yang kurang pandai bergaul dan lebih *introvert*. Perasaan gelisah juga mempengaruhi derajat pembukaan diri. Rasa gelisah adakalanya meningkatkan pembukaan diri seseorang dan saat lain menguranginya sampai batas minimum. Orang yang kurang berani bicara pada umumnya juga kurang melakukan pembukaan diri daripada orang yang merasa lebih nyaman dalam berkomunikasi.

f. Topik

Seseorang cenderung membuka diri tentang topik tertentu ketimbang topik yang lain. Sebagai contoh, seseorang mungkin lebih mengungkapkan informasi diri tentang pekerjaan atau hobi daripada tentang kehidupan seks atau situasi keuangan (Jourard dalam DeVito, 1997:63). Seseorang juga mengungkapkan informasi yang bagus lebih cepat daripada informasi yang kurang baik. Umumnya, makin pribadi dan makin negatif suatu topik, makin kecil kemungkinan seseorang mengungkapkannya.

g. Jenis Kelamin

Faktor terpenting yang mempengaruhi pembukaan diri adalah jenis kelamin. Umumnya, pria lebih kurang terbuka daripada wanita. Judy Pearson (dalam DeVito, 1997:63) berpendapat bahwa peran seks-lah (*sex role*) dan bukan jenis kelamin dalam arti biologis yang menyebabkan perbedaan dalam hal pembukaan diri ini. “Wanita yang maskulin”, misalnya, kurang membuka diri daripada wanita yang nilai dalam skala maskulinitasnya lebih rendah. Selanjutnya, “pria feminin” membuka diri lebih besar ketimbang pria yang nilai dalam skala feminitasnya lebih rendah. Pria dan wanita juga mengemukakan alasan yang berbeda untuk penghindaran terhadap pembukaan diri.

DeVito mengungkapkan beberapa manfaat dari pembukaan diri, yaitu sebagai berikut:

a. Pengetahuan-Diri

Salah satu manfaat dari pembukaan diri bagi seseorang adalah mendapatkan perspektif baru mengenai diri sendiri dan pemahaman yang lebih mendalam mengenai perilaku diri sendiri. Seperti pada terapi, pandangan ke dalam seringkali muncul ketika klien sedang melakukan pembukaan diri. Klien mungkin saja menyadari adanya aspek perilaku atau hubungan yang selama ini tidak diketahuinya. Oleh karena itu, melalui pembukaan diri seseorang dapat memahami diri sendiri secara lebih mendalam.

Jourard, dalam bukunya *The Transparent Self* (dalam DeVito, 1997:63-64) mengemukakan bahwa pembukaan diri merupakan faktor penting dalam konseling dan psikoterapi, dan mengatakan bahwa orang mungkin membutuhkan bantuan seperti itu karena seseorang tersebut tidak pernah sebelumnya membuka diri kepada orang lain secara memadai.

b. Kemampuan Mengatasi Kesulitan

Seseorang akan lebih mampu menanggulangi masalah atau kesulitannya, khususnya perasaan bersalah, melalui pembukaan diri. Dengan mengungkapkan perasaan seperti rasa bersalah yang dibangun oleh diri sendiri dan menerima dukungan, bukan penolakan, seseorang menjadi lebih siap untuk mengatasi perasaan bersalah dan mungkin mengurangi hingga menghilangkannya samasekali. Penerimaan diri (*self-acceptance*) menjadi

sulit tanpa pembukaan diri. Melalui pembukaan diri yang dan dukungan-dukungan yang datang, seseorang akan menempatkan diri sendiri dalam posisi yang lebih baik untuk menangkap tanggapan positif dan mungkin memberikan reaksi dengan mengembangkan konsep-diri yang positif.

c. Efisiensi Komunikasi

Pembukaan diri memperbaiki komunikasi. Pembukaan diri adalah kondisi yang penting untuk mengenal orang lain. Pesan-pesan dari orang lain sebagian besar akan dipahami jika mengenal baik orang tersebut.

d. Kedalaman Hubungan

Pentingnya pembukaan diri diperlukan untuk membina hubungan yang bermakna di antara dua orang. Tanpa pembukaan diri hubungan yang bermakna dan mendalam tidak mungkin terjadi. Melalui pembukaan diri dari sendiri kepada orang lain akan membuat orang lain mau membuka diri dan membentuk setidaknya-tidaknya awal dari suatu hubungan yang bermakna.

4. Kepuasan Komunikasi dalam Konseling

Pace dan Faules (2005:165) mendefinisikan kepuasan sebagai suatu konsep yang biasanya berkenaan dengan kenyamanan, sedangkan kepuasan dalam komunikasi yaitu keadaan seseorang merasa nyaman dengan pesan, media serta hubungan yang dibangun. Kepuasan berhubungan dengan perbedaan antara apa yang orang inginkan dan apa yang orang miliki dalam sudut pandang komunikasi. Kepuasan hampir tidak berhubungan dengan keefektifan pengungkapan pesan, tetapi bila pengalaman berkomunikasi memenuhi keinginan seseorang, biasanya

hal tersebut dipandang sebagai memuaskan, meskipun mungkin tidak efektif secara khusus sepanjang berkaitan dengan standar penciptaan, pengungkapan, dan penafsiran pesan. Seseorang mungkin merasa memerlukan jenis informasi tertentu atau ingin suatu informasi disajikan kepada seseorang tersebut dengan cara khusus. Apabila informasi dikomunikasikan dengan cara yang sesuai dengan keinginan seseorang, maka seseorang tersebut akan mengalami kepuasan dalam berkomunikasi (Pace dan Faules, 2005:164). Muhammad (2009:88) menambahkan kepuasan dalam pengertian ini menunjukkan kepada bagaimana baiknya informasi yang tersedia memenuhi persyaratan permintaan seseorang secara pribadi akan tuntutan bagi informasi, dari siapa, bagaimana diterima, diproses dan apa respon dari pihak yang menerima.

Kepuasan komunikasi yang akan dilihat dalam penelitian ini berkonteks pada komunikasi interpersonal yaitu konseling yang dilakukan oleh konselor dengan kliennya. Taufik dan Juliane (2010:57) mengungkapkan konseling sebagai kegiatan yang memberikan arahan kepada klien, termasuk membantu klien dalam menyelesaikan permasalahannya. Mortensen dan Schmuller (dalam Taufik dan Juliane, 2010:57) merumuskan konseling sebagai proses seseorang membantu orang lain meningkatkan pemahaman dan kemampuannya mengatasi masalah.

Konseling merupakan hubungan antara seorang pemberi konseling oleh seorang ahli yang disebut dengan konselor dan individu yang sedang mengalami masalah atau yang diberi konseling disebut konseli atau klien yang bertujuan untuk mengatasi masalah yang dihadapi oleh klien, dengan karakteristik sebagai berikut (Taufik dan Juliane, 2010:58):

- a. Konseling adalah hubungan dalam suasana belajar-mengajar.
- b. Hubungan antar konselor dan kondisi adalah hubungan tatap muka (*face to face*).
- c. Konseling diselenggarakan untuk menyelesaikan suatu masalah (*problem solving*).
- d. Tujuan konseling adalah klien dapat mengenal dirinya sendiri, menerima dirinya secara realistis dan dapat mengembangkan tujuan, dapat memutuskan pilihan, serta menyusun rencana yang lebih bijaksana sehingga dapat berkembang secara konstruktif di lingkungannya.
- e. Konseling memberi bantuan kepada individu untuk mengembangkan pengetahuan, kesehatan mental, serta perubahan sikap dan perilaku.

Tujuan konseling terbagi berdasarkan tujuan klien dan tujuan konselor, berdasarkan tujuan klien menghadiri konseling bersumber dari ekspektasi klien mengenai masalah mendesak yang sedang dialami klien untuk diatasi dan sering kali klien tidak memiliki tujuan untuk masa datang untuk dirumuskan. Melalui kegiatan konseling yang dilakukan konselor dengan kliennya dapat membantu para klien menegaskan dan mengkhususkan tujuan-tujuan yang ingin diperoleh. Sedangkan tujuan konselor dalam konteks konseling yaitu memahami tingkah laku, motivasi-motivasi, dan perasaan para kliennya. Tujuan dalam konteks konselor terhadap kliennya memiliki tujuan jangka pendek dan jangka panjang, untuk tujuan jangka pendek yaitu agar kliennya mendapatkan kelegaan, sedangkan tujuan jangka panjangnya yaitu agar klien menjadi pribadi yang bermakna penuh (Taufik dan Juliane, 2010:59-60).

Langkah yang dilakukan dalam konseling guna mencapai kepuasan komunikasi klien dalam konseling menurut YPKP, Depkes RI dan IBI (dalam Taufik dan Juliane, 2010:67), yaitu:

a. Membina hubungan pada tahap awal

Membina hubungan yang ramah, dapat dipercaya, dan menjamin kerahasiaan, seperti:

- 1) Mengucapkan salam
- 2) Mempersilakan klien duduk
- 3) Menciptakan situasi yang membuat klien merasa nyaman

b. Identifikasi masalah

Beberapa klien mungkin akan menyampaikan permasalahan yang dimiliki secara langsung saat konselor menanyakan maksud dan tujuan klien mendatangi konselor namun tidak jarang, konselor harus menggunakan keterampilan untuk mampu menangkap permasalahan yang dihadapi dari cerita yang diberikan klien. Selama identifikasi masalah, konselor harus menjadi pendengar yang baik dan menangkap tanda-tanda nonverbal.

c. Penyelesaian masalah

Konselor memberikan informasi tepat dan jelas sesuai dengan persoalan yang diajukan, termasuk berbagai alternatif jalan keluar serta menghindari informasi yang tidak dibutuhkan klien.

d. Pengambilan keputusan

Konselor mendorong dan membantu klien untuk menentukan jalan keluar atas persoalan yang dihadapinya

e. Penutupan/ Penundaan konseling

Apabila masalah klien dapat teratasi melalui konseling dan terlihat puas, konselor mengucapkan salam penutup, dan apabila diskusi dengan klien belum mampu mengambil keputusan, konselor dapat menawarkan klien untuk mengatur pertemuan selanjutnya.

Masing-masing pihak memiliki perannya masing-masing dalam menjalankan konseling, seperti yang diungkapkan oleh Hardjana (2003:117) peran konselor yaitu membantu konseli untuk melihat masalahnya dengan benar, merumuskannya dengan baik, mencari berbagai pilihan cara pemecahan masalah, membantu menilai berbagai pilihan cara tersebut secara objektif, dan sejauh mana dapat memecahkan masalahnya. Konselor juga membantu mempertimbangkan langkah pelaksanaan pemecahannya. Sedangkan peran konseli yaitu sebagai pihak meminta konseling yaitu menjadi pihak yang membutuhkan dampingan melalui konselor. Seorang konseli perlu mempunyai sikap dan semangat keterbukaan dalam menerima wawasan pemikiran, pendapat, informasi, dan fakta baru. konseling menjadi proses dialog yang saling memperkaya dan mengarah kepada penemuan pemecahan masalah yang dapat dipertanggungjawabkan. Dalam konseling diperlukan kesediaan konseli dalam mendengarkan konselor dan menanggapi dengan jujur dan tulus (Hardjana, 2003:119).

E. Kerangka Konsep

Pada sub bab ini, peneliti menjelaskan konsep-konsep yang digunakan peneliti, yakni kualitas komunikasi interpersonal, kepuasan komunikasi, dan keterbukaan diri. Konsep kualitas komunikasi interpersonal merupakan turunan dari teori komunikasi interpersonal yaitu karakteristik komunikasi interpersonal dalam sudut pandang humanistik. Konsep kepuasan komunikasi dalam konseling merupakan turunan dari teori komunikasi interpersonal dalam konteks terapeutik yaitu konseling. Sedangkan konsep keterbukaan diri merupakan turunan dari teori *self-disclosure* yang menggambarkan sebuah perkembangan hubungan. Konsep-konsep tersebut dijabarkan untuk mengetahui batas-batas penelitian, serta digunakan dalam bagan hubungan antar variabel (Bagan 1).

1. Kualitas Komunikasi Interpersonal

Konsep kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kesempurnaan atau kebaikan suatu produk/ jasa (Tjiptono dan Chandra, 2005:110). Sedangkan komunikasi interpersonal merupakan proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang di antara sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika (DeVito dalam Fajar, 2009:78). Komunikasi interpersonal tersebut berkonteks pada praktik konseling yang dilakukan oleh psikolog dengan kliennya. Kualitas komunikasi interpersonal merupakan suatu kondisi yang menunjukkan baik tidaknya komunikasi interpersonal yang dilakukan psikolog dengan kliennya, kualitas tersebut dapat dikatakan baik jika dalam hubungan interpersonal yang dilakukan memiliki keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap

mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*) (DeVito, 1997:259-263):

Keterbukaan (*openness*) merupakan kemampuan untuk mengungkapkan informasi yang disembunyikan psikolog seperti memberikan informasi yang jujur dan detail kepada klien dalam konseling. Empati (*empathy*) merupakan kemampuan mengetahui apa yang sedang dialami orang lain, seperti mendengarkan dan memahami permasalahan yang dihadapi klien. Sikap mendukung (*supportiveness*) merupakan kemampuan mendukung keterbukaan informasi orang lain, seperti berpikiran terbuka dan membantu permasalahan yang tengah dihadapi klien.

Sikap positif (*positiveness*) merupakan kemampuan dalam memiliki perasaan positif dalam interaksi, seperti bersikap ramah dan menyemangati kliennya dalam konseling. Kesetaraan (*equality*) merupakan kemampuan dalam menciptakan suasana bahwa masing-masing pihak bernilai dan berharga, seperti menghargai klien dan bersifat seimbang dalam pertukaran informasi tanpa ada yang mendominasi.

2. Kepuasan komunikasi

Pace dan Faules (2005:165) mendefinisikan kepuasan sebagai suatu konsep yang biasanya berkenaan dengan kenyamanan, sedangkan kepuasan dalam komunikasi yaitu keadaan seseorang merasa nyaman dengan pesan, media serta hubungan yang dibangun. Kepuasan hampir tidak berhubungan dengan keefektifan pengungkapan pesan, tetapi bila pengalaman

berkomunikasi memenuhi keinginan seseorang, biasanya hal tersebut dipandang sebagai memuaskan, meskipun mungkin tidak efektif secara khusus sepanjang berkaitan dengan standar penciptaan, pengungkapan, dan penafsiran pesan. Apabila informasi dikomunikasikan dengan cara yang sesuai dengan keinginan seseorang, maka seseorang tersebut akan mengalami kepuasan dalam berkomunikasi (Pace dan Faules, 2005:164).

Kepuasan komunikasi yang akan dilihat berkonteks pada komunikasi terapeutik yaitu konseling yang dilakukan oleh konselor dengan kliennya. Konseling merupakan suatu kegiatan yang memberikan arahan kepada klien termasuk membantu klien dalam menyelesaikan permasalahannya (Taufik dan Juliane, 2010:57). Konseling dilakukan antara konselor dengan kliennya dalam konteks komunikasi interpersonal yang merupakan interaksi tatap muka antar dua orang, pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung, dan penerima pesan menerima dan menanggapi secara langsung pula (Hardjana, 2003:85).

Kepuasan komunikasi dalam konteks terapeutik khususnya konseling dapat dilihat dari tahapan konseling. YPKP, Depkes RI dan IBI (dalam Taufik dan Juliane, 2010:67) mengumumkan tahapan konseling ke dalam lima tahapan yang dimulai dari pembinaan hubungan pada tahap awal yaitu kepuasan yang dirasakan klien pada pembinaan hubungan yang ramah, dapat dipercaya, dan menjamin kerahasiaan seperti mengucapkan salam dan mempersilahkan duduk, serta psikolog menciptakan situasi yang membuat klien merasa nyaman. Tahapan selanjutnya yaitu identifikasi masalah,

kepuasan klien dalam tahap ini dilihat pada kemampuan psikolog dalam menangkap permasalahan yang dihadapi dari cerita klien.

Selanjutnya yaitu tahapan penyelesaian masalah, kepuasan klien dalam tahap ini yaitu klien memperoleh informasi yang tepat dan jelas sesuai dengan persoalan yang diajukan, termasuk berbagai alternatif jalan keluar yang diberikan. Tahapan selanjutnya yaitu pengambilan keputusan, kepuasan klien dalam tahap ini dengan diberikan saran dan dibantu untuk menentukan jalan keluar atas persoalan yang dihadapi. Tahapan yang terakhir adalah tahapan penutupan konseling, kepuasan yang diperoleh dalam mengakhiri konseling seperti diberikan salam penutup, merasa puas pada konseling yang dilakukan, dan klien ditawarkan untuk mengatur pertemuan selanjutnya apabila proses konseling belum selesai.

3. Keterbukaan diri

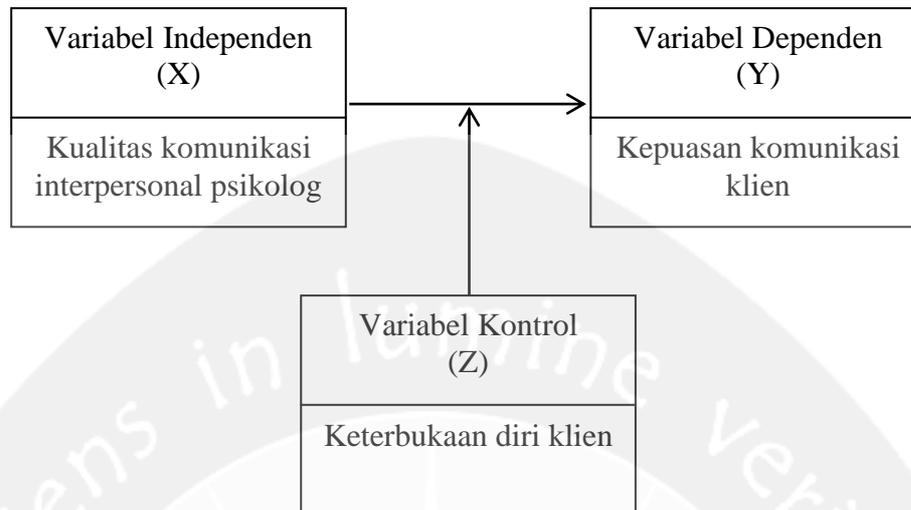
Keterbukaan diri adalah proses menghadirkan diri yang diwujudkan dalam kegiatan membagi perasaan dan informasi dengan orang lain (Wrightsmann dalam Dayakisni dan Hudaniah, 2003:87). Sebagaimana dalam proses hubungan interpersonal terdapat tingkatan-tingkatan yang berbeda dalam keterbukaan diri (Dayakisni dan Hudaniah, 2003:89). Pada hubungan komunikasi interpersonal antara psikolog dengan kliennya dalam konseling, keterbukaan diri yang dilakukan klien akan berpengaruh terhadap perkembangan informasi guna pemecahan masalah.

Adler dan Towne (1975:294) memaparkan seberapa dalam keterbukaan diri melalui tipe informasinya yaitu *clichés* (klise), *fact* (fakta), *opinion*

(opini), dan *feeling* (perasaan). *Clichés* (klise) merupakan respon umum yang diberikan oleh seseorang dalam situasi sosial, misalnya kabar belakangan terakhir yang dialami klien. *Fact* (fakta) yang memenuhi syarat keterbukaan yakni fakta yang intensional, signifikan dan tidak diketahui oleh orang lain. Seperti keterbukaan mengenai masa lalu klien hingga fakta yang belum diketahui oleh orang lain. *Opinions* (opini) yang diberikan klien kepada psikolog mengenai informasi penting mengenai dirinya. Seperti klien memberikan opini maupun sudut pandang dalam kebiasaannya sehari-hari. Sedangkan *feeling* (perasaan) menunjukkan level informasi yang paling tinggi dari keterbukaan diri, seperti klien mengungkapkan gejala dan keadaan batin yang tengah dirasakan klien kepada psikolognya.

Pada beberapa situasi, urutan level informasi tidak selalu berurutan seperti yang telah disampaikan di atas. Adler dan Towne (1975:297) menyimpulkan bahwa pada umumnya, kesuksesan percakapan yaitu pada saat peserta berpindah dari satu tingkat ke tingkat yang lain, tergantung pada keadaannya.

Berdasarkan konsep-konsep yang telah dijabarkan sebelumnya, dapat diketahui variabel yang peneliti gunakan dalam penelitian ini menggunakan tiga macam variabel, yakni variabel dependen, variabel independen, dan variabel kontrol. Variabel kontrol digunakan untuk membatasi variabel pengaruh mengontrol atau untuk mengeleminasi faktor pengaruh yang tak diinginkan (Kriyantono, 2010:23). Berikut adalah bagan hubungan antarvariabel dalam penelitian ini:



BAGAN 1.
Hubungan Antarvariabel

Kualitas komunikasi interpersonal yang dilakukan psikolog akan mempengaruhi kepuasan komunikasi klien. Semakin baik kualitas komunikasi interpersonal psikolog, semakin puas diri klien. Kepuasan komunikasi klien dipengaruhi oleh keterbukaan diri klien.

F. Hipotesis

1. Hipotesis Teoritis

Ada pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan komunikasi

2. Pengaruh Variabel X terhadap Variabel Y

a. Hipotesis Kerja (H_{a1})

Ada pengaruh kualitas komunikasi interpersonal psikolog terhadap kepuasan komunikasi klien.

Semakin baik kualitas komunikasi interpersonal psikolog, semakin ada kepuasan klien terhadap komunikasi.

b. Hipotesis Statistik (H_{01})

Tidak ada pengaruh kualitas komunikasi interpersonal psikolog terhadap kepuasan komunikasi klien

3. Pengaruh Variabel X yang dikontrol variabel Z terhadap Variabel Y

a. Hipotesis Kerja (H_{a2})

Ada pengaruh kualitas komunikasi interpersonal psikolog yang dikontrol keterbukaan diri klien terhadap kepuasan komunikasi klien dalam konseling

b. Hipotesis Statistik (H_{02})

Tidak ada pengaruh kualitas komunikasi interpersonal psikolog yang dikontrol keterbukaan diri klien terhadap kepuasan komunikasi klien dalam konseling

G. Definisi Operasional

Sebuah konsep harus dioperasionalkan, agar dapat diukur. Proses ini disebut dengan operasionalisasi konsep atau definisi operasional. Hasilnya berupa konstruk dan variabel beserta indikator-indikator pengukurannya (Kriyantono, 2010:26). Peneliti menggunakan Skala *Semantic Differentials* (Perbedaan Semantik) untuk mengukur variabel Kualitas Komunikasi Interpersonal Psikolog (X) dengan rentang jawaban sangat baik diberi nilai 5, baik diberi nilai 4, cukup baik diberi nilai 3, kurang baik diberi nilai 2, dan buruk diberi nilai 1. Untuk mengukur variabel Kepuasan Klien Konseling (Y) serta Keterbukaan Diri Klien

(Y), peneliti menggunakan Skala Guttman dengan jawaban setuju diberi nilai 1 dan jawaban tidak setuju diberi nilai 0. Peneliti juga menggunakan rumus untuk menghitung interval, yaitu (Kriyantono, 2010:385):

$$\frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{Jumlah interval}}$$

Berikut definisi operasional penelitian yang telah disusun oleh peneliti dan dijelaskan dalam Tabel 1. di bawah ini:

TABEL 1.
Definisi Operasional

Variabel	Dimensi	Indikator	Tingkat Pengukuran	Skala
Variabel independen (X) Kualitas komunikasi Interpersonal	Keterbukaan: Kemampuan untuk mengungkapkan informasi yang disembunyikan	1. Kualitas komunikasi interpersonal psikolog dilihat dari jujurnya informasi yang diberikan kepada klien 2. Kualitas komunikasi interpersonal psikolog dilihat dari detailnya informasi yang diberikan kepada klien	Ordinal	Skala <i>Semantic Differential</i> Jika jawaban disesuaikan dengan kunci jawaban: 5: Sangat Baik 4: Baik 3: Cukup 2: Kurang Baik 1: Buruk
	Empati: Kemampuan mengetahui apa yang sedang dialami orang lain	1. Kualitas komunikasi interpersonal psikolog dilihat dari kemampuan mendengarkan keluhan yang	Ordinal	Skala <i>Semantic Differential</i> Jika jawaban disesuaikan dengan

		tengah dihadapi klien 2. Kualitas komunikasi interpersonal psikolog dilihat dari kemampuan memahami permasalahan yang dihadapi klien		kunci jawaban: 5: Sangat Baik 4: Baik 3: Cukup 2: Kurang Baik 1: Buruk
	Sikap Mendukung: Kemampuan mendukung keterbukaan informasi orang lain	1. Kualitas komunikasi interpersonal psikolog dilihat dari kemampuannya untuk berpikiran terbuka (tidak evaluatif) 2. Kualitas komunikasi interpersonal psikolog dilihat dari kemampuannya membantu permasalahan yang dihadapi klien	Ordinal	Skala <i>Semantic Differential</i> Jika jawaban disesuaikan dengan kunci jawaban: 5: Sangat Baik 4: Baik 3: Cukup 2: Kurang Baik 1: Buruk
	Sikap Positif: Kemampuan dalam memiliki perasaan positif dalam interaksi	1. Kualitas komunikasi interpersonal psikolog dilihat dari ramahnya sikap psikolog terhadap klien 2. Kualitas komunikasi interpersonal psikolog dilihat dari kemampuannya menyemangati klien	Ordinal	Skala <i>Semantic Differential</i> Jika jawaban disesuaikan dengan kunci jawaban: 5: Sangat Baik 4: Baik 3: Cukup 2: Kurang Baik 1: Buruk
	Kesetaraan: Kemampuan	1. Kualitas komunikasi	Ordinal	Skala <i>Semantic</i>

	dalam menciptakan suasana bahwa masing-masing pihak bernilai dan berharga	interpersonal psikolog dilihat dari sikapnya menghargai klien 2. Kualitas komunikasi interpersonal psikolog dilihat dari seimbangannya pertukaran informasi antara psikolog dan klien		<i>Differential</i> Jika jawaban disesuaikan dengan kunci jawaban: 5: Sangat Baik 4: Baik 3: Cukup 2: Kurang Baik 1: Buruk
Variabel Dependen (Y) Kepuasan komunikasi klien dalam konseling	Membina hubungan melalui tahap awal: Kepuasan yang diperoleh klien melalui hubungan awal	1. Kepuasan klien dilihat dari pembinaan hubungan yang ramah melalui ucapan salam dari psikolog 2. Kepuasan klien dilihat dari pembinaan hubungan yang ramah karena dipersilahkan duduk oleh psikolog 3. Kepuasan klien dilihat dari pembinaan hubungan yang nyaman karena psikolog menciptakan situasi yang santai	Nominal	Skala Guttman Jika jawaban disesuaikan dengan kunci jawaban: Setuju: 1 Tidak : 0

	<p>Identifikasi masalah: Kepuasan yang diperoleh klien melalui permasalahan yang dimengerti psikolog</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan klien dilihat dari permasalahan yang dijelaskan klien dapat dimengerti oleh psikolog 2. Kepuasan klien dilihat dari didengar dengan penuh perhatian oleh psikolog 3. Kepuasan klien dilihat dari permasalahan yang dirumuskan secara objektif oleh psikolog 	<p>Nominal</p>	<p>Skala Guttman Jika jawaban disesuaikan dengan kunci jawaban: Setuju: 1 Tidak : 0</p>
	<p>Penyelesaian masalah: Kepuasan yang diperoleh klien yaitu pemecahan masalah yang dihadapi klien</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan klien dilihat dari tepatnya informasi yang diperoleh termasuk berbagai alternatif jalan keluar dari psikolog sesuai dengan persoalan yang tengah diajukan 2. Kepuasan klien dilihat dari jelasnya informasi yang diperoleh termasuk berbagai alternatif jalan keluar dari psikolog sesuai dengan persoalan yang diajukan 3. Kepuasan klien dilihat dari netralnya umpan balik dari psikolog dalam membantu 	<p>Nominal</p>	<p>Skala Guttman Jika jawaban disesuaikan dengan kunci jawaban: Setuju: 1 Tidak : 0</p>

		penyelesaian masalah		
	Pengambilan keputusan: Kepuasan yang diperoleh klien yaitu dalam pengambilan keputusan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan klien dilihat dari diberinya saran dalam menentukan jalan keluar terhadap persoalan yang dihadapi 2. Kepuasan klien dilihat dari dibantunya dalam menentukan jalan keluar yang tepat terhadap persoalan yang dihadapi 	Nominal	Skala Guttman Jika jawaban disesuaikan dengan kunci jawaban: Setuju: 1 Tidak : 0
	Penutupan konseling: Kepuasan yang diperoleh dalam mengakhiri konseling	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan klien dilihat dari diberinya salam penutup oleh psikolog 2. Kepuasan klien dilihat dari puas tidaknya konseling yang telah dilakukan 3. Kepuasan klien dilihat dari diberinya tawaran dalam mengatur pertemuan selanjutnya oleh psikolog apabila proses konseling belum selesai 	Nominal	Skala Guttman Jika jawaban disesuaikan dengan kunci jawaban: Setuju: 1 Tidak : 0
Variabel Kontrol (Z) Keterbukaan diri klien	<i>Clichés</i> (Klise): Keterbukaan berkaitan dengan situasi sosial (bersifat	1. Keterbukaan diri klien dilihat dari informasi yang diberikan mengenai kegiatan klien belakangan	Nominal	Skala Guttman Jika jawaban disesuaikan dengan kunci

	umum)	terakhir 2. Keterbukaan diri klien dilihat dari informasi yang diberikan mengenai pengalaman yang baru saja dialami		jawaban: Setuju: 1 Tidak : 0
	<i>Fact</i> (Fakta): Keterbukaan klien mengenai informasi penting dirinya	1. Keterbukaan diri klien dilihat dari informasi yang diberikan mengenai masa lalunya 2. Keterbukaan diri klien dilihat dari informasi yang diberikan mengenai fakta yang belum diketahui oleh orang lain	Nominal	Skala Guttman Jika jawaban disesuaikan dengan kunci jawaban: Setuju: 1 Tidak : 0
	<i>Opinions</i> (Opini): Klien mengungkapkan opini pribadinya	1. Keterbukaan diri klien dilihat dari informasi yang diberikan mengenai opininya terkait keadaan yang sering dihadapinya 2. Keterbukaan diri klien dilihat dari informasi yang diberikan mengenai sudut pandang dalam kebiasaan (perilaku) sehari-harinya	Nominal	Skala Guttman Jika jawaban disesuaikan dengan kunci jawaban: Setuju: 1 Tidak : 0
	<i>Feeling</i> (Perasaan): Klien mengungkapkan perasaannya	1. Keterbukaan diri klien dilihat dari informasi yang diberikan mengenai gejala yang masih	Nominal	Skala Guttman Jika jawaban disesuaikan dengan

		dipendahnya 2. Keterbukaan diri klien dilihat dari informasi yang diberikan mengenai suasana hati yang tengah dirasakannya		kunci jawaban: Setuju: 1 Tidak : 0
--	--	---	--	---

Sumber: Hasil pengolahan peneliti, 2015

H. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan adalah kuantitatif. Riset kuantitatif menggambarkan suatu masalah yang hasilnya dapat digeneralisasikan dan tidak mementingkan kedalaman data atau analisis. Periset lebih mementingkan aspek keluasan data sehingga data atau hasil riset merupakan representasi dari seluruh populasi (Kriyantono, 2010:55).

2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah survey. Penelitian survey adalah “penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok” (Singarimbun dan Effendi, 1989:3). Menurut Kriyantono (2010:59), dalam survey proses pengumpulan dan analisis data sosial bersifat sangat terstruktur dan mendetail melalui kuesioner sebagai instrumen utama untuk mendapatkan informasi dari sejumlah responden yang diasumsikan mewakili populasi secara spesifik.

3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Unit Konsultasi Psikologi (UKP) Universitas Gadjah Mada yang terletak di Jalan Humaniora No. 1 Bulaksumur, Sleman, Yogyakarta.

4. Obyek Penelitian

Obyek dalam penelitian ini adalah klien konseling di Unit Konsultasi Psikologi (UKP) Universitas Gadjah Mada (UGM).

5. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012:80). Populasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah klien yang mengikuti konseling di Unit Konsultasi Psikologi (UKP) Universitas Gadjah Mada (UGM).

Berdasarkan data yang diperoleh dari psikolog pada UKP UGM diketahui jumlah klien yang sedang mengikuti konseling dari bulan januari hingga desember 2014 sebanyak 336 klien, dengan rincian sebagai berikut.

TABEL 2.
Jumlah Klien UKP UGM Tahun 2014

2014	Jumlah Klien
Januari	6
Februari	17
Maret	10
April	41
Mei	9
Juni	10
Juli	21
Agustus	12
September	29
Oktober	39
November	74
Desember	68
Jumlah	336

Sumber: Data Klien UKP UGM, 2014

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2012:81). Sampel pada penelitian ini adalah klien yang sedang mengikuti konseling di Unit Konsultasi Psikologi (UKP) Universitas Gadjah Mada (UGM) dan telah terpilih melalui teknik pengambilan sampel. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan yaitu *nonprobability sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang bagi setiap populasi untuk menjadi anggota sampel yang dilakukan dengan *quota sampling*. Teknik ini merupakan teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai kriteria-kriteria tertentu sampai jumlah kuota yang diinginkan periset (Kriyantono, 2010:159). UKP UGM menangani kasus secara garis

besar yang dibagi menjadi tiga kasus yaitu kasus anak, kasus minat bakat, dan kasus pribadi. Penentuan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan rumus sebagai berikut (Kriyantono, 2010:164):

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

Keterangan:

n: sampel

N: populasi

d: presisi, ditetapkan diantara $\pm 10\%$ dengan tingkat kepercayaan 95%

Rumus pengambilan jumlah sampel tersebut apabila digunakan untuk populasi dalam penelitian ini, maka hasil perhitungan sampel penelitian yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

$$n = \frac{336}{336(0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{336}{3,36 + 1}$$

$$n = \frac{336}{4,36}$$

$$n = 77,06$$

Jumlah sampel (n) yang diperoleh dari hasil penghitungan adalah 77,06, jika dibulatkan menjadi 77. Maka jumlah sampel pada penelitian ini

adalah sebanyak 77 klien yang terdiri dari klien kasus anak, kasus minat bakat, dan kasus pribadi.

6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada jumlah sampel yang telah ditentukan. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2012:142). Kuesioner berisi pertanyaan yang telah disesuaikan dengan variabel-variabel yang diteliti dan telah diuji validitas dan reliabilitasnya.

7. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis distribusi frekuensi, korelasi, dan korelasi parsial. Teknik analisis distribusi frekuensi digunakan untuk menyajikan data dari jawaban responden. Teknik analisis korelasi sederhana digunakan untuk menggambarkan kuat lemahnya hubungan. Sedangkan teknik analisis korelasi parsial digunakan untuk menguji hubungan dua variabel dengan melakukan kontrol terhadap satu atau lebih variabel tambahan (Sugiyono, 2012:182). Penggunaan teknik ini disesuaikan dengan hipotesis yang dikemukakan oleh peneliti dalam penelitian ini.

Untuk mengetahui hasil penelitian ini dinyatakan signifikan atau tidak, peneliti melihat hasil nilai taraf kesalahan/ sig (signifikan) yang diperoleh.

Untuk hasil pengujian dengan program SPSS digunakan kriteria sebagai berikut:

- a. Jika angka signifikan hasil riset $< 0,05$, maka hubungan dinyatakan signifikan
- b. Jika angka signifikan hasil riset $> 0,05$, maka hubungan dinyatakan tidak signifikan.

Untuk memberikan interpretasi terhadap kekuatan hubungan antara dua variabel, dapat digunakan pedoman kriteria koefisien korelasi (r) sebagai berikut:

TABEL 3.
Kriteria Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
$< 0,20$	Rendah sekali
$0,20 - 0,39$	Rendah tetapi pasti
$0,40 - 0,70$	Cukup berarti
$0,71 - 0,90$	Tinggi
$> 0,90$	Sangat tinggi

Sumber: Kriyantono, 2010:173

Selain itu, ada beberapa ketentuan lain yang berlaku mengenai sifat dan nilai hubungan (korelasi) (Kriyantono, 2010:173), yaitu:

- a. Nilai hubungan (korelasi) antara variabel X dan Y berkisar antara -1 sampai dengan +1

- b. Jika $r > 0$, artinya telah terjadi hubungan linier positif, yaitu semakin besar nilai variabel X maka semakin besar pula nilai variabel Y atau sebaliknya.
- c. Jika $r < 0$, artinya telah terjadi hubungan linier negatif, yaitu semakin kecil nilai X maka semakin besar nilai variabel Y atau sebaliknya.
- d. Jika nilai $r = 0$, artinya tidak ada hubungan sama sekali antarvariabel X dengan variabel Y.
- e. Jika nilai $r = 1$ atau $r = -1$, maka telah terjadi hubungan linier sempurna.

Selain menggunakan analisis di atas, peneliti juga menggunakan tabel distribusi frekuensi sebagai analisis data yang bertujuan untuk mengumpulkan dan menyajikan suatu bentuk data untuk memberikan informasi.

8. Validitas dan Reliabilitas

Penelitian ini menggunakan kuesioner sehingga harus dilakukan pengujian atas instrumen pengumpulan data tersebut. Uji coba instrumen tersebut terdiri dari:

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menguji valid tidaknya kuesioner sebagai alat pengumpul data. Validitas dimaksudkan untuk menyatakan sejauh mana kemampuan kuesioner mengukur apa yang ingin diukur (Kriyantono, 2010:143). Perhitungan yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan rumus teknik korelasi *Product Moment Pearson* antara masing-masing item (pertanyaan-pertanyaan) dengan skor total.

Rumus *Product Moment Pearson*, adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

r : koefisien validitas

N : jumlah sampel

X : skor item pertanyaan X

Y : skor item pertanyaan Y

Uji validitas pada penelitian ini diujikan 32 butir pertanyaan yang telah disebarkan kepada 77 responden, dengan menggunakan program SPSS 21. Variabel kualitas komunikasi psikolog (X) diwakili oleh butir pertanyaan nomor 1 sampai dengan 10, sedangkan variabel kepuasan komunikasi klien dalam konseling (Y) diwakili oleh butir pertanyaan nomor 11 sampai dengan 24, serta variabel keterbukaan diri klien (Z) diwakili oleh pertanyaan nomor 25 sampai dengan 32.

TABEL 4.
Hasil Uji Validitas Kualitas Komunikasi Interpersonal Psikolog
(n=77)

Item Pertanyaan	R hitung	R tabel	Keterangan
Kualitas 1	0,582	0,227	Valid
Kualitas 2	0,745	0,227	Valid
Kualitas 3	0,821	0,227	Valid
Kualitas 4	0,541	0,227	Valid
Kualitas 5	0,760	0,227	Valid
Kualitas 6	0,744	0,227	Valid
Kualitas 7	0,834	0,227	Valid
Kualitas 8	0,838	0,227	Valid
Kualitas 9	0,653	0,227	Valid
Kualitas 10	0,738	0,227	Valid

Sumber: Data primer yang sudah diolah, 2015

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel 4, dapat diketahui bahwa semua item pertanyaan memiliki nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel yaitu 0,227 dan dinyatakan valid untuk digunakan dalam penelitian. Sehingga untuk variabel kualitas komunikasi interpersonal psikolog (X) diwakilkan 10 butir pertanyaan.

TABEL 5.
Hasil Uji Validitas Kepuasan Komunikasi Klien dalam Konseling
(n=77)

Item Pertanyaan	R hitung	R tabel	Keterangan
Kepuasan 1	0,782	0,227	Valid
Kepuasan 2	0,757	0,227	Valid
Kepuasan 3	0,790	0,227	Valid
Kepuasan 4	0,867	0,227	Valid
Kepuasan 5	0,664	0,227	Valid
Kepuasan 6	0,758	0,227	Valid
Kepuasan 7	0,937	0,227	Valid
Kepuasan 8	0,852	0,227	Valid
Kepuasan 9	0,640	0,227	Valid
Kepuasan 10	0,804	0,227	Valid
Kepuasan 11	0,937	0,227	Valid
Kepuasan 12	0,685	0,227	Valid
Kepuasan 13	0,757	0,227	Valid
Kepuasan 14	0,550	0,227	Valid

Sumber: Data primer yang sudah diolah, 2015

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel 5, dapat diketahui bahwa semua item pertanyaan memiliki nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel yaitu 0,227 dan dinyatakan valid untuk digunakan dalam penelitian. Sehingga untuk variabel kepuasan komunikasi klien dalam konseling (Y) diwakilkan 14 butir pertanyaan.

TABEL 6.
Hasil Uji Validitas Keterbukaan Diri Klien
(n=77)

Item Pertanyaan	R hitung	R tabel	Keterangan
Keterbukaan 1	0,582	0,227	Valid
Keterbukaan 2	0,522	0,227	Valid
Keterbukaan 3	0,661	0,227	Valid
Keterbukaan 4	0,680	0,227	Valid
Keterbukaan 5	0,576	0,227	Valid
Keterbukaan 6	0,442	0,227	Valid
Keterbukaan 7	0,829	0,227	Valid
Keterbukaan 8	0,829	0,227	Valid

Sumber: Data primer yang sudah diolah, 2015

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel 6, dapat diketahui bahwa semua item pertanyaan memiliki hasil lebih dari 0,227 dan dinyatakan valid untuk digunakan dalam penelitian. Sehingga untuk variabel keterbukaan diri klien (Z) diwakilkan 8 butir pertanyaan.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat ukur yang digunakan secara konsisten memberikan hasil atau jawab yang sama terhadap gejala yang sama, walau digunakan berulang kali (Kriyantono, 2010:145). Pengujian reliabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan Alpha Cronbach, karena jawaban dalam instrumen ini angket merupakan rentang antara beberapa nilai. Nilai dari koefisien Alpha Cronbach yang dapat diterima tergantung dari tujuan penelitiannya. Umumnya skor reliabilitas yang diterima di banyak penelitian berkisar antara 0,70 sampai 0,80 (Jogiyanto, 2008:50).

Rumus Alpha Cronbach adalah sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma_{xi}^2}{\sigma_x^2} \right)$$

Keterangan:

α : Koefisien Alpha Cronbach's

K : jumlah pecahan

$\sum \sigma_{xi}^2$: total dari varian masing-masing pecahan

σ_x^2 : varian dari total skor

Setelah melakukan uji validitas untuk variabel kualitas komunikasi interpersonal psikolog (X), variabel kepuasan komunikasi klien (Y) serta keterbukaan diri klien (Z), selanjutnya dilakukan uji reliabilitas pada ketiga variabel tersebut. Uji reliabilitas dilakukan pada pertanyaan yang telah dinyatakan valid dan disesuaikan berdasarkan masing-masing variabel.

Variabel kualitas komunikasi interpersonal psikolog (X) terbagi atas lima dimensi, yaitu dimensi keterbukaan (*openness*), dimensi empati (*empathy*), dimensi sikap mendukung (*supportiveness*), dan dimensi kesetaraan (*equality*).

TABEL 7.
Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Komunikasi Interpersonal Psikolog
(n=77)

Dimensi	Alpha Cronbach's	Keterangan
Keterbukaan	0,833	Reliabel
Empati	0,730	Reliabel
Sikap Mendukung	0,778	Reliabel
Sikap Positif	0,932	Reliabel
Kesetaraan	0,738	Reliabel

Sumber: Data primer yang sudah diolah, 2015

Berdasarkan data hasil uji reliabilitas pada tabel 7, nilai dari koefisien Alpha Cronbach's yang diperoleh semua dimensi lebih besar dari 0,70 dan dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan reliabel.

Selanjutnya, variabel kepuasan komunikasi klien dalam konseling (Y) terbagi atas lima dimensi, yakni dimensi hubungan pada tahap awal, identifikasi masalah, penyelesaian masalah, pengambilan keputusan, dan penutupan konseling.

TABEL 8.
Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Komunikasi Klien dalam Konseling
(n=77)

Dimensi	Alpha Cronbach's	Keterangan
Hubungan pada tahap awal	0,815	Reliabel
Identifikasi masalah	0,760	Reliabel
Penyelesaian masalah	0,823	Reliabel
Pengambilan keputusan	0,844	Reliabel
Penutupan konseling	0,893	Reliabel

Sumber: Data primer yang sudah diolah, 2015

Berdasarkan data hasil uji reliabilitas pada tabel 8, nilai dari koefisien Alpha Cronbach's yang diperoleh semua dimensi lebih besar dari 0,70 dan dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan reliabel.

Variabel keterbukaan diri klien (X) terbagi atas empat dimensi, yaitu dimensi klise (*clichés*), dimensi fakta (*fact*), dimensi opini (*opinion*), dan dimensi perasaan (*feeling*).

TABEL 9.
Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Komunikasi Klien dalam Konseling
(n=77)

Dimensi	Alpha Cronbach's	Keterangan
Klise (<i>clichés</i>)	0,874	Reliabel
Fakta (<i>fact</i>)	0,763	Reliabel
Opini (<i>opinion</i>)	0,854	Reliabel
Perasaan (<i>feeling</i>)	0,822	Reliabel

Sumber: Data primer yang sudah diolah, 2015

Berdasarkan data hasil uji reliabilitas pada tabel 9, nilai dari koefisien Alpha Cronbach's yang diperoleh semua dimensi lebih besar dari 0,70 dan dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan reliabel.