

**PENERAPAN LAYANAN KONSELING INDIVIDU MENGGUNAKAN
TEKNIK KONSELING ANALISIS TRANSAKSIONAL UNTUK
MENGATASI KECEMASAN BERKOMUNIKASI SISWA
KELAS XI DI SMA UISU MEDAN TAHUN
PEMBELAJARAN 2017/2018**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Syarat Mencapai Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)
Program Studi Bimbingan dan Konseling*

Oleh:

M. AZMI WANTONA
NPM. 1402080139



**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2018**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. 061-6622400 Ext. 22, 23, 30
Website: <http://www.fkip.umma.ac.id> E-mail: fkip@umma.ac.id

BERITA ACARA

Ujian Mempertahankan Skripsi Sarjana Bagi Mahasiswa Program Strata I
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

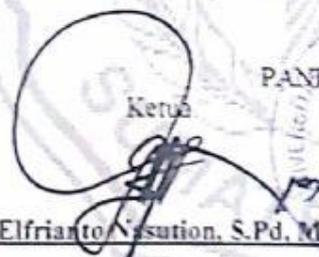
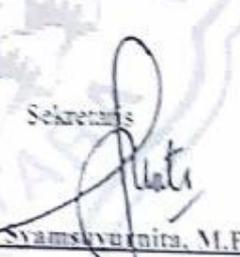


Panitia Ujian Sarjana Strata-I Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan dalam Sidangnya yang diselenggarakan pada hari Selasa Tanggal 03 April 2018, pada pukul 09.00 WIB sampai dengan selesai. Setelah mendengar, memperbaiki dan memutuskan bahwa:

Nama : M. azmi Wantona
NPM : 1402080139
Program Studi : Bimbingan dan Konseling
Judul Skripsi : Penerapan Layanan Konseling Individual Menggunakan Teknik Konseling Analisis Transaksional untuk Mengatasi Kecemasan Berkomunikasi Siswa Kelas XI di SMA UTSU Medan Tahun Pembelajaran 2017/2018

Dengan diterimanya skripsi ini, sudah lulus dari ujian Komprehensif, berhak memakai gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd).

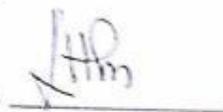
Ditetapkan : () Lulus Yudisium
() Lulus Bersyarat
() Memperbaiki Skripsi
() Tidak Lulus

Ketua :  Dr. Elfrianto Nasution, S.Pd, M.Pd
Sekretaris :  Dra. Hj. Syamsyunnita, M.Pd

ANGGOTA PENGUJI:

1. Dra. Jamila, M.Pd
2. Dra. Hj. Latifah Hanum, M.Psi
3. Muhardi Kahar, S.Psi, M.Pd

1. 

2. 

3. 



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 Telp. (061) 6619056 Medan 20238
Website: <http://www.fkip.uisu.ac.id> E-mail: fkip@uisu.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini diajukan oleh mahasiswa di bawah ini:

Nama : M. Azmi Wantona
NPM : 1402080139
Program Studi : Bimbingan dan Konseling
Judul Skripsi : Penerapan Layanan Konseling Individual Menggunakan teknik
Konseling Analisis Transaksional untuk Mengatasi Kecemasan
Berkomunikasi Siswa Kelas XI di SMA UISU Medan Tahun
Pembelajaran 2017/2018

sudah layak disidangkan.

Medan, Maret 2018

Disetujui oleh:

Pembimbing

Muhardi Kahar, S.Psi, M.Pd

Diketahui oleh:



Dr. Elfrianto Nasution, S.Pd, M.Pd

Ketua Program Studi

Dra. Jamila, M.Pd

SURAT PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : M. Azmi Wantona
NPM : 1402080139
Program Studi : Bimbingan dan Konseling
Judul Skripsi : Penerapan Layanan Konseling Individual Menggunakan Teknik
Konseling Analisis Transaksional untuk Mengatasi Kecemasan
Berkomunikasi Siswa Kelas XI SMA Swasta UISU Medan
Tahun Pembelajaran 2017/2018

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Penelitian yang saya lakukan dengan judul di atas belum pernah diteliti di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
2. Penelitian ini akan saya lakukan sendiri tanpa ada bantuan dari pihak manapun dengan kata lain penelitian ini tidak saya tempahkan (dibuat) oleh orang lain dan juga tidak tergolong *Plagiat*.
3. Apabila point 1 dan 2 di atas saya langgar maka saya bersedia untuk dilakukan pembatalan terhadap penelitian tersebut dan saya bersedia mengulang kembali mengajukan judul penelitian yang baru dengan catatan mengulang seminar kembali.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga, dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, Januari 2018

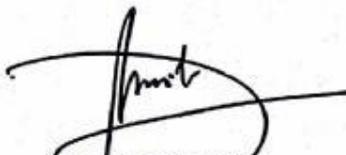
Hormat saya

Yang membuat pernyataan,




M. Azmi Wantona

Diketahui oleh Ketua Program Studi
Pendidikan Bimbingan dan Konseling


Dra. Jamila, M.Pd

ABSTRAK

M. Azmi Wantona NPM : 1402080139 Bimbingan Konseling. Penerapan Layanan Konseling Individual Menggunakan Teknik Konseling Analisis Transaksional untuk Mengatasi Kecemasan Berkomunikasi Siswa di SMA UISU Medan Tahun Pembelajaran 2017/2018

Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimanakah Penerapan Layanan Konseling Individual Menggunakan Teknik Konseling Analisis Transaksional untuk Mengatasi Kecemasan Berkomunikasi Siswa Kelas XI SMA UISU Medan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Penerapan Layanan Konseling Individual Menggunakan Teknik Konseling Analisis Transaksional untuk Mengatasi Kecemasan Berkomunikasi Siswa Kelas XI SMA UISU Medan Tahun Pembelajaran 2017/2018. Objek dalam penelitian ini sebanyak 3 orang siswa. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan. Dari hasil analisis data dengan menggunakan observasi dan wawancara mengatasi kecemasan berkomunikasi siswa kelas XI yang telah dicapai mendapat perubahan dengan penerapan layanan konseling individual. Dengan demikian penerapan layanan konseling individual dapat mengatasi kecemasan berkomunikasi siswa kelas XI SMA UISU Medan Tahun Pembelajaran 2017/2018.

Kata Kunci: Layanan Konseling Individual, Kecemasan Berkomunikasi

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan Masalah	5
D. Rumusan Masalah.....	6
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORITIS	8
A. Kerangka Teoritis	8
1. Layanan Konseling Individual.....	8
1.1. Pengertian Konseling.....	8
1.2. Pengertian Konseling Individual.....	9
1.3. Tujuan Konseling Individual	10
1.4. Asas-asas Konseling Individual	12
1.5. Teknik Konseling Individual	14

1.6. Fungsi Konseling Individual.....	17
2. Konseling Analisis Transaksional.....	18
2.1. Pengertian konseling Analisis Transaksional	18
2.2. Tujuan Konseling Analisis Transaksional	23
2.3. Manfaat Konseling Analisis Transaksional	23
2.4. Faktor-faktor yang mempengaruhi Analisis Transaksional.....	24
2.5. Ciri-ciri Analisis Transaksional	25
3. Kecemasan Komunikasi	26
3.1. Pengertian Kecemasan.....	26
3.2. Komponen Kecemasan	27
3.3. Gejala-Gejala Kecemasan.....	29
3.4. Faktor Penyebab Kecemasan	30
3.5. Jenis-Jenis Kecemasan.....	31
4. Komunikasi.....	31
4.1. Pengertian Komunikasi.....	31
4.2. Unsur-Unsur Komunikasi	32
4.3. Jenis-Jenis Komunikasi	33
4.4. Tujuan Komunikasi	33
4.5. Fungsi Komunikasi.....	34
4.6. Hambatan Komunikasi	35
5. Kecemasan Komunikasi	36
5.1. pengertian Kecemasan Komunikasi	36
5.2. Tipe Kecemasan Komunikasi	37

5.3. Faktor yang Mempengaruhi Kecemasan Komunikasi.....	38
B. Kerangka Konseptual.....	40
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	41
B. Subjek dan Objek.....	42
C. Variabel Penelitian.....	43
D. Defenisi Operasional Variabel	43
E. Instrumen Pengumpulan Data	44
F. Instrumen Penelitian	44
G. Teknik Analisis Data	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
A. Gambaran Umum SMA UISU Medan.....	52
B. Deskripsi Hasil Penelitian.....	59
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	68
D. Diskusi Hasil Penelitian.....	71
E. Keterbatasan Peneliti	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	73
A. Kesimpulan.....	73
B. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Bagan Kerangka Konseptual	40
Tabel 3.1 Jadwal Waktu Penelitian	41
Tabel 3.2 Subjek Penelitian	42
Tabel 3.3 Objek Penelitian.....	42
Tabel 3.4 Pedoman Observasi SMA UISU Medan	45
Tabel 3.5 Pedoman Wawancara Guru BK SMA UISU Medan.....	46
Tabel 3.6 Pedoman Wawancara Siswa SMA UISU Medan	48
Tabel 4.1 Daftar Nama Guru dan Pegawai	54
Tabel 4.2 Daftar Siswa SMA UISU Medan.....	56
Tabel 4.3 Sarana dan Prasarana Sekolah	57
Tabel 4.4 Struktur Organisasi.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 2 Rencana Pelaksanaan Layanan Bimbingan Dan Konseling

Lampiran 3 Laporan Konseling Individual

Lampiran 4 Pedoman Observasi Di Sekolah

Lampiran 5 Wawancara Dengan Guru Bimbingan dan Konseling

Lampiran 6 Wawancara Dengan Siswa

Lampiran 7 Wawancara Dengan Siswa

Lampiran 8 Wawancara Dengan Siswa

Lampiran 9 Dokumentasi

Lampiran 10 K-1

Lampiran 11 K-2

Lampiran 12 K-3

Lampiran 13 Berita Acara Bimbingan Proposal

Lampiran 14 Lembar Pengesahan Proposal

Lampiran 15 Berita Acara Seminar Proposal

Lampiran 16 Surat Keterangan Telah Melakukan Seminar

Lampiran 17 Lembar Pengesahan Hasil Seminar Proposal

Lampiran 18 Surat Pernyataan Non Plagiat

Lampiran 19 Permohonan Perubahan Judul

Lampiran 20 Permohonan Mengajukan Seminar Proposal

Lampiran 21 Surat Izin Riset

Lampiran 22 Surat Balasan Riset

Lampiran 23 Berita Acara Bimbingan Skripsi

Lampiran 24 Lembar Pengesahan Skripsi

Lampiran 25 Permohonan Ujian Skripsi

Lampiran 26 Permohonan Mengajukan Ujian Skripsi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan suatu proses bantuan yang di berikan sumber belajar kepada siswa untuk memperoleh pengetahuan dan keterampilan agar siswa dapat mengalami perubahan pada dirinya. Melalui pembelajaran yang baik, dimana perlu ada nya interaksi antara guru dan siswa dalam upaya pemahaman guru setiap materi, guru diharuskan memancing semangat belajar siswa dalam setiap proses pembelajaran maupun dalam pengerjaan PR yang diberikan guru kepada siswa, misalnya memberikan saran, kritikan, maupun pertanyaan oleh siswa.

Hal ini terlihat dalam UU No.20 Tahun 2003 tentang sistem Pendidikan Nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia,sehat, berilmu, kreatif, mandiri dan menjadi warga Negara yang demokratis serta bertanggungjawab.

Setiap hari manusia melakukan komunikasi, komunikasi melibatkan dua orang atau lebih, terjadinya komunikasi bisa secara langsung (*face to face*) ataupun melalui media, baik media cetak (majalah, surat kabar dan buku) maupun media elektronik (internet, radio dan televisi). Pada dasarnya komunikasi merupakan bagian terpenting dalam hidup manusia, tanpa adanya komunikasi,

manusia tidak dapat berinteraksi dengan manusia lainnya. Peran dasar komunikasi adalah jembatan untuk membangun interaksi sosial antara individu satu dengan individu lainnya. Untuk itu, komunikasi berfungsi sebagai pembentukan dan pengembangan pribadi individu melalui kontak sosial. Dalam proses komunikasi antara individu tersebut, terjadi kontak sosial melalui penyampaian pesan, penerimaan pesan dan saling berbagi makna bersama, baik makna verbal maupun nonverbal. Di sisi lain, komunikasi menyebabkan seseorang dapat membangun konsep diri, berhubungan dengan orang lain, mengekspresikan perasaan, keinginan, harapan, bekerja sama serta dapat mengetahui dan memahami segala peristiwa yang terjadi dalam kehidupan di sekitarnya.

Kenyataannya tidak semua individu dapat lancar berkomunikasi. Ada beberapa hambatan yang dialami individu dalam berkomunikasi, seperti kecemasan dalam berkomunikasi. Salah satu kemungkinan penyebab terjadinya kesulitan komunikasi adalah adanya kecemasan menerima tanggapan atau penilaian negatif dari orang yang menerima pesan.

Komunikasi menurut Onong Uchjana Effendi (2006: 11) dapat dikatakan sebagai proses penyampaian pikiran, gagasan, atau perasaan seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan).

Menurut Enjang (2009:9)

“Komunikasi dalam kehidupan menjadi jembatan untuk mengantar kita pada berbagai kebutuhan. Dalam keseharian, kita lebih banyak menghabiskan waktu untuk berkomunikasi dari pada aktivitas yang lainnya, dan dapat dipastikan bahwa kita berkomunikasi hampir di semua aspek kehidupan. Oleh karena itu kemampuan komunikasi yang baik sangat dibutuhkan agar setiap individu dapat menjalin hubungan antar manusia dengan baik pula dan tidak terisolir di lingkungan masyarakat dimana dia tinggal”.

Menurut penelitian Packard (Budiman: 2011)

“Bahwa saat berkomunikasi dibutuhkan sikap yang dapat mengomunikasikan apa yang diinginkan, dirasakan, dan dipikirkan kepada orang lain yang disebut sikap asertif. Sikap dan perilaku asertif sangat berpengaruh dalam membina hubungan baik dengan orang lain, sehingga dapat menambah pengetahuan yang mungkin belum diketahui yang dapat menunjang prestasi akademik maupun non akademik dan bermanfaat bagi hubungan sosial”

Kecemasan bagi sebagian besar orang mungkin dianggap tidak bermasalah, padahal jika perasaan cemas berkepanjangan dan seseorang tidak mampu mengatasi kecemasannya, maka hal ini dikhawatirkan akan memberikan dampak negatif terhadap hasil dari belajar.

Yulia Putri Ayuningdyah (2009: 3)

“Memaparkan bahwa ketidakinginan untuk melakukan komunikasi ini mengarah kepada kecemasan yang dialami oleh remaja. Pada prakteknya, masih banyak mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam berkomunikasi, baik dalam proses belajar di kelas maupun di luar kelas”.

Untuk mengatasi hal tersebut dibutuhkan adanya layanan bimbingan dan konseling untuk memberikan bantuan kepada siswa yang dilakukan oleh seorang pembimbing/ konselor melalui layanan bimbingan dan konseling. Konseling individual adalah salah satu layanan dalam bimbingan dan konseling guna untuk mengentaskan masalah yang dihadapi oleh siswa terutama dalam mengatasi kecemasan berkomunikasi dan sangat dibutuhkan kesukarelaan dan keterbukaan siswa dalam mengungkapkan segala apa yang dirasakan dan dipikirkannya agar memperoleh alternatif yang tepat dalam menangani permasalahan yang dihadapi oleh siswa tersebut.

Menurut Lahmuddin (2006: 18)

“Mengemukakan bahwa “konseling individual adalah layanan bimbingan dan konseling yang mengemukakan peserta didik atau klien mendapatkan layanan langsung, tatap muka atau secara perorangan dengan konselor dalam rangka pembahasan dan pengetasan permasalahan yang dialami”.

Dalam hal ini konselor dan klien dapat bertemu tatap muka dalam pengentasan masalahnya.

Namun kenyataan yang terjadi di SMA UISU Medan masih banyak siswa yang khawatir dan cemas dalam mengemukakan pendapat di dalam kelas saat proses pembelajaran, memiliki perilaku berkomunikasi yang kurang baik dengan siswa lain, kurangnya percaya diri siswa yang membuat siswa cemas dalam berkomunikasi sehingga siswa memiliki kelemahan dalam berkomunikasi. Contohnya seperti seorang siswa diminta untuk mengemukakan pendapatnya atau idenya didepan kelas, akan tetapi ia tidak mampu untuk mengkomunikasikan idenya kepada teman dan gurunya sedangkan untuk menjelaskan atau mengkomunikasikan kepada hal tertentu diluar konteks lingkup sekolah sangat mudah dilakukan.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Penerapan Layanan Konseling Individual Menggunakan Teknik Konseling Analisis Transaksional untuk Mengatasi Kecemasan Berkomunikasi Siswa Kelas XI SMA UISU Medan Tahun Pembelajaran 2017/2018”**.

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka yang menjadi identifikasi masalah pada penelitian ini adalah:

1. Ada siswa yang merasa takut, gelisah, dan berkeringat dingin pada saat guru memberikan kesempatan kepada siswa untuk berkomunikasi dengan mengemukakan pendapat, ide dan gagasannya.
2. Terdapat siswa yang gugup dalam berkomunikasi dengan guru baik di kelas ketika proses belajar mengajar berlangsung maupun di luar kelas.
3. Beberapa siswa beranggapan bahwa pendapatnya akan salah dan akan dimarahi guru apabila ia mengemukakan pendapat, ide dan gagasannya.
4. Beberapa siswa takut dianggap remeh oleh guru dan teman-temannya jika ia bertanya pada guru, mengemukakan pendapat, ide dan gagasannya.
5. Terdapat siswa yang merasa malu dan dipandang ketinggalan dari siswa yang lain dalam hal merespon materi yang diberikan oleh guru.

C. Batasan Masalah

Karena keterbatasan peneliti dan untuk menghindari luasnya permasalahan maka untuk lebih efektif penulis membatasi masalah dalam penelitian ini yaitu “Penerapan Layanan Konseling Individual Menggunakan Teknik Konseling Analisis Transaksional untuk Mengatasi Kecemasan Berkomunikasi Siswa Kelas XI SMA UISU Medan Tahun Pembelajaran 2017/2018”.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada identifikasi yang telah dikemukakan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Penerapan Layanan Konseling Individual Menggunakan Teknik Konseling Analisis Transaksional untuk Mengatasi Kecemasan Berkomunikasi Siswa Kelas XI SMA UISU Medan Tahun Pembelajaran 2017/2018?”.

E. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang telah disebutkan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah “Untuk Mengetahui Penerapan Layanan Konseling Individual Menggunakan Teknik Konseling Analisis Transaksional untuk Mengatasi Kecemasan Berkomunikasi Siswa Kelas XI SMA UISU Medan Tahun Pembelajaran 2017/2018”.

F. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini akan memberikan pemahaman tentang keadaan siswa yang mengalami masalah dalam kecemasan berkomunikasi dan dalam penanganan masalah kecemasan berkomunikasi tersebut dan diharapkan dapat memberikan kontribusi pengembangan, memperkaya teori-teori teori Bimbingan dan Konseling mengenai masalah-masalah kecemasan berkomunikasi.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:

a. pihak sekolah

penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan dan bahan pertimbangan sekolah untuk mengambil kebijakan yang diperlukan sekolah.

b. Bagi guru bimbingan konseling

penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan dan dapat memberikan layanan bimbingan mengenai kecemasan berkomunikasi sebagai materi bimbingan pribadi dan sosial.

c. Bagi siswa

Sebagai pelatihan untuk dapat melatih potensi dalam berkomunikasi dan menyampaikan pendapat juga menambah informasi baru dan dapat belajar dalam mengatasi kecemasan dalam berkomunikasi.

BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. Kerangka Teoritis

1. Layanan Konseling Individual

1.1 Pengertian Konseling

Pelayanan bimbingan dan konseling di sekolah perlu di selenggarakan agar siswa mampu mengembangkan segenap potensi, bakat dan minat yang di miliknya dapat berkembang secara optimal.

Pengertian bimbingan dan konseling secara mendasar adalah proses pemberi bantuan yang di lakukan oleh orang yang lebih ahli kepada seseorang atau beberapa individu baik anak-anak remaja ataupun dewasa, agar orang yang dibimbing dapat mengembangkan kemampuan dirinya sendiri dan mandiri, dengan memanfaatkan kekuatan individu dan sarana yang ada dan dapat di kembangkan berdasarkan norma-norma yang berlaku.

Secara etimologis istilah konseling berasal dari bahasa latin yaitu "*consilium*" yang berarti dengan atau bersama yang dirangkai dengan menerima atau memahami. Sedang dalam bahasa *Anglon-saxon*, istilah konseling berasal dari "*sellan*" yang berarti menyerahkan atau menyampaikan.

Menurut Juntika (2005:10)

"Menyatakan bahwa "Konseling adalah proses belajar yang bertujuan agar konseli (siswa) dapat mengenal diri sendiri, menerima diri sendiri serta realistis dalam proses penyesuaian dengan lingkungannya". Suatu hubungan pribadi yang unik dalam konseling dapat membantu individu (siswa) membuat keputusan, pemilihan dan rencana yang bijaksana, serta dapat berkembang dan berperan lebih baik dilingkungannya. Konseling membantu konseli untuk mengerti diri sendiri, mengeksplorasi diri sendiri dalam suatu masyarakat".

Dalam konseling diharapkan konseli dapat mengubah sikap, keputusan diri sendiri sehingga dapat lebih baik menyesuaikan diri dengan lingkungannya dan memberikan kesejahteraan pada diri sendiri dan masyarakat sekitarnya.

Konseling bertujuan membantu individu untuk mengadakan interpretasi fakta-fakta, mendalami arti nilai hidup pribadi, kini dan mendatang. Konseling menjadi strategi utama dalam proses bimbingan dan merupakan tehnik standar serta merupakan tugas pokok seorang konselor dipusat pendidikan.

Menurut Sofyan (2004: 158)

“Menyatakan bahwa “Konseling adalah hubungan timbal balik antara dua individu, dimana konselor berusaha membantu konseli untuk mencapai pengertian tentang dirinya sendiri dalam hubungan dengan masalah-masalah yang dihadapinya pada waktu yang akan datang”.

Menurut Achmad (2010: 10)

“Berpendapat bahwa “Konseling adalah upaya membantu individu melalui proses interaksi yang bersifat pribadi antar konselor dan konseli agar konseling mampu memahami diri dan lingkungannya, mampu membuat keputusan dan menentukan tujuan berdasarkan nilai yang diyakininya sehingga konseling merasa bahagia dan efektif perilakunya”.

Dari beberapa rumusan tentang pengertian konseling diatas maka dapat dikemukakan bahwa konseling merupakan suatu proses pemberian bantuan yang dilakukan tatap muka atau *face to face* melalui wawancara konseling oleh seorang ahli (disebut konselor) kepada individu yang sedang mengalami masalah (disebut klien).

1.2 Pengertian Konseling Individual

Konseling individual merupakan upaya bantuan kepada peserta didik (siswa) dalam rangka memberikan kemudahan dalam perkembangan dan

pertumbuhannya. Selain bersifat pencegahan, konseling individual dapat pula bersifat penyembuhan.

Menurut Lahmuddin (2006:18)

“Mengemukakan bahwa “Konseling individual adalah layanan bimbingan dan konseling yang memungkinkan peserta didik atau klien mendapatkan layanan langsung, tatap muka atau secara perorangan dengan konselor dalam rangka pembahasan dan pengentasan permasalahan yang dialami. Dalam hal ini konselor dapat bertemu tatap muka dalam pengentasan masalahnya”.

Menurut Dewa Ketut (2007: 63)

“Mengemukakan bahwa “Konseling individual adalah layanan bimbingan dan konseling yang memungkinkan konseli mendapatkan layanan langsung secara tatap muka dengan konselor dalam rangka pembahasan dan pengentasan masalahnya”

Dari beberapa uraian mengenai konseling individual diatas maka dapat dikemukakan bahwa konseling individual adalah suatu proses pemberian bantuan yang di berikan oleh seorang konselor kepada seorang klien yang dilakukan secara tatap muka dan berlangsung dengan hubungan yang profesional untuk menyelesaikan atau mengentaskan masalah yang dihadapi oleh klien tersebut.

1.3 Tujuan Koseling Individual

Konseling bertujuan membantu individu untuk mengadakan interpretasi fakta-fakta, mendalami arti nilai hidup pribadi, kini dan mendatang. Konseling memberikan bantuan kepada individu untuk mengembangkan kesehatan mental, perubahan sikap, dan tingkah laku.

Menurut Achmad Juntika (2005 : 11) mengatakan “tujuan konseling individual adalah membantu individu untuk memecahkan masalah-masalah

pribadi, baik sosial maupun emosional, yang dialami saat sekarang dan yang akan datang”.

Achmad Juntika juga mengatakan “konseling bertujuan membantu individu untuk mengadakan interpretasi fakta-fakta, mendalami arti nilai hidup, kini dan mendatang. Konseling memberikan bantuan kepada individu untuk mengembangkan kesehatan mental, perubahan sikap, dan tingkah laku.

Selanjutnya tujuan konseling individual disekolah menurut Prayitno (2004:71) yaitu:

- a. Membantu siswa menjadi lebih matang dan lebih mengaktualisasi dirinya, membantu siswa secara positif membantu dalam sosialisasi siswa dengan memanfaatkan sumber-sumber dan potensinya sendiri, persepsi dan wawasan berubah, dan akibat wawasan yang baru yang diperoleh maka timbul lah pada diri siswa pikiran positif terhadap kepribadian dan kehidupannya.
- b. Memelihara dan mencapai kesehatan mental yang positif. Jika hal ini tercapai, maka individu mencapai integrasi, penyesuaian, dan identifikasi positif dengan yang lainnya.
- c. Penyesuaian masalah, hal ini berdasarkan pernyataan, bahwa individu-individu yang mempunyai masalah tidak mampu menyesuaikan sendiri masalah yang dihadapinya. Disamping itu, biasanya siswa datang kepada konselor karena ia percaya konselor dapat membantu menyelesaikan masalahnya.

1.4 Asas - Asas Konseling Individual

Dalam penyelenggaraan Pelayanan Konseling Asas-asas Konseling yaitu: ketentuan-ketentuan yang harus ditetapkan dalam penyelenggaraan layanan. Menurut Hartono dan Boy Soedarmadji (2012 : 39) : (1) Asas kerahasiaan (2) Asas kesukarelaan (3) Asas keterbukaan (4) Asas kekinian (5) Asas kemandirian (6) Asas kegiatan (7) Asas kedinamisan (8) Asas keterpaduan (9) Asas kenormatifan (10) Asas keahlian (11) Alih tangan kasus (12) Asas tut wuri handayani.

1. Asas kerahasiaan, disebut *confidential* merupakan perilaku konselor untuk menjaga rahasia segala data atau informasi tentang diri konseli dan lingkungan konseli berkenaan dengan pelayanan konseling.
2. Asas kesukarelaan, yaitu artinya tidak ada paksaan dalam pelayanan konseling, seorang konseli secara sukarela tanpa ragu-ragu meminta konseling kepada konselor.
3. Asas keterbukaan, yaitu dalam proses konseling diperlukan berbagai data atau informasi dari pihak konseli, dan informasi ini hanya bisa digali bila konselor dengan terbuka mau menyampaikannya kepada konseli. Keterbukaan artinya adanya perilaku yang terus terang, jujur tanpa ada keraguan untuk membuka diri baik pihak konselor maupun konseli.
4. Asas kekinian, yaitu masalah saat ini yang sedang dialami oleh konseli, bukan masalah lampau atau masalah yang mungkin dialami dimasa yang akan datang.
5. Asas kemandirian, yaitu menjadikan konseli memiliki kemampuan untuk menghadapi dan memecahkan masalahnya sendiri, sehingga ia dapat mandiri, tidak tergantung pada orang lain atau konselor.
6. Asas kegiatan, yaitu asas yang akan menghasilkan perubahan perilaku yang diinginkan bila konseli tidak melakukan sendiri kegiatan dalam mencapai tujuan konseling.
7. Asas kedinamisan, yaitu dinamis artinya berubah mengalami perubahan. Usaha pelayanan konseling menghendaki terjadinya perubahan pada diri konseli, yaitu perubahan perilaku kearah yang lebih baik. Perubahan perilaku ini bersifat maju (*Progressive*) bukan perubahan mundur (*Regressive*), dengan demikian konseli mengalami kemajuan kearah perkembangan pribadi yang dikehendaki.
8. Asas keterpaduan, yaitu pelayanan konseling berusaha memadukan aspek kepribadian konseli, agar ia mampu melakukan perubahan kearah yang lebih maju (*Progressive*). Keterpaduan antara minat,

bakat, intelegensi emosi, dan aspek kepribadian lainnya akan dapat melahirkan suatu kekuatan (potensi) pada diri konseli. Kekuatan itu bila dikembangkan secara berkelanjutan dengan mendayagunakan lingkungan secara optimal akan menghasilkan prestasi (*Achievement*) yang sangat berharga dalam kehidupan.

9. Asas kenormatifan, yaitu proses konseling mencakup prosedur dan berbagai teknik yang digunakan yang terintegrasi ke dalam aktifitas-aktifitas atau kegiatan-kegiatan yang dilakukan konseli maupun konselor, harus serasi dengan norma-norma yang berlaku.
10. Asas keahlian, yaitu yang telah diuraikan bahwa konseling merupakan profesi bantuan (*helping profession*) yang diberikan konselor kepada konseli, yang bertujuan agar konseli dapat mengalami perubahan perilaku kearah yang lebih maju. Konselor adalah seorang pendidik psikologi yang memiliki keahlian dalam bidang konseling. Sebagai tenaga ahli, ia memiliki kompetensi yang ditentukan.
11. Asas alih tangan, yaitu tidak semua masalah yang dialami konseli menjadi wewenang konselor. Artinya konselor memiliki keterbatasan kewenangan berdasarkan kode etik profesi konseling. Bila konseli mengalami masalah emosi yang berat, seperti stress berat, gangguan kepribadian yang sering serta sakit jiwa, maka kasus yang demikian ini diluar kewenangan konselor, maka harus di *referral* atau dialih tangani kepada pihak yang lain yang memiliki kewenangan tersebut.
12. Asas tut wuri handayani, yaitu konseling hendaknya berperan sebagai bentuk pelayanan profesional yang mampu memengaruhi konseli kepada upaya pengembangan dirinya. Penerapan asas tut wuri handayani pada seting pendidikan seyogianya dilengkapi dengan *ing ngarsa sung tuladha, ing madya mangun karsa* yang artinya didepan konselor harus dapat berperan sebagai panutan (keteladanan), dan ditengah konselor juga harus mampu membangun kehendak konseli dan mengembangkan motivasi konseli dalam menjalankan aktivitas yang bersifat memajukan diri. Asas ini juga memberikan makna bahwa untuk bisa menjadi pemecah masalah yang efektif dan bisa dicontoh (diteladani) oleh konseli, pembimbing atau konselor harus memulai dari dalam diri sendiri.

Dari uraian diatas, asas konseling adalah upaya untuk bisa menjadi konselor profesional, sebab itu harus dilaksanakan dengan mengikuti kaidah-kaidah atau asas asas tertentu. Dengan mengikuti asas asas tersebut diharapkan efektivitas dan efisiensi proses konseling dapat tercapai. Selain itu agar tidak terjadi penyimpangan-penyimpangan dalam memberi layanan.

Menurut Hartono (2012:40)

“Kekhasan yang paling mendasar layanan konseling individual adalah hubungan interpersonal yang amat intens antara konseli dan konselor. Asas-asas konseling akan memperlancar proses dan memperkuat bangunan yang ada didalamnya. Yang mendasar seluruh kegiatan layanan konseling individual adalah asas kerahasiaan, kesukarelaan, keterbukaan, kekinian, kegiatan, kenormatifan, dan asas keahlian”.

1.5 Teknik Konseling Individual

Teknik konseling individual yaitu keterampilan konseling, istilah tersebut adalah cara yang digunakan oleh seorang konselor dalam hubungan konseling untuk membantu konseli agar berkembang potensinya serta mampu mengatasi masalah yang dihadapi dengan mempertimbangkan kondisi-kondisi lingkungan yakni nilai-nilai sosial, budaya dan agama.

Ada beberapa teknik dalam melakukan proses konseling, menurut Abu Bakar (2010: 62) menjelaskan bahwa ada beberapa teknik umum dalam konseling individual yaitu: (1) Menerima klien (2) Penstrukturan (3) Mendengarkan, memahami dan merespon (4) Dorongan minimal (5) Pertanyaan terbuka (6) Keruntutan (7) Empati (8) Refleksi (9) Konfrontasi (10) Penafsiran (11) Menyimpulkan (12) Merumuskan tujuan.

Menurut Abu Bakar M. Luddin (2010 : 163-174) teknik-teknik konseling individual sebagai berikut :

1. Perilaku *Attending*, disebut juga sebagai perilaku menghampiri klien yang mencakupi komponen kontak mata, bahasa badan dan bahasa lisan. Perilaku attending yang baik adalah merupakan kombinasi ketiga komponen tersebut sehingga akan memudahkan konselor untuk membuat klien terlibat pembicaraan dan terbuka.
2. Empati, ialah kemampuan konselor untuk merasakan apa yang dirasakan klien, merasa dan berfikir bersama klien dan bukan untuk

atau tentang klien. Empati dilakukan bersamaan dengan attending, maksudnya bahwa perilaku attending tidak akan ada tanpa empati.

3. Refleksi, adalah keterampilan konselor untuk membetulkan kembali kepada klien tentang perasaan, pikiran dan pengalaman klien sebagai hasil pengamatan terhadap perilaku verbal dan non verbalnya.
4. Eksplorasi, adalah suatu keterampilan konselor untuk menggali perasaan, pengalaman dan pikiran klien. Hal ini penting karena kebanyakan klien menyimpan rahasia batin, menutup diri atau tidak mampu mengemukakan pendapatnya dengan terus terang.
5. Menangkap pesan utama, (*Paraphrasing*), untuk memudahkan klien memahami ide, perasaan dan pengalamannya. Seorang konselor perlu menangkap pesan utamanya dan menyatakannya secara sederhana dan mudah dipahami dan disampaikan dengan bahasa konselor sendiri. Hal ini perlu karena sering klien mengemukakan perasaan, pikiran dan pengalamannya berbelit dan panjang.
6. Bertanya untuk membuka percakapan (*Open question*), yaitu untuk memudahkan klien dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan yang tidak menyulitkannya serta klien mampu membuka pikiran atau wawasannya serta klien akan terbuka dan akhirnya tujuan konseling akan tercapai.
7. Bertanya tertutup (*Closed question*), yaitu bentuk-bentuk pertanyaan yang sering dimulai dengan kata-kata *apakah*, *adakah* dan harus dijawab klien *ya*, atau *tidak* atau dengan kata-kata singkat.
8. Dorongan minimal (*Minimal Encouragement*), adalah suatu dorongan langsung yang singkat terhadap apa yang telah dikatakan klien dan memberikan dorongan singkat seperti *oh... , ya... , terus... , lalu... , dan...* keterampilan ini bertujuan agar klien selalu terlibat dalam pembicaraan dan dirinya terbuka, dan dapat mengarahkan agar pembicaraan menapai tujuan.
9. Interpretasi, upaya konselor untuk mengulas pemikiran, perasaan dan perilaku/pengalaman klien dengan merujuk pada teori-teori, sifat-sifat subjektif. Konselor tidak termasuk kedalam interpretasi.
10. Mengarahkan (*Directing*), untuk mengajak klien berpartisipasi secara penuh didalam proses konseling, perlu ada ajakan dan arahan dari konselor.
11. Menyimpulkan sementara, (*Summarizing*), supaya pembicaraan maju secara bertahap dan arah pembicaraan makin jelas, maka setiap periode waktu tertentu konselor bersama klien perlu menyimpulkan pembicaraan.
12. Memimpin (*Leading*), agar pembicaraan dalam wawancara konseli tidak melantur atau menyimpang. Seorang konselor harus mampu memimpin arah pembicaraan sehingga nantinya mencapai tujuan.
13. Fokus, seorang konselor yang efektif harus mampu membuat fokus melalui perhatiannya yang terseleksi terhadap pembicaraan dengan klien. Fokus membantu klien untuk memusatkan perhatian pada pokok pembicaraan.

14. Konfrontasi, adalah suatu teknik yang menantang klien untuk melihat adanya perbedaan antara perkataan dengan bahasa badan, ide awal dengan ide berikutnya seperti, senyum dengan kepedihan dan sebagainya.
15. Menjamin, adalah satu keterampilan untuk menjernihkan ucapan-ucapan klien yang samar-samar, kurang jelas dan agak meragukan.
16. Memudahkan, adalah suatu keterampilan membuka komunikasi agar klien dengan mudah berbicara dengan konselor dan menyatakan perasaan, pikiran, dan pengalamannya secara bebas.
17. Diam, sebenarnya diam sangat penting dengan cara attending. Diam bukan berarti tidak ada komunikasi akan tetapi tetap ada yaitu melalui perilaku nonverbal yang ideal. Diam itu paling lama 5-10 detik dan selebihnya diganti dengan dorongan minimal.
18. Mengambil inisiatif, perlu dilakukan konselor manakala klien kurang bersemangat untuk berbicara, sering diam dan kurang partisipasi. Konselor mengucapkan kata-kata yang mengajak klien untuk berinisiatif dalam menuntaskan diskusi.
19. Memberi nasihat, pemberian nasihat sebaiknya dilakukan konselor jika klien memintanya. Walaupun demikian, konselor harus mempertimbangkannya, apakah pantas untuk memberi nasihat atau tidak.
20. Pemberian Informasi, dalam hal ini informasi yang diminta klien sama halnya dengan pemberian nasihat. Jika konselor tidak memiliki informasi, sebaiknya jujur katakan bahwa tidak mengetahui hal itu. Akan tetapi jika konselor mengetahui informasi, sebaiknya upayakan agar klien tetap mendapat informasi.
21. Merencanakan, menjelang akhir sesi konseling, seorang konselor harus dapat membantu klien untuk dapat membuat rencana berupa suatu program untuk action, perbuatan nyata yang produktif bagi kemajuan dirinya.
22. Menyimpulkan. Pada akhir sesi konseling, konselor membantu klien untuk menyimpulkan hasil pembicaraan yang menyangkut, a) bagaimana keadaan perasaan klien saat ini terutama mengenai kecemasan, b) memantapkan rencana klien, c) pokok-pokok yang dibicarakan selanjutnya pada sesi berikut, misalnya konselor berkata pada klien, apakah sudah kita buat kesimpulan akhir ?.

Penulis mengemukakan bahwa konseling individual memiliki beberapa teknik ketika menghadapi konseli, seperti menerima konseli dengan mesra dan penuh penghargaan, harus menjadi pendengar yang baik untuk konseli, memahami diri konseli dan merespon pertanyaan-pertanyaan yang dipertanyakan

konseli, dan konselor harus berempati dimana dapat merasakan apa yang dirasakan dan dipikirkan oleh konseli.

Dari uraian diatas, teknik konseling adalah keterampilan konseling yang digunakan konselor untuk membantu proses konseling agar penyelesaiannya berjalan dengan baik.

1.6 Fungsi Konseling Individual

Adapun fungsi konseling individual yang ada disekolah, Menurut Hartono (2012:36) Dalam layanan konseling individual dapat dirinci dan secara langsung dikaitkan dengan fungsi-fungsi konseling secara menyeluruh diembankan yaitu sebagai berikut:

- a. *Fungsi pemahaman*, Melalui pelayanan konseling individual konseli mampu memahami seluk beluk masalah yang dialami secara mendalam dan komprehensif, serta positif dan dinamis.
- b. *Fungsi pengentasan*, Pemahaman yang mengarah kepada dikembangkan persepsi dan sikap serta kegiatan demi teratasinya secara spesifik masalah yang dialami konseli tersebut.
- c. *Fungsi pengembangan dan pemeliharaan*, Pengembangan dan pemeliharaan potensi konseli dan berbagai unsur positif yang ada pada dirinya merupakan latar belakang pemahaman dan pengentasan masalah konseli dapat dicapai.
- d. *Fungsi pencegahan*, Layanan konseling individual sering kali menjadikan pengembangan/ pemeliharaan potensi dan unsur-unsur positif konseli sebagai fokus dan sasaran layanan, diperkuat oleh

teratasinya masalah, akan merupakan kekuatan bagi tercegah pula masalah-masalah baru yang mungkin timbul.

- e. *Fungsi advokasi*, Masalah yang dialami konseli menyangkut dilanggarnya hak-hak konseli sehingga konseli teraniaya dalam kadar tertentu, layanan konseling individual dapat menangani sasaran yang bersifat advokasi.

Melalui layanan konseling individual konseli memiliki kemampuan untuk membela diri sendiri menghadapi keteraniayaan itu. Kelima sasaran yang merupakan wujud dari keseluruhan fungsi konseling itu, secara langsung mengarah kepada dipenuhinya kualitas untuk kehidupan sehari-hari yang efektif (*effective daily living*).

2. Konseling Analisis Transaksional

2.1 Pengertian Konseling Analisis Transaksional

Analisis transaksional dipelopori oleh Erick Berne, mulai berkembang tahun 1954. Eric Lenard Berne lahir pada tanggal 10 mei 1910 di Montreal Kanada. Analisis transaksional termasuk pendekatan neo analitik, karena ide-idenya banyak dipengaruhi oleh teori Freud tentang konseptual tingkah laku manusia, juga dipengaruhi oleh ide-ide Alfred Adler tentang gaya hidup dan pandangan positif tentang hakikat manusia dan dipengaruhi pula oleh Henry Stac Sullivan mengenai komunikasi antar pribadi.

Menurut Lutfi Fauzan (2004:51)

“Analisis transaksional didasarkan pada asumsi atau anggapan bahwa orang mampu memahami keputusan-keputusannya pada masa lalu dan kemudian

dapat memilih untuk memutuskan kembali atau menyesuaikan kembali keputusan yang telah pernah diambil”.

Menurut Kathryn Geldard dan David Gedard (2011:129) meyakini bahwa “Model analisis transaksional baku menghilangkan bagian yang cukup penting dari kepribadian manusia-anak muda”.

Dari beberapa defenisi para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa analisis transaksional adalah komunikasi antar dua orang atau lebih yang meliputi bagaimana bentuk, cara dan isi komunikasi mereka apakah sudah tepat atau tidak, wajar atau tidak, karena ini mencerminkan ada atau tidaknya masalah yang sedang dialami oleh individu yang bersangkutan. Analisis ini juga merupakan salah satu pendekatan *Psychotherapy* yang menekankan pada hubungan interaksional. Pendekatan ini menekankan pada aspek perjanjian dan keputusan. Melalui perjanjian ini, tujuan dan arah proses terapi dikembangkan sendiri oleh klien.

Menurut Eric Berne analisis transaksional sebagai suatu sistem terapi yang didasarkan pada suatu teori kepribadian yang memusatkan perhatiannya pada tiga pola perilaku yang berbeda sesuai status egonya :

1. Status ego orang tua (SEO) adalah bagian dari kepribadian yang menunjukkan sifat-sifat orangtua. Orangtua dalam pandangan kita selalu memperlihatkan sebagai *nurturing parent* (orangtua yang mengasuh) dan *critical parent* (orangtua yang kritis).
2. Status ego dewasa (SED) adalah bagian dari kepribadian yang menunjuk pada berbagai gambaran sebagai objektif dari kepribadian. Status egonya memperlihatkan kestabilan, tidak emosional, rasional, selalu berusaha untuk menggunakan informasi yang tersedia untuk

menghasilkan pemecahan yang terbaik dalam pemecahan berbagai masalah.

3. Status ego anak (SEA) adalah bagian dari kepribadian yang menunjukkan ketidakstabilan, masih dalam perkembangan, berubah-ubah, selalu ingin tahu. Status egonya berisi perasaan-perasaan, dorongan-dorongan dan tindakan-tindakan yang spontan.

Dalam teorinya, Eric Berne mengemukakan suatu istilah yang disebut *Stroke*, yang dapat diterjemahkan dengan “perhatian”. Menurut nya *stroke* dapat dibedakan menjadi :

1. Stroke Positif (*positive stroke*)

Stroke positif adalah merupakan segala bentuk perhatian yang secara langsung dapat memperkuat motivasi dan kegairahan dalam kehidupannya.

Misalnya : belaian, ciuman, senyuman, tepukan, dll. Bentuk *stroke* yang lain yaitu seperti piagam atas suatu prestasi. *Stroke* ini dapat menyebabkan seseorang merasa dihargai dan diperhatikan.

2. Stroke Negatif (*Negative Stroke*)

Stroke Negatif adalah suatu bentuk *stroke* yang menunjukkan pandangan yang mengecewakan atau menyesali, pukulan, kata-kata kasar, mengkritik sikap acuh, dll. *Stroke* ini menyebabkan seseorang merasa tidak dihargai dan tidak berarti, dan secara langsung memungkinkan seseorang memiliki sikap yang *defensive* untuk mempertahankan diri.

3. Stroke Bersyarat (*Conditional Stroke*)

Stroke Bersyarat dapat diartikan sebagai suatu tanda perhatian yang diperoleh seseorang disebabkan ia telah melakukan sesuatu.

Misal: “saya mau menemanimu berbelanja, asalkan kau mau membantu membersihkan rumah”.

4. Stroke tidak Bersyarat

Stroke tidak bersyarat atau perhatian tak bersyarat, ada tanda perhatian yang diperoleh seseorang tanpa dikenakan persyaratan apapun. Misal: “saya akan membantu anda dengan sebaik-baiknya”.

Eric Berne berpendapat bahwa kebutuhan seseorang untuk mengadakan transaksi dengan individu lainnya adalah bersumber pada suatu stimulus atau *sensation hunger*, dan *recognition hunger*. Pada awalnya, *stimulus hunger* ini akan bisa terpenuhi melalui sentuhan, belaian, oleh ibunya waktu kecil. Sejak itu individu belajar untuk menerima berbagai bentuk rangsangan lain seperti: senyuman, timangan, kata-kata, dll. Dalam hubungan ini terjadi perubahan bentuk dari bentuk stimulus hunger menjadi *recognition hunger*. Perubahan ini disebut Eric Berne sebagai *Structur Hunger*. Setiap orang ingin mendapatkan kontak, baik fisik maupun psikis dengan orang lain, dan setiap orang ingin menggunakan waktunya dengan sebaik-baiknya dalam hidupnya. Dalam analisis transaksional dari Eric Berne mengemukakan 6 cara penggunaan waktu yaitu:

1. *Withdrawal*: penarikan diri (mengisolasi diri).
2. *Rituals*: sekedar basa-basi dalam memberikan respon terhadap rangsangan dari orang lain, misalnya dalam membalas sapaan.

3. *Pastimes*: pembicaraan untuk mengisi waktu luang, sedangkan objeknya tidak mengandung bahaya. Missal: olahraga, politik, dll. Hal ini sering dilakukan antar orang yang saling mengenal. Missal dalam bus, pesta.
4. *Activities*: melakukan suatu kegiatan yang sebelumnya telah direncanakan. Hal ini untuk memenuhi tuntutan serta kebutuhan biologis atau psikologis.
5. *Games*: bermain bersama orang lain atas dasar aturan tertentu. Permainan sering menimbulkan kesulitan dalam kontak sosial serta menghalangi hubungan yang terbuka, jujur, dan intim.
6. *Intimacy*: suatu rangkaian transaksi yang cukup sederhana yang menyebabkan terjadinya hubungan interpersonal.

Eric Barne menyebutkan adanya empat posisi psikologis yang menentukan kehidupan seseorang, diantaranya:

1. Posisi pertama : *I'm not Oke-You are Oke (STOKO)*

Posisi ini menunjukkan seseorang merasakan bahwa ia lebih rendah dari orang lain.

2. Posisi kedua : *I'm not Oke-You are not Oke (STOKTO)*

Posisi ini disebabkan mereka tidak memiliki gairah hidup. Mereka sudah menganggap ketidakberdayaan, ketidakmampuan yang ada pada dirinya tidak ada yang bisa menolong.

3. Posisi ketiga : *I'm Oke-You are not Oke (SOKTO)*

Posisi ini individu menganggap dirinya lebih baik dan menunjukkan adanya kecenderungan pada diri seseorang untuk menuntut seseorang, menyalahkan seseorang. Hal ini disebabkan karena mereka merasa dikecewakan orang lain.

4. Posisi keempat : *I'm Oke-You are Oke (SOKO)*

posisi ini adalah posisi hidup sehat dan menunjukkan adanya suatu keseimbangan pada diri seseorang dan menunjukkan adanya pengakuan akan orang lain yang memiliki hak yang sama dengan dirinya.

2.2 Tujuan Konseling Analisis Transaksional

Tujuan utamanya, yaitu:

1. Membantu klien untuk membuat keputusan-keputusan baru dalam mengarahkan atau mengubah tingkah laku dalam kehidupannya.
2. Memberikan kepada klien suatu kesadaran serta kebebasan untuk memilih cara-cara serta keputusan-keputusan mengenai posisi kehidupannya serta menghindarkan klien dari cara-cara yang bersifat deterministic.
3. Memberikan bantuan kepada klien berupa kemungkinan-kemungkinan yang dapat dipilih untuk memantapkan dan mematangkan status egonya.

2.3 Manfaat Analisis Transaksional

Adapun manfaat analisis transaksional adalah sebagai berikut:

1. Kelompok membantu anggota untuk memahami bagaimana mereka berfungsi secara interpersonal dan intrapersonal dan bagaimana mereka akhirnya bisa membuat keputusan tentang hidupnya. Kejelasan dalam konsep AT (Analisis Transaksional) bermanfaat untuk membantu anggota membuat perubahan.
2. AT (Analisis Transaksional) merupakan pendekatan yang sederhana sehingga sangat mudah dilakukan oleh para pemimpin kelompok yang menginginkan anggotanya mencapai suatu pemahaman intelektual dengan segera.
3. Individu dapat dengan cepat berubah menjadi lebih baik dikarenakan anggota kelompok yang membuat kemajuan dalam mencapai tujuan dapat memperkuat anggota kelompok lainnya dalam melakukan hal yang sama.
4. AT (Analisis Transaksional) dalam digunakan dalam setting konseling maupun pendidikan selain dapat dikombinasikan secara efektif dengan pendekatan lain yang lebih berorientasi pada tindakan, misalnya Gestalt, untuk memperoleh suatu metode perubahan yang dinamis.

2.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Analisis Transaksional

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi analisis transaksional adalah sebagai berikut:

1. Faktor Pertama, bahwa manusia (klien) adalah orang yang “telah cukup lama menderita”, karena itu mereka ingin bahagia dan mereka berusaha melakukan perubahan.

2. Faktor kedua, adanya kebosanan, kejenuhan atau putus asa.. Manusia tidak tidak puas dengan kehidupan yang monoton, kendatipun tidak menderita bahkan berkecukupan. Keadaan yang monoton akan melahirkan perasaan jenuh atau bosan, karena itu individu terdorong dan berupaya untuk melakukan perubahan.
3. Faktor ketiga, manusia bisa berubah karena adanya penemuan tiba-tiba. Ini merupakan hasil AT yang dapat diamati. Banyak orang yang pada mulanya tak-mau atau tak-tahu dengan perubahan, tapi dengan adanya informasi, cerita, atau pengetahuan baru yang membuka cakrawala barunya, timbulah semangatnya untuk menyelidiki terus dan berupaya melakukan perubahan.

2.5 Ciri-ciri Analisis Transaksional

Adapun ciri-ciri atau kriteria yang digunakan dalam analisis transaksional adalah sebagai berikut:

1. Memiliki kesanggupan dan kesediaan untuk memahami dan menerima suatu kontrak, terapi.
2. Konseli bersifat aktif dalam melaksanakan kegiatan konseling/ terapi. Aktif disini adalah konseli menjelaskan dan menyatakan tujuan-tujuan terapinya sendiri dalam formulir kontrak. Untuk mencapai tujuan tersebut konseli dan terapis/konselor bisa merancang “tugas-tugas” yang akan dilaksanakan selama pertemuan terapi dan dalam kehidupan konseli sehari-hari.

3. Kecemasan Komunikasi

3.1 Pengertian Kecemasan

Kecemasan atau dalam Bahasa Inggrisnya “anxiety” berasal dari Bahasa Latin “angustus” yang berarti kaku, dan “ango, anci” yang berarti mencekik. Kecemasan dalam bahasa Inggris dikenal dengan kata *anxiety*. Pada Kamus Umum Bahasa Indonesia (dalam Badudu Zain, 2001: 32) kecemasan diartikan sebagai kekhawatiran, kegelisahan, ketakutan akan sesuatu yang akan terjadi. Pendapat lain menurut Reber & Reber (2010: 57) dalam Kamus Psikologi tentang kecemasan atau *anxiety* yaitu kondisi emosi yang buram dan tidak menyenangkan disertai dengan ciri-ciri takut terhadap suatu hal, rasa gentar dan merasa tidak nyaman, kecemasan cenderung mengarah pada suatu hal yang tidak berobjek.

Menurut Freud (dalam Alwisol, 2005:28)

“Mengatakan bahwa kecemasan adalah fungsi ego untuk memperingatkan individu tentang kemungkinan datangnya suatu bahaya sehingga dapat disiapkan reaksi adaptif yang sesuai. Kecemasan berfungsi sebagai mekanisme yang melindungi ego karena kecemasan memberi sinyal kepada kita bahwa ada bahaya dan kalau tidak dilakukan tindakan yang tepat maka bahaya itu akan meningkat sampai ego dikalahkan”

Pendapat lain yang mengungkapkan pengertian kecemasan yaitu M. N. Ghufroon & Rini Risnawita S. (2010: 141) bahwa kecemasan merupakan pengalaman subjektif yang tidak menyenangkan mengenai kekhawatiran atau ketegangan yang berupa perasaan cemas, tegang, dan emosi yang dialami oleh seseorang. Pendapat tersebut sejalan dengan pendapat Ach Syaifullah (2010: 130) yang mengatakan bahwa kecemasan biasanya muncul karena adanya ancaman, hambatan terhadap keinginan, perasaan tertekan pada diri manusia dan perasaan khawatir akan terjadi sesuatu yang tidak menyenangkan.

Berdasarkan pendapat yang telah dipaparkan di atas dapat disimpulkan bahwa kecemasan adalah suatu kondisi yang tidak menyenangkan yang ditandai dengan ketegangan fisik dan kekhawatiran terhadap suatu kondisi yang dipandang berbahaya dan mengancam di masa mendatang.

3.2 Komponen Kecemasan

Berdasarkan bagan diatas, akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Evaluation situation

Evaluasi yang dilakukan oleh seseorang terhadap suatu situasi yang mempunyai nilai ancaman yang merupakan stressor paling potensial dalam menyebabkan timbulnya kecemasan.

2. Perception of situation

Persepsi seseorang mengenai suatu situasi. Situasi yang memiliki nilai selanjutnya diberikan pemaknaan tertentu. Hasil pemaknaan tergantung kepada evaluasi situasi yang sebelumnya sudah dilakukan dan juga sebelumnya ada proses belajar dalam diri orang tersebut.

3. Anxiety State Reaction

Apabila seseorang menilai suatu situasi sebagai situasi yang berbahaya maka akan timbul reaksi kecemasan sesaat. Kompleksitas respon dikenal sebagai reaksi kecemasan sesaat yang diikuti respon fisiologis. Emosi yang muncul dapat berupa perasaan tertekan, tidak berdaya dan khawatir mengenai ketidakmampuan mengerjakan sesuatu dengan baik, dan merasa malu.

4. *Cognitive Reappraisal*

Pada tahap ini seseorang akan menilai kembali kondisi-kondisi yang menekan dan mencoba mencari jalan keluar untuk mengatasinya. Selanjutnya orang tersebut akan menentukan apakah dia akan mengatasi kecemasannya, *deffense*, atau kah menghindar dari kondisi-kondisi yang dirasakan mengancam.

5. *Coping, Defense or Avoidance Behavior*

Coping yaitu seseorang mendapatkan cara untuk memecahkan masalah secara efektif. Misalnya, ketika hamil ibu tersebut merasakan kecemasan mengenai kehamilannya, sebagai coping untuk masalah ini ibu hamil memeriksakan kondisi kehamilannya secara teratur agar kondisi kandungannya dapat terpantau.

Defense yaitu seseorang berusaha untuk menolak kecemasan yang dialaminya. Misalnya, sebenarnya ibu hamil X mengalami kecemasan setelah dia mendengarkan cerita mengenai proses persalinan yang diceritakan oleh tetangganya, namun ibu hamil X ini mengatakan bahwa dia tidak merasa cemas dan takut dengan proses persalinan yang nantinya akan dijalani.

Avoidance yaitu seseorang meninggalkan situasi yang membuatnya merasa terancam. Misalnya, ketika ibu hamil mengalami kecemasan ketika mendengarkan cerita yang mengerikan mengenai kehamilan dari tetangganya, ibu hamil tersebut memilih untuk pergi meninggalkan tetangganya dan mengalihkan pikirannya dengan kegiatan yang lain.

3.3 Gejala-Gejala Kecemasan

Kecemasan berasal dari perasaan tidak sadar yang berada didalam kepribadian sendiri, dan tidak berhubungan dengan objek yang nyata atau keadaan yang benar-benar ada.

Nisrina Lubis (2010: 19-21)

“Mengungkapkan gejala-gejala yang ditimbulkan ketika individu mengalami kecemasan. Gejala-gejala tersebut berupa detak jantung meningkat, nafas cepat, berkeringat, mual dan sakit perut, pusing, dada sesak, mati rasa, dan kaki terasa berat”

Kholil Lur Rochman, (2010:103) mengemukakan beberapa gejala-gejala dari kecemasan antara lain :

- a. Ada saja hal-hal yang sangat mencemaskan hati, hampir setiap kejadian menimbulkan rasa takut dan cemas. Kecemasan tersebut merupakan bentuk ketidakberanian terhadap hal-hal yang tidak jelas.
- b. Adanya emosi-emosi yang kuat dan sangat tidak stabil. Suka marah dan sering dalam keadaan *exited* (heboh) yang memuncak, sangat *irritable*, akan tetapi sering juga dihipngapi depresi.
- c. Diikuti oleh bermacam-macam fantasi, delusi, ilusi dan *delusion of persecution* (delusi yang dikejar-kejar).
- d. Sering merasa mual dan muntah-muntah, badan terasa lelah, banyak berkeringat, gemetar, dan seringkali menderita diare.
- e. Muncul ketegangan dan ketakutan yang kronis yang menyebabkan tekanan jantung menjadi sangat cepat atau tekanan darah tinggi

3.4 Faktor-faktor Penyebab Kecemasan

Kecemasan sering kali berkembang selama jangka waktu dan sebagian besar tergantung pada seluruh pengalaman hidup seseorang. Peristiwa-peristiwa atau situasi khusus dapat mempercepat munculnya serangan kecemasan. Menurut Savitri Ramaiah (2003:11) ada beberapa faktor yang menunjukkan reaksi kecemasan, diantaranya yaitu:

a. Lingkungan

Lingkungan atau sekitar tempat tinggal mempengaruhi cara berfikir individu tentang diri sendiri maupun orang lain. Hal ini disebabkan karena adanya pengalaman yang tidak menyenangkan pada individu dengan keluarga, sahabat, ataupun dengan rekan kerja. Sehingga individu tersebut merasa tidak aman terhadap lingkungannya.

b. Emosi yang ditekan

Kecemasan bisa terjadi jika individu tidak mampu menemukan jalan keluar untuk perasaannya sendiri dalam hubungan personal ini, terutama jika dirinya menekan rasa marah atau frustrasi dalam jangka waktu yang sangat lama.

c. Sebab-sebab fisik

Pikiran dan tubuh senantiasa saling berinteraksi dan dapat menyebabkan timbulnya kecemasan. Hal ini terlihat dalam kondisi seperti misalnya kehamilan, semasa remaja dan sewaktu pulih dari suatu penyakit. Selama ditimpa kondisi-kondisi ini, perubahan-perubahan perasaan lazim muncul dan ini dapat menyebabkan timbulnya kecemasan.

3.5 Jenis-jenis Kecemasan

Mustamir Pedak (2009:30) membagi kecemasan menjadi tiga jenis yaitu:

a. Kecemasan Rasional

Merupakan suatu ketakutan akibat adanya objek yang memang mengancam, misalnya ketika menunggu hasil ujian. Ketakutan ini dianggap sebagai unsur pokok normal dari mekanisme pertahanan dasar.

b. Kecemasan Irrasional

yang berarti bahwa mereka mengalami emosi ini dibawah keadaan-keadaan spesifik yang biasanya tidak dipandang mengancam.

c. Kecemasan Fundamental

Merupakan suatu pertanyaan tentang siapa dirinya, untuk apa hidupnya, dan akan kemanakah kelak hidupnya berlanjut. Kecemasan ini disebut kecemasan eksistensial yang mempunyai peran fundamental bagi kehidupan manusia.

4. Komunikasi

4.1 Pengertian Komunikasi

Manusia adalah makhluk sosial. Ia hanya dapat hidup berkembang dan berperan sebagai manusia dengan berhubungan dan bekerja sama dengan manusia lain. Salah satu cara terpenting untuk berhubungan dan bekerja sama dengan manusia adalah komunikasi.

Banyak pengertian Komunikasi Menurut Rakhmat (2001: 9) “Mengemukakan komunikasi adalah peristiwa sosial, peristiwa yang terjadi ketika manusia berinteraksi dengan manusia lain, melalui komunikasi, kita menemukan diri kita, mengembangkan konsep diri, dan menetapkan hubungan kita dengan dunia disekitar kita”.

Kemudian Everett M. Rogers (Mulyana, 2010: 69)

“Mengatakan bahwa komunikasi adalah proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber suatu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka. Komunikasi mengandung pengertian bahwa antara komunikator dengan komunikasi saling bertukar informasi, pengetahuan, berita, pesan, pengetahuan, nilai dan pikiran, maksudnya agar menggugah partisipasi yang kemudian informasi yang dibertahukan tersebut menjadi milik bersama”.

Dari beberapa pengertian para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah peristiwa sosial, peristiwa yang terjadi ketika manusia berinteraksi dengan manusia lain. Melalui komunikasi, kita menemukan diri kita, mengembangkan konsep diri, dan menetapkan hubungan kita dengan dunia di sekitar kita.

4.2 Unsur-Unsur Komunikasi

Menurut Onong Uchajana Effendy (2004:6) dalam buku yang berjudul “Dinamika Komunikasi”, Unsur-unsur komunikasi adalah :

1. Komunikator (sumber) : orang yang menyampaikan pesan.
2. Pesan : pernyataan yang didukung oleh lambing
3. Komunikan : orang yang meneriman pesan
4. Media/saluran : sarana yang mendukung pesan bila komunikan jauh tempatnya atau banyak jumlahnya

5. Efek : dampak sebagai pengaruh dari pesan

4.3 Jenis-Jenis Komunikasi

Mulyana (2010: 260) mengatakan umumnya komunikasi terbagi kedalam dua bentuk. Kedua bentuk tersebut adalah komunikasi verbal (*verbal communication*) dan komunikasi non verbal (*nonverbal communication*).

- a. Komunikasi Verbal (*Verbal Communication*) adalah sarana untuk menyatakan pikiran, perasaan, dan maksud kita. Simbol atau pesan verbal adalah semua jenis simbol yang menggunakan satu kata atau lebih. Suatu sistem kode verbal disebut bahasa. Bahasa dapat didefinisikan sebagai perangkat simbol, dengan aturan untuk mengkombinasikan simbol-simbol tersebut, yang digunakan dan dipahami suatu komunitas.
- b. Komunikasi Nonverbal (*Nonverbal Communication*) menurut Edward T. Hall (dalam Mulyana, 2010:344) mengatakan bahasa nonverbal ini sebagai “bahasa diam” (*silent language*) dan “dimensi tersembunyi” (*hidden dimension*) suatu budaya. Disebut diam dan tersembunyi, karena pesan-pesan nonverbal tertanam dalam konteks komunikasi. Selain isyarat situasional dan relasional dalam transaksi komunikasi, pesan nonverbal memberi kita isyarat-isyarat konsteksual. Bersama isyarat verbal dan isyarat konstektual, pesan nonverbal membantu kita menafsirkan seluruh makna pengalaman komunikasi.

4.4 Tujuan Komunikasi

Menurut Effendy (2007:32) tujuan sentral dari kegiatan komunikasi terdiri atas tiga tujuan utama, yaitu:

1. *To secure understanding*
2. *To establish acceptance*
3. *To motivate action*

Maksudnya adalah (*To secure understanding*), memastikan komunikan mengerti pesan yang diterimanya. Jika kata komunikasi sudah dapat dimengerti dan diterima, maka penerimanya itu harus dibina (*To establish acceptance*). Pada akhirnya kegiatan dimotivasi (*To motivate action*).

Sedangkan menurut Onong Uchajana Effendy (2003:55) dalam buku yang berjudul “Ilmu, Teori, dan Filsafat Komunikasi”. Tujuan komunikasi adalah :

- a. Mengubah sikap (*to change the attitude*)
- b. Mengubah opini (*to change the opinion*)
- c. Mengubah perilaku (*to change the behavior*)
- d. Mengubah masyarakat (*to change the society*)

4.5 Fungsi Komunikasi.

Fungsi komunikasi menurut Mulyana (2005:5) dalam buku yang berjudul “Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar”, yaitu:

1. Komunikasi Sosial
2. Komunikasi Ekspresif
3. Komunikasi Ritual
4. Komunikasi Instrumental

4.6 Hambatan Komunikasi

Menurut Ruslan (2008:9-10) adalah:

1. Hambatan Dalam Proses Penyampaian (*Sender Barries*)

Hambatan disini bisa datang dari pihak komunikator yang mendapat kesulitan dalam menyampaikan pesan-pesannya, tidak menguasai materi pesan dan belum memiliki kemampuan sebagai komunikator yang handal. Hambatan ini bisa juga berasal dari penerima pesan (*receiver barrier*) karena sulitnya komunikasi dalam memahami pesan itu dengan baik. Hal ini disebabkan oleh rendahnya tingkat penguasaan bahasa, pendidikan, intelektual dan sebagainya yang terdapat dalam diri komunikator.

2. Hambatan secara Fisik (*Phsysical Barries*)

Secara fisik dapat menghambat komunikasi yang efektif, misalnya pendengaran kurang tajam dan gangguan pada system pengeras suara yang sering terjadi dalam suatu ruangan kuliah/seminar/pertemuan. Hal ini dapat membuat pesan-pesan itu tidak sampai dengan tepat kepada komunikator.

3. Hambatan Semantik (*Semantik Pers*)

Hambatan segi semantik (bahasa dan arti perkataan), yaitu adanya perbedaan pengertian dan pemahaman antar pemberi pesan dan penerima pesan tentang satu bahasa. Mungkin saja yang disampaikan terlalu teknis dan formal, sehingga menyulitkan pihak komunikasi yang

tingkat pengetahuan dan pemahaman bahasa teknis komunikator yang kurang.

4. Hambatan Sosial (*Sychossial Noies*)

Adanya hambatan yang cukup lebar dalam aspek kebudayaan, adat istiadat, kebiasaan, persepsi dan nilai-nilai yang dianut sehingga kecenderungan, kebutuhan serta harapan-harapan kedua belah pihak yang berkomunikasi juga berbeda.

5. Kecemasan Komunikasi

5.1 Pengertian Kecemasan Komunikasi

Istilah *communication apprehension* (rasa malu, keengganan berkomunikasi, ketakutan berbicara didepan umum, dan sikap pendiam) merujuk pada perasaan takut atau kecemasan dalam interaksi komunikasi. Individu tersebut akan mengembangkan perasaan-perasaan negatif dan memprediksikan hal-hal negatif saat terlibat dalam interaksi komunikasi. Individu merasa takut melakukan kesalahan dan akan dipermalukan. Individu yang memiliki ketakutan komunikasi yang tinggi, interaksi komunikasi tidak akan sebanding dengan rasa takut yang timbul (Devito, 2001:80). *Communication apprehension* merupakan perilaku yang biasa dan normal karena setiap individu mangalaminya, namun tidak semua individu dapat mengatasi hal ini sehingga dapat mengganggu komunikasi tersebut dengan orang lain.

Kecemasan komunikasi dapat diistilahkan *reticence*, yaitu ketidakmampuan individu untuk mengikuti diskusi secara aktif, mengembangkan percakapan, menjawab pertanyaan yang diajukan dikelas, yang bukan disebabkan

oleh kurangnya pengetahuan akan tetapi karena ketidakmampuan dalam menyusun kata-kata dan ketidakmampuan menyakinkan pesan secara sempurna, meskipun sudah dipersiapkan sebelumnya.

Individu dengan tingkat kecemasan komunikasi yang tinggi cenderung menghindari komunikasi pada banyak waktu. Mereka juga mengerti pentingnya komunikasi namun terhambat oleh ketakutan dan kecemasan mereka. Banyak orang yang telah mempunyai kemampuan komunikasi yang baik tetapi masih merasa cemas karena tidak mempercayai kompetensi mereka (Berger *et al.* 1984).

5.2 Tipe-tipe Kecemasan Komunikasi

Terdapat empat tipe kecemasan komunikasi menurut McCroskey (1984), yaitu :

a. Traitlike Communication Apprehension

Istilah *traitlike* atau seperti sifat digunakan untuk membedakan antara tipe kecemasan komunikasi ini dan yang akan melihat kecemasan komunikasi sebagai sifat sejati. Tipe ini dipandang sebagai kecemasan komunikasi yang relatif panjang jika individu dihadapkan pada berbagai konteks komunikasi.

b. Generalized-context Communication Apprehension

Kecemasan komunikasi dalam sudut pandang ini menunjukkan orientasi terhadap komunikasi dalam konteks yang digeneralisasikan. Contoh dari tipe kecemasan komunikasi ini adalah takut berbicara didepan umum. Tipe ini memperlihatkan bahwa individu dapat sangat cemas tentang berkomunikasi dalam satu konteks tetapi merasa kurang atau bahkan tidak cemas tentang berkomunikasi dalam konteks lain.

c. Person-group Communication Apprehension

Tipe ini menunjukkan reaksi dari individu dalam berkomunikasi jika dihadapkan pada individu atau kelompok individu. Orang dengan kecemasan komunikasi tipe ini memperlihatkan bahwa beberapa orang atau kelompok dapat membuat orang tersebut merasa cemas sedangkan individu atau kelompok lain dapat menimbulkan reaksi sebaliknya.

d. Situational Communication Apprehension

Kecemasan komunikasi tipe ini memperlihatkan reaksi individu saat berkomunikasi dengan individu atau kelompok individu pada waktu tertentu. Tipe ini tidak dipandang sebagai respon berdasarkan kepribadian tetapi sebagai respon dari kendala situasional yang dihasilkan oleh orang atau kelompok lain.

5.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kecemasan Komunikasi

Kecemasan komunikasi yang dialami individu dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut DeVito, (2001:81-82), faktor yang mempengaruhi meningkatnya kecemasan komunikasi yaitu:

a. Degree of Evaluation

Semakin tinggi individu merasa dirinya sedang dievaluasi, maka kecemasan akan semakin meningkat

b. Subordinate Status

Saat individu merasa bahwa orang lain memiliki kemampuan komunikasi yang lebih baik atau pengetahuan yang jauh lebih luas darinya, maka kecemasan berkomunikasi akan semakin meningkat.

c. *Degree of Conspicuousness*

Semakin menonjol seseorang individu, maka kecemasan berkomunikasi akan semakin tinggi. Inilah alasan mengapa orang yang berpidato diantara khalayak ramai, akan lebih cemas dibandingkan mereka yang berbicara dalam sebuah kelompok kecil.

d. *Degree of Unpredictability*

Semakin banyak situasi yang tak terduga, maka semakin besar tingkat kecemasannya.

e. *Degree of Dissimilarity*

Saat individu merasakan sedikit persamaan dengan teman bicaranya maka individu tersebut akan merasakan kecemasan berkomunikasi.

f. *Prior Success and Failur*

Keberhasilan atau kegagalan individu di satu situasi berpengaruh terhadap respon individu pada situasi berikutnya.

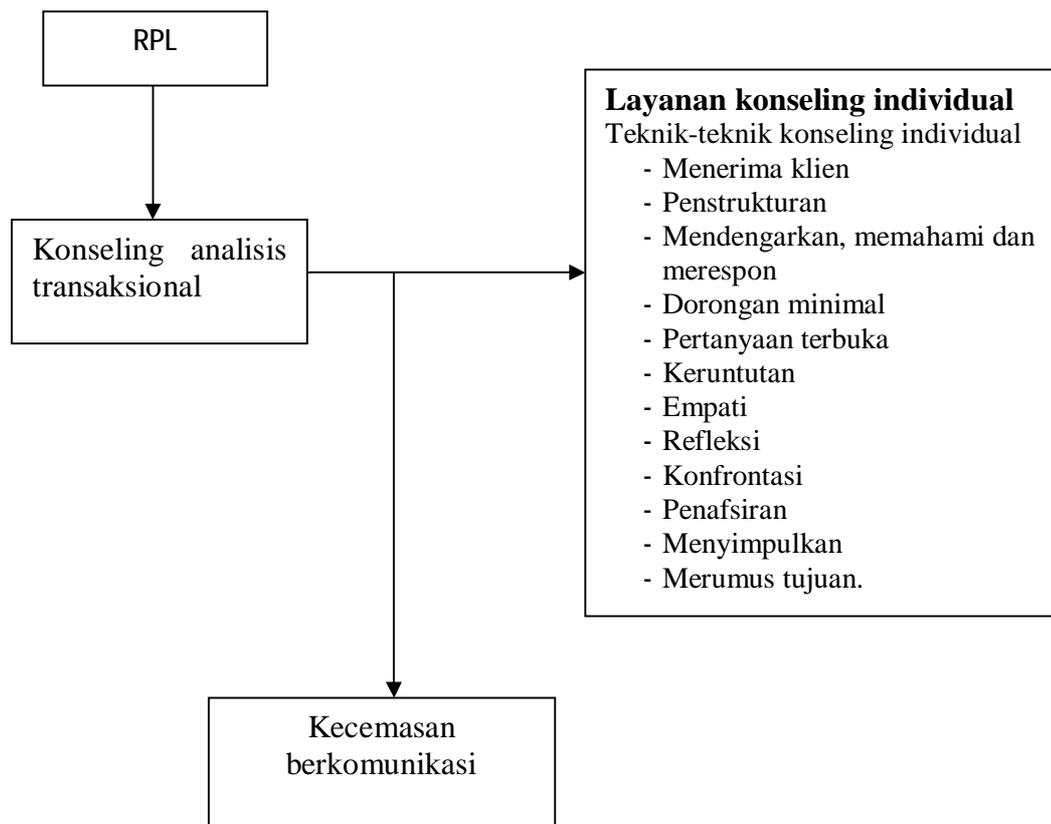
g. *Lack of Communication Skill and Experience*

Kurangnya kemampuan dan pengalaman akan menyebabkan kecemasan berkomunikasi, terutama jika tidak berusaha untuk meningkatkan kemampuannya.

B. Kerangka Konseptual

Tabel 2.1

Bagan Kerangka Konseptual



BAB III

METODELOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di SMA UISU Medan berlokasi di JL.H,Bahrum Jamil, SH. Gg. UISU No. 2 Teladan Barat.

2. Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian yang dipergunakan dalam menyelesaikan penelitian ini dari bulan Oktober tahun 2017 sampai bulan Februari tahun 2018.

Untuk lebih jelasnya tentang rincian waktu penelitian dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.I
Jadwal Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Bulan/Minggu																							
		Oktober				November				Desember				Januari				Februari				Maret			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengajuan Judul	■																							
2.	ACC Judul		■	■																					
3.	Penulisan Proposal				■	■	■	■																	
4.	Bimbingan Proposal								■	■	■	■													
5.	ACC seminar proposal												■												
6.	Seminar Proposal														■	■									
7.	Perbaikan Proposal															■	■	■	■						
8.	Permohonan surat izin penelitian																		■	■					
9.	Pengumpulan Data																			■	■	■	■		
10.	Penulisan hasil penelitian																						■	■	
11.	Bimbingan penulisan skripsi																								■
12.	ACC Skripsi																								■

B. Subjek dan Objek

1. Subjek

Subjek peneliti menurut Arikunto (2010: 152), “merupakan sesuatu yang sangat penting kedudukannya dalam penelitian, subjek penelitian harus ditata sebelum peneliti siap mengumpulkan data”. Maka dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah siswa kelas XI SMA UISU Medan berjumlah 33 siswa.

Tabel 3.2
Subjek Penelitian

No.	Kelas	Jumlah Subjek
1.	XI IPA	33
Jumlah		33

2. Objek

Menurut Sugiono (2010: 13), “Objek penelitian adalah variabel atau apa yang menjadi titik perhatian atau penelitian”. Adapun objek penelitian ini adalah siswa kelas XI di SMA UISU Medan dengan jumlah 3 orang. Adapun teknik pengambilan objek peneliti dengan menggunakan purposive sampling, yaitu pengambilan sampel secara sengaja dengan persyaratan sampel yang diperlukan.

Tabel 3.3
Objek Penelitian

No.	Kelas	Jumlah Siswa	Objek
1.	XI IPA	33	3
Jumlah	1 kelas	33	3

C. Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif oleh karena itu fokus penelitian melihat kepada variable penelitian ini adalah penerapan layanan konseling individual menggunakan teknik konseling analisis transaksional untuk mengatasi kecemasan berkomunikasi.

D. Defenisi Operasional Variabel

Guna untuk menghindari kesalahan dan pengarahannya penelitian ini untuk pencapaian tujuannya, maka dapat dilihat penjelasan mengenai definisi operasional berikut:

1. Layanan Konseling Individual

Konseling individual merupakan bantuan yang diberikan kepada peserta didik (siswa) dalam rangka untuk memberikan kemudahan atau alternatif bantuan yang dibutuhkan oleh siswa dalam memecahkan atau mengentaskan masalah yang sedang di hadapinya.

2. Analisis transaksional

Analisis transaksional adalah komunikasi antar dua orang atau lebih yang meliputi bagaimana bentuk, cara dan isi komunikasi mereka apakah sudah tepat atau tidak, wajar atau tidak, karena ini mencerminkan ada atau tidaknya masalah yang sedang dialami oleh individu yang bersangkutan.

3. Kecemasan Berkomunikasi

Kecemasan berkomunikasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tingkat ketakutan atau kecemasan individu yang berkaitan dengan baik komunikasi yang sebenarnya maupun yang diantisipasi dengan orang lain.

E. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data ini adalah observasi dan wawancara yang dilakukan terhadap guru bimbingan konseling dan siswa.

F. Instrumen Penelitian

Untuk memperoleh data yang sesuai dengan penelitian ini digunakan alat atau disebut juga instrument dalam penelitian meliputi:

1. Observasi

Sebelum melakukan penelitian, peneliti mengobservasi siswa untuk melihat permasalahan yang ada pada siswa di sekolah. Pada kegiatan penelitian, peneliti mengobservasi kegiatan siswa yang direkomendasikan menjadi sampel penelitian, guna mengetahui kecemasan berkomunikasi.

Menurut Sugiyono (2010: 166), “Observasi sebagai teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dengan sejumlah pertanyaan secara tertulis”.

Dalam penelitian ini yang akan diobservasi oleh peneliti adalah Siswa Kelas XI SMA UISU Medan.

Adapun pedoman observasi yang digunakan sebagai berikut:

Tabel 3.4
Pedoman Observasi di SMA UISU Medan
Tahun Pembelajaran 2017-2018

Nama Siswa :

Tanggal observasi :

Waktu observasi :

NO	Indikator Observasi		Hasil	
			Ya	Tidak
1	Sebelum	Siswa mampu berkomunikasi dengan baik dengan teman yang lain		
		Mampu berkomunikasi dengan baik ketika berada di luar pelajaran		
		Kepercayaan diri siswa meningkat		
		Kemampuan mendengar baik		
		Siswa mampu menyimak pesan yang disampaikan orang lain dengan baik		
		Memiliki konsentrasi yang baik		
		Memiliki tata bahasa yang baik		
2	Sesudah	Siswa mampu berkomunikasi dengan baik dengan teman yang lain		
		Mampu berkomunikasi dengan baik ketika berada di luar pelajaran		
		Kepercayaan diri siswa meningkat		
		Kemampuan mendengar baik		
		Siswa mampu menyimak pesan yang disampaikan orang lain dengan baik		
		Memiliki konsentrasi yang baik		
		Memiliki tata bahasa yang baik		

2. Wawancara

Peneliti mewawancarai pihak-pihak yang berkompeten yang dianggap mampu memberikan gambaran dan informasi yang digunakan untuk menjawab permasalahan yang ada di dalam penelitian adalah Guru Bimbingan Konseling dan Siswa Kelas XI SMA UISU Medan.

Menurut Sugiyono (2010:157)

“Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan masalah yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan juga responden sedikit atau kecil”.

Dalam penelitian ini yang akan diwawancarai oleh peneliti adalah Guru Bimbingan dan Konseling dan Siswa Kelas XI SMA UISU Medan. Adapun pedoman wawancara yang digunakan sebagai berikut:

Tabel 3.5

Pedoman Wawancara Guru Bimbingan dan Konseling di sekolah SMA UISU Medan Tahun Pembelajaran 2017-2018

No	Pernyataan	Hasil Wawancara
1	Apakah ibu berasal dari jurusan bimbingan dan konseling?	
2	Bagaimana alokasi waktu yang bapak gunakan untuk memberikan pelayanan bimbingan dan konseling kepada siswa, apakah ada jam khusus untuk	

	bimbingan dan konseling?	
3	Bagaimana dukungan kepala sekolah terhadap kegiatan BK?	
4	Masalah apa saja yang biasa ibu temukan?	
5	Apakah ada siswa yang mengalami masalah tentang kecemasan dalam berkomunikasi bu ?	
6	Perilaku kecemasan berkomunikasi seperti apa yang pernah ibu hadapi di sekolah ini?	
7	Layanan apa saja yang ibu berikan untuk meningkatkan keterampilan bertanya siswa ?	
8	Bagaimana metode konseling yang sering ibu pakai dalam konseling ?	
9	Bagaimana ibu mengatasi masalah kecemasan berkomunikasi ini bu ?	
10	Kendala apa yang sering ibu alami ketika melakukan konseling ?	
11	Apakah guru BK bekerjasama dengan guru bidang studi dalam menangani masalah siswa bu ?	

Tabel 3.6
Pedoman Wawancara Siswa Kelas XI SMA UISU Medan Tahun
Pembelajaran 2016-2017

No	Pernyataan	Hasil Wawancara
1	Apa yang anda ketahui tentang bimbingan dan konseling?	
2	Apa anda pernah mengikuti layanan bimbingan dan konseling yang ada di sekolah?	
3	Pelayanan apa saja yang pernah diberikan oleh guru bimbingan dan konseling disekolah ?	
4	Bagaimana perasaan anda ketika mengikuti layanan bimbingan dan konseling disekolah ?	
5	Apa anda pernah melakukan diskusi belajar ?	
6	Coba anda ceritakan kepada saya, bagaimana anda mengemukakan pendapat anda kepada teman atau guru saat diskusi belajar?	

7	Bisakah anda menjelaskan lebih mendalam tentang kecemasan anda untuk bertanya atau mengemukakan pendapat anda ketika diskusi belajar ?	
8	Bagaimana guru BK dalam mengatasi kecemasan yang kamu alami ?	
9	Bagaimana perasaan kamu setelah melakukan konseling dengan guru bk?	

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah kumpulan dari dokumen-dokumen data yang memberikan keterangan atau bukti yang berkaitan dengan proses pengumpulan dan pengelolaan dokumen secara sistematis serta menyebar luaskan kepada pemakai informasi tersebut. Dalam penelitian ini dokumentasinya memakai foto, catatan petugas konselor.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan bagian dalam melakukan penelitian. Dalam penulisan kualitatif, analisis data dilaksanakan secara intensif sejak awal pengumpulan data lapangan sampai akhir data terkumpul semua. Analisis data dipakai untuk memberikan arti dari kata-kata yang telah dikumpulkan.

Analisis data merupakan proses mengatur urutan data, mengorganisasikan dalam suatu pola dan ukuran untuk dijadikan suatu kesimpulan. Jadi, analisis berdasarkan pola data yang telah diperoleh dari penelitian yang sifatnya terbuka.

Menurut Sugiyono (2010:246)

“Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas sehingga datanya sudah jelas. Aktivitas dalam analisis data yaitu reduksi data, data penyajian, data kesimpulan/verifikasi”

a) Mereduksi Data

Mereduksi data adalah proses pemilihan, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari pola dan temanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.

b) Penyajian Data

Penyajian data adalah proses pemberian sekumpulan informasi yang disusun dan memungkinkan untuk penarikan kesimpulan. Jadi penyajian data ini merupakan gambaran secara keseluruhan dari sekelompok data yang diperoleh agar mudah dibaca secara menyeluruh.

c) Penarikan Kesimpulan

Pada mulanya data terwujud dari kata-kata, tulisan dan tingkah laku pembuatan yang telah dikemukakan dalam penelitian ini diperoleh melalui hasil observasi, wawancara dan studi dokumenter, sebenarnya sudah dapat memberikan kesimpulan secara sirkuler bersama reduksi dan penyajian, maka kesimpulan merupakan konfigurasi yang utuh.

Data yang diperoleh melalui hasil wawancara di analisis dengan cara mencatat yang menghasilkan catatan lapangan, dengan hal ini diberi kode agar sumber datanya tetap dapat ditelusuri. Sehingga diperoleh gambaran secara lengkap bagaimana efektivitas layanan bimbingan belajar untuk memperbaiki cara belajar siswa SMA UISU Medan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum SMA UISU MEDAN

SMA UISU Medan berlokasi di JL.H,Bahrum Jamil, SH. Gg. UISU No. 2 Teladan Barat. Yang dipimpin oleh Tiramah Simanjuntak, S.Pd,M.Si selaku kepala sekolah SMA UISU Medan. Sekolah ini memiliki 26 tenaga pengajar. Sekolah ini memiliki ruang dan bangunan fasilitas sekolah yang mendukung proses belajar mengajar antara lain: laboratorium komputer, ruang belajar, ruang guru, ruang bimbingan dan konseling, lapangan upacara dan kantin sekolah.

1. Identitas Sekolah

- a. Nama Sekolah : SMA UISU Medan
- b. NPSN : 10210828
- c. NSS : 304076001062
- d. NDS : 3007120039
- e. NPS : 300550
- f. Alamat : JL. H. Bahrum Jamil, SH Gg. UISU No. 2
 - Desa/Kel : Teladan Barat
 - Kecamatan : Medan Kota
 - Kabupaten/Kota : Medan
 - Website : www.smauisumedan.sch.id
 - Email : smauisu@yahoo.com
 - No Telepon : 061-7867984

- g. Akreditasi : A
- h. Luas tanah : 1088 m²
- i. Jumlah ruang kelas : 15 kelas
- j. Jumlah rombongan belajar : 6 kelas
- k. Ukuran ruang kelas : 840 m²
- l. Jumlah guru : 26 orang
- m. Jumlah pegawai : 3 orang
- n. Jumlah siswa : 201 siswa
- o. Jenis bangunan yang mengelilingi sekolah Permanen
- p. Sekolah masuk pagi

2. Visi dan Misi Sekolah

a. Visi

Unggul dalam prestasi dan teknologi yang berlandaskan iman dan taqwa, peduli lingkungan dan berkarakter kebangsaan.

b. Misi

1. Meningkatkan pembinaan akhlak atau budi pekerti luhur.
2. Melaksanakan pembelajaran yang efektif bagi semua guru dan siswa.
3. Mengembangkan minat dan bakat serta kreatifitas peserta didik agar tumbuh dan berkembang sesuai dengan potensi yang dimiliki.

4. Menciptakan sekolah yang aman, disiplin dalam suasana lingkungan yang bersih dan sehat.
5. Meningkatkan kualitas prestasi siswa yang cerdas dan kompetitif.
6. Menghasilkan kualitas lulusan yang berkompetensi.
7. Menumbuh kembangkan hubungan kerjasama.
8. Menumbuh kembangkan jaringan informasi baik internet, dan perpustakaan.

c. Tujuan

Meningkatkan kecerdasan, pengetahuan, kepribadian, akhlak mulia, serta keterampilan dan lingkungan yang bersih dan sehat.

d. Motto : Disiplin dan Kerja Keras adalah Kunci Keberhasilan.

3. Data Guru dan Pegawai

Berikut ini daftar guru dan pegawai di sekolah SMA UISU MEDAN Tahun Pembelajaran 2017/2018 yang akan dipaparkan pada tabel 4.1 sebagai berikut:.

Tabel 4. 1

Daftar Nama Guru dan Pegawai

NO	NAMA	L/P	KETERANGAN
1	Tiramah Simanjuntak, S.Pd, M.Si	P	Kepala Sekolah
2	Fahrizal, SH	L	Waka Urusan Kurikulum (PKS 1)
3	DRS. R.Sumargono	L	Waka Urusan Kesiswaan (PKS III)

4	H. Herman L Siregar, BSc, M.Pd	L	Guru
5	Nailan Fahriyah, S.Pd	P	Staff BP/ Guru
6	Dwi Harwita Sari Siregar, S.Pd, M.Si	P	Guru
7	Dra. Hj. Ismiarti	P	Guru
8	Hj. Nursiah, ST	P	Guru
9	Suheri, S.Pd	L	Guru
10	Nina Ratna Siregar, S.Pd	P	Guru
11	Dinda ElSarah S.Pelawi, SE	P	Guru
12	Hidayatussaniyah, S.Pd	P	Guru
13	Rini Endang Lestari, S.Pd	P	Guru
14	Windi Astuti, S.Pd, M.Hum	P	Guru
15	Irma Adriani Hasibuan, S.Pd	P	Guru
16	Dra. Suyantina	P	Guru
17	Rahma Dewi Siregar, ST	P	Guru
18	Sespin Ranova Sinaga, S,Pd	P	Guru
19	Aluzza, SS, S.Pd, MS	L	Guru
20	Ajidah, S.HI, S.Pdi	P	Guru
21	Siti Fatimah, S.Pd	P	Guru / Petugas Perpustakaan
22	Surya Linanda, S.Kom	P	Guru / Bendahara
23	Dian Anggraini, SS	P	Guru
24	Muhammad Sasmsul Bahri, S.Pd	L	Guru
25	Suratna, S.Pd	P	Guru
26	Desti Heriyanti, S.Pd	P	Guru
27	Rosmaini, S.Pd	P	Kepala Tata Usaha
28	Fajrina Rahmi, S. Kom	P	Pegawai Tata Usaha dan Operator
29	Arjuna	L	Petugas Kebersihan

REKAPITULASI

L : 7 Orang
P : 22 Orang
JLH : 29 Orang

4. Keadaan Siswa SMA UISU MEDAN

Siswa adalah mereka yang khusus diserahkan oleh kedua orang tuanya untuk mengikuti pembelajaran yang diselenggarakan disekolah dengan tujuan untuk menjadi manusia yang berilmu pengetahuan, berketrampilan, berpengalaman berkepribadian, berakhlak mulia dan mandiri. Siswa yang ada di SMA UISU Medan saat ini hanya ada beberapa orang saja yang memiliki kecemasan berkomunikasi. Berikut ini data siswa SMA UISU Medan yang akan dipaparkan pada tabel 4.2 sebagai berikut:

Tabel 4.2

Data Siswa SMA UISU MEDAN

NO	KELAS	JUMLAH
1	X IPA	33
2	X IPS	35
3	XI IPA	34
4	XI IPS	23
5	XII IPA	37
6	XII IPS	39

5. Sarana dan Prasana

Salah satu faktor yang mendukung keberhasilan sebuah lembaga pendidikan adalah fasilitas yang memadai dan untuk mewujudkan siswa/I yang berkualitas, harus didukung dengan sarana dan prasarana yang baik dan lengkap. Berikut ini sarana dan prasarana SMA UISU Medan yang akan dipaparkan pada table 4.3 sebagai berikut:

Tabel 4.3
Sarana dan Prasarana Sekolah

NO	Jenis Sarana/Prasarana	Jumlah
1	Kantor Kepala Sekolah	1
2	Ruang PKS I	1
3	Ruang PKS III	1
4	Kantor Guru	1
5	Kantor Tata Usaha	1
6	Perpustakaan	1
7	BP/BK	1
8	Laboratorium IPA	1
9	Laboratorium Komputer	1
10	Laboratorium Bahasa	1
11	Studio Band	1
12	Kelas X	2
13	Kelas XI	2
14	Kelas XII	2
15	Kamar Mandi Tata Usaha	1
16	Kamar Mandi Guru	1
17	Kamar Mandi Siswa/I	2
18	Kantin	2
Jumlah		23

6. Struktur Organisasi Sekolah

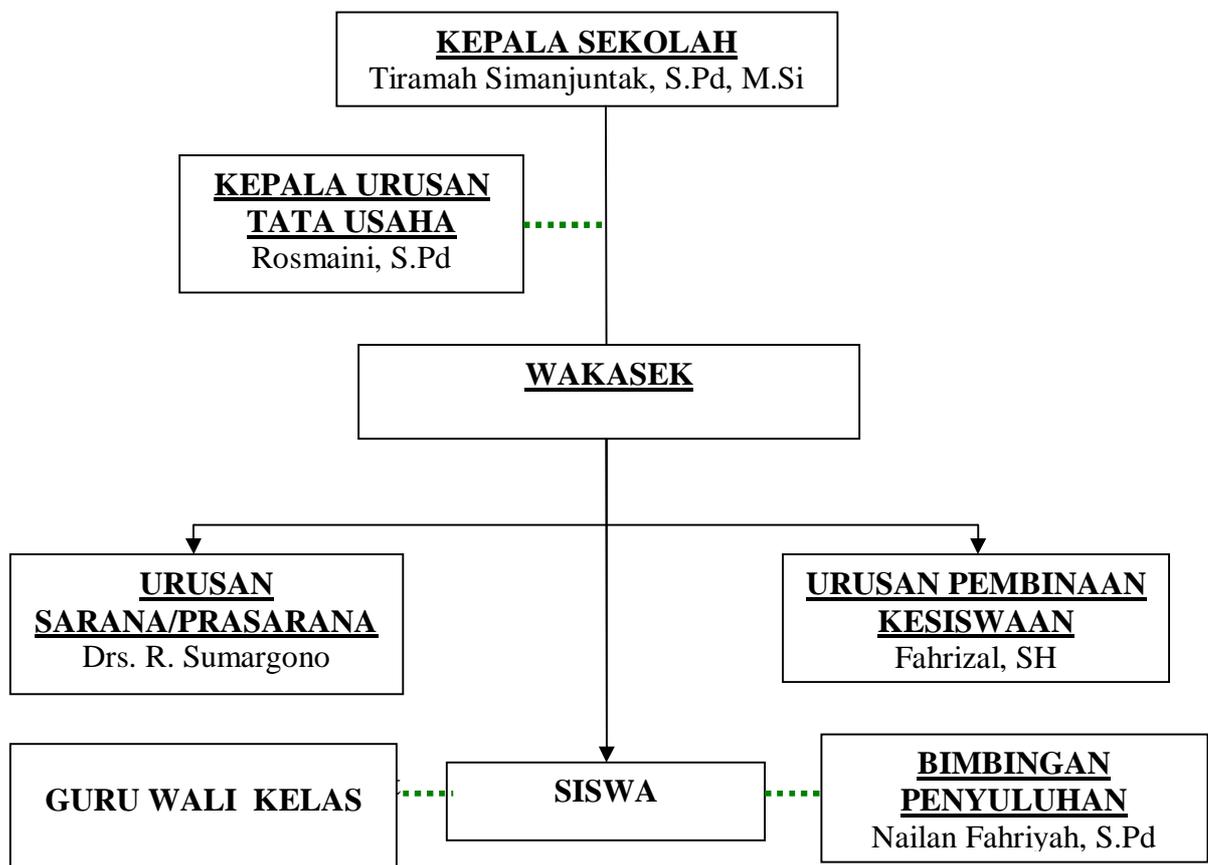
Struktur organisasi adalah gambaran fungsi serta tanggung jawab semua bagian-bagian yang terlibat dalam melakukan aktivitas atau kegiatan sekolah dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan sekolah tersebut. Sekolah dapat disebut wadah kerjasama untuk mencapai sebuah tujuan tertentu didalam

pelaksanaannya akan berhubungan dengan pembagian tugas yang menyangkut pada pembagian wewenang dan tanggung jawab. Dengan demikian dapat diketahui oleh pegawai apa yang harus dikerjakan dan kepada siapa ia harus bertanggung jawab atas segalanya.

Berikut ini adalah struktur organisasi yang akan dipaparkan pada tabel 4.4

Tabel 4.4

Struktur Organisasi SMA UISU Medan



B. Deskripsi Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan di SMA UISU Medan. Penelitian ini dilakukan untuk mengatasi permasalahan siswa yang mengalami masalah dalam kecemasan berkomunikasi melalui penerapan layanan konseling individual dengan menggunakan teknik Konseling Analisis Transaksional. Adapun objek dalam penelitian ini adalah beberapa siswa kelas XI yang mengalami kecemasan berkomunikasi misalnya dalam mengemukakan pendapatnya di dalam aktivitas belajar mengajar disekolah yang berjumlah 3 orang siswa kelas XI.

Objek penelitian ini mendapatkan rekomendasi dari guru bimbingan dan konseling, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara terhadap sumber-sumber data dan observasi (pengamatan) langsung dilapangan. Kemudian dari hasil observasi tersebut dijadikan landasan untuk memberikan layanan konseling individual dan wawancara terhadap permasalahan lebih lanjut. Adapun daftar wawancara pertanyaan telah dikonsultasikan dengan dosen pembimbing, sehingga daftar pertanyaan tersebut dapat dipergunakan untuk mengumpulkan data penelitian tentang permasalahan dan pengentasan masalah tersebut. Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan dengan para siswa terdapat 3 perwakilan siswa di SMA UISU Medan yaitu mengenai permasalahan yang dialami siswa dalam mengatasi kecemasan berkomunikasi, hal ini telah dipaparkan pada tabel hasil observasi tersebut, yaitu dapat disimpulkan bahwa masih ada siswa yang memiliki hambatan yang dialami individu dalam berkomunikasi, seperti kecemasan dalam berkomunikasi. Salah satu kemungkinan penyebab terjadinya kecemasan dan kesulitan komunikasi adalah adanya kecemasan menerima tanggapan atau penilaian negatif dari orang yang menerima pesan. Salah satu hasil observasi

yang peneliti lakukan didapatkan hasil bahwa ada beberapa siswa yang merasa takut, gelisah, dan berkeringat dingin pada saat guru memberikan kesempatan kepada siswa untuk berkomunikasi dengan mengemukakan pendapat, ide dan gagasannya.

Objek pertama yaitu siswa berinisial ES siswa kelas XI IPA, berjenis kelamin laki-laki. ES berasal dari latar belakang ekonomi yang menengah kebawah, dimana ayah dan ibunya tidak terlalu memperhatikannya dirumah dan kurangnya komunikasi didalam keluarga. Kondisi yang demikian, mengakibatkan siswa menjadi malas/enggan dalam mengutarakan pendapat dan berinteraksi dengan temannya. Membuat ia hanya berbicara seperlunya dengan temannya, ia takut diejek saat terlalu banyak bicara dan dianggap itu salah. Data ES didapat dari hasil observasi dan wawancara dengan guru bimbingan konseling.

Objek kedua yaitu siswa yang berinisial MHA kelas XI IPA, berjenis kelamin laki-laki dengan latar belakang ekonomi menengah. Dalam kesehariannya MHA adalah siswa yang kurang aktif dan pendiam didalam kelas, tapi sangat aktif di luar kelas saat kegiatan olahraga. Saat didalam kelas ia sulit sekali dalam hal bertanya atau mengutarakan pendapat. Ia seperti itu dikarenakan ia pernah ditertawakan teman sekelasnya saat bertanya kepada guru dan pertanyaannya diluar jalur yang guru telah jelaskan dan sampai sekarang ia takut dan malu untuk hal-hal seperti bertanya, mengutarakan pendapat dll.

Objek ketiga yaitu siswa yang berinisial MA kelas XI IPA, berjenis kelamin laki-laki dan berlatar belakang ekonomi menengah ke atas. Ia merupakan anak yang pemalu dan pendiam saat dikelas maupun diluar kelas. Menurut hasil

observasi dan wawancara dengan guru bimbingan konseling siswa MA tidak pandai berinteraksi dengan teman-temannya, ia takut diejek dan menjadi bahan bercandaan temannya. MA mengatakan ingin bergabung bersama teman-temannya tapi perasaan takut dan khawatir yang membuatnya seperti itu.

1. Pelaksanaan Penerapan layanan Konseling Individual Melalui Teknik Konseling Analisis Transaksional

Konseling individual adalah proses pemberian bantuan yang dilakukan melalui wawancara konseling oleh seorang ahli disebut (konselor) kepada individu yang sedang mengalami masalah disebut (klien) yang bermuara pada teratasinya masalah yang dihadapi klien. Dimana layanan ini bertujuan untuk membantu individu dalam mengentaskan masalah konseli yang bersifat pribadi, pengentasan permasalahan konseli diupayakan dengan kekuatan konseli sendiri, konselor hanya membantu dalam memberikan alternatif-alternatif yang baik agar teratasinya masalah yang dialami konseli. Layanan ini dilakukan secara bertatap muka (face to face) antar seorang konselor dan konseli.

Teknik konseling analisis transaksional merupakan komunikasi yang dilakukan antara dua orang atau lebih yang meliputi bagaimana bentuk, cara dan isi komunikasi mereka apakah sudah tepat atau tidak, karena ini mencerminkan ada atau tidaknya masalah yang sedang dialami individu yang bersangkutan. Pendekatan ini menekankan pada aspek perjanjian dan keputusan. Melalui perjanjian ini, tujuan dan arah proses terapi dikembangkan sendiri oleh klien.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Nailan Fahriyah, S.Pd selaku guru Bimbingan dan Konseling di SMA UISU Medan, pada tanggal 13 Februari

2018 didalam ruangan bimbingan konseling SMA UISU Medan mengenai pelaksanaan Bimbingan dan Konseling disekolah beliau mengatakan: *Dalam pelaksanaan bimbingan dan konseling dengan layanan konseling individu ini tetap saya laksanakan dengan semaksimal mungkin untuk menangani masalah siswa yang mengalami kecemasan saat berkomunikasi/berinteraksi dengan teman atau dalam mengemukakan pendapat mereka dikelas atau diluar kelas. Jika ada siswa yang berperilaku demikian, dalam pemberian layanan saya melakukan pendekatan seperti saya selalu sapa dan arahkan supaya dia tidak takut dan selalu percaya diri. Saya juga berusaha untuk bekerjasama dengan guru wali kelas dan guru bidang studi dalam memberikan bantuan pelaksanaan masalah kecemasan berkomunikasi.*

Berdasarkan hasil wawancara yang dikemukakan oleh ibu Nailan Fahriyah, S.Pd tersebut dapatlah disimpulkan bahwa pelaksanaan Bimbingan dan Konseling di SMA UISU Medan ini cukup baik, dapat dilihat bahwa guru Bimbingan dan Konseling bersungguh-sungguh dalam melaksanakan Konseling Individuanya dengan melakukan pendekatan sentuhan seperti sapaan dan arahan.

Hal ini sangat mendukung dengan observasi yang peneliti lakukan tentang pelaksanaan layanan konseling individual di SMA UISU Medan dapat dikemukakan bahwa pelaksanaan Bimbingan dan Konseling telah diusahakan dengan sungguh-sungguh oleh guru Bimbingan dan Konseling di SMA UISU Medan.

2. Penerapan Layanan Konseling Individual

Setelah menyusun perencanaan dan untuk lebih memantapkan penggunaan konseling individual untuk membantu siswa mengatasi kecemasan berkomunikasi siswa, maka peneliti menerapkannya pada satu kali layanan konseling individual. selanjutnya peneliti mengumpulkan siswa/siswi yang bermasalah menurut rekomendasi guru BK dan wali kelas dan kemudian peneliti melakukan layanan konseling individual sesuai dengan tahapan-tahapan sebagai berikut :

1. Pengantaran (*Introduction*)

Penerimaan yang dilakukan peneliti terhadap siswa (konseli) yaitu dengan bertatap muka, senyuman, sentuhan, menyebut namanya dan menciptakan suasana yang nyaman agar konseli mau terbuka. disini peneliti memberikan penjelasan kepada siswa (konseli) tentang pengertian, tujuan, asas dan kesepakatan mengenai waktu penyelenggaraan. Semua itu dilakukan bertujuan agar konseli menjalankan proses secara terbuka

Berdasarkan wawancara dengan siswa yang berinisial ES, yang dilakukan pada tanggal 14 Februari 2018, tepat pukul 09.00 WIB. Pelaksanaan layanan konseling individual dilakukan diruang guru bimbingan dan konseling. Pertama yang harus dilakukan konselor/peneliti kepada klien yakni mempersilahkan klien masuk dan mempersilahkan duduk, kemudian peneliti menanyakan nama klien dan klien menjawab nama dengan inisial ES, agar terciptanya hubungan yang harmonis (*rapport*), konselor menanyakan kabar klien lalu klien

menjawab “*kabar saya baik pak*”. konselor/peneliti melakukan kontak psikologis yakni dengan cara memuji klien seperti, hari ini kamu sangat segar sekali dan rapi, klien menjawab “*terimakasih pak*”. Peneliti menjelaskan defenisi bimbingan dan konseling, Bimbingan dan Konseling adalah proses pemberian bantuan yang dilakukan konselor/peneliti (saya) dan kliennya kamu, secara *face to face* guna untuk mengatasi permasalahan yang dialami klien, selain itu bimbingan dan konseling memiliki 10 layanan tersebut yakni layanan konseling individual. Layanan konseling individual adalah suatu proses bantuan yang dilakukan konselor secara bertatap muka, dalam rangka membahas masalah yang dialami klien, lalu layanan konseling individual ini memiliki beberapa asas. Adapun asas dalam bimbingan dan konseling adalah : yang pertama asas kerahasiaan, dimana asas ini konselor harus merahasiakan permasalahan yang dialami kliennya. Yang kedua asas kesukarelaan, dimana konseli/klien harus sukarela datang untuk menemui konselor tanpa adanya keterpaksaan. Yang ketiga asas keterbukaan. Dimana asas keterbukaan ini adlah klien harus terbuka tanpa ada hal yang ditutupi. Yang keempat asas kegiatan, disini klien mulai menceritakan permasalahan yang dialami dan yang terakhir asas kekinian itu adalah konseli harus menceritakan permasalahan permasalahan yang sekarang. Setelah menjelaskan defenisi layanan konseling individual dan asasnya, disini saya saya melakukan kesepakatan waktu dengan klien, yakni dalam melaksanakan layanan

konseling individual, waktu yang dibutuhkan yakni sekitar 1 jam atau 60 menit dan siswa menjawab “*ia pak*”.

2. Penjajakan (*Investigation*)

Pada tahap ini peneliti mendalami permasalahan yang dialami siswa mengenai permasalahannya melalui teknik konseling, seperti ajakan terbuka untuk berbicara, pertanyaan terbuka, dorongan minimal, refleksi dan sebagainya, sehingga siswa lebih banyak berbicara sedangkan peneliti lebih banyak bertanya sampai menyimpulkan apa yang dirasakan, dipikirkan oleh siswa.

Selanjutnya peneliti mulai memberikan pertanyaan terbuka oleh klien/konseli, “apa kamu bisa menceritakan kepada saya masalah yang kamu alami nak” dan klien menjawab “bisa pak”. Lalu konselor/peneliti memberikan dorongan minimal agar klien mau terbuka. “baiklah, coba kamu ceritakan penyebab kamu bisa cemas saat berkomunikasi atau berinteraksi” dan klien pun mulai bercerita mengenai permasalahan yang dialaminya.

3. Interpretasi (*Interpretation*)

Pada tahap ini ada dua tahap diagnosis (menentukan faktor penyebab) dan tahap prognosis (penentuan berupa alternatif). Dalam tahap diagnosis peneliti berusaha membaca bahasa verbal, non verbal dan bahasa tubuh agar peneliti menemukan permasalahan siswa. Dari faktor penyebab permasalahan siswa inilah yang akan diberikan jalan keluar berupa alternatif-alternatif oleh peneliti.

Setelah mengetahui faktor penyebab permasalahan siswa, dari sini akan diberikan jalan keluar berupa alternatif-alternatif pemecahan masalah yang diberikan oleh konselor.

Selanjutnya peneliti menanyakan penyebab mengapa kamu cemas saat berkomunikasi seperti sulit dalam mengemukakan pendapat didalam kelas, dan klien menjawab “saya pernah diejek saat mengemukakan pendapat saya saat dikelas tiba-tiba saja teman-teman saya menertawai saya, jadi saya tidak sekarang kurang mau menyampaikan pendapat saya lagi pak, saya tidak percaya diri dan takut pak”. Setelah siswa menceritakan semua permasalahannya mengenai kecemasan berkomunikasi, peneliti melakukan prognosis atau memberikan alternatif-alternatif yang harus dilakukan klien agar permasalahan yang klien alami dapat terentaskan.

4. Pembinaan (*Intervention*)

Dalam rangka pemecahan masalah tentunya setiap alternatif yang ada akan dibahas dengan menggunakan teknik konseling, dan disini peneliti menggunakan teknik konseling analisis transaksional yang merupakan salah satu pendekatan yang menekankan pada hubungan interaksional. Pendekatan ini menekankan pada aspek perjanjian dan keputusan. Melalui perjanjian ini tujuan dan arah proses terapi dikembangkan sendiri oleh siswa (konseli). Pada tahap pembinaan ini konselor/peneliti memberikan alternatif atas permasalahan klien mengenai masalahnya dan klien harus memilih salah satu alternatif yang diberikan konselor.

Selanjutnya konselor/peneliti memberikan alternatif kepada klien, yakni klien harus menghilangkan perasaan takut dan harus percaya diri, lalu alternatif kedua usahakan untuk tidak mendengarkan perkataan atau ejekan temanmu, anggap itu sebuah latihan untukmu dan klien menjawab “ia pak, akan saya coba yang bapak katakan”.

5. Penilaian (*Inspection*)

Pada tahap ini klien sudah mengambil komitmen dan keputusan yang diberikan konselor. Konselor/peneliti menggunakan penilaian segera setelah berakhirnya konseling yakni kompetensi apa yang ingin ditingkatkan tentunya dikaitkan dengan pengetahuan baru tentang masalah yang dialami siswa. Contoh: “saya menjadi paham bahwa cemas yang berlebihan tidak baik bagi diri saya sendiri”. Selanjutnya peneliti menanyakan perasaan siswa setelah berakhirnya proses konseling dan apa yang harus dilakukannya.

3. Mengatasi Kecemasan Berkomunikasi Melalui Layanan Konseling Individual Dengan Teknik Konseling Analisis Transaksional

Kegiatan konseling individual sangat dibutuhkan dalam membantu memecahkan masalah kecemasan berkomunikasi, melalui pelaksanaan bimbingan dan konseling disekolah. Layanan bimbingan dan konseling yang digunakan dalam mengentaskan masalah siswa yakni layanan konseling individual. Layanan konseling individual dengan menggunakan teknik konseling analisis transaksional adalah sebuah layanan yang dapat mengentaskan permasalahan siswa yang bersifat pribadi seperti permasalahan kecemasan berkomunikasi.

Dengan adanya pelaksanaan layanan konseling individual dapat membantu siswa dalam mengatasi masalahnya yang sukar, cemas saat berkomunikasi dan berinteraksi. Hal tersebut sesuai dengan yang dikatakan oleh ibu Nailan Fahriyah, S.Pd selaku guru bimbingan dan konseling di SMA UISU Medan, beliau mengatakan : *siswa yang memiliki masalah tentang kecemasan berkomunikasi lebih cenderung pasif didalam kelas, siswa merasa takut saat ditanya dan tidak mampu mengutarakan pendapat, ide-ide dan gagasannya saat pembelajaran, tapi saat diluar kelas mereka aktif. Dengan melakukan kegiatan konseling dengan teknik konseling analisis transaksional dapat membantu masalah siswa secara perlahan dalam kecemasan berkomunikasi.*

Dari hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa guru bimbingan dan konseling sudah semaksimal mungkin mengatasi masalah kecemasan berkomunikasi dengan teknik-teknik konseling.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan mengatasi masalah kecemasan berkomunikasi dengan teknik konseling analisis transaksional melalui layanan konseling individual terhadap siswa kelas XI SMA UISU Medan Tahun Pembelajaran 2017/2018.

Dari hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa layanan bimbingan dan konseling khususnya layanan konseling individual berjalan dengan lancar. Hal ini dapat diketahui dari hasil observasi dan wawancara dengan guru bimbingan dan konseling dan siswa.

Hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan akan di jelaskan dibawah ini :

1. Hasil Observasi dan Wawancara Serta Kajian Dokumen Guru Bimbingan dan Konseling.

Melalui observasi dan wawancara yang telah penulis lakukan maka penulis memperoleh hasil yang telah dikumpulkan dan direduksi setelah itu dapat disimpulkan bahwa guru bimbingan dan konseling melakukan layanan konseling individual yaitu ketika siswa mengalami suatu permasalahan dan guru BK memanggil siswa yang bermasalah tersebut dengan melakukan beberapa tahapan-tahapan yaitu dengan membahas masalah siswa tersebut secara *face to face* (tatap muka) lalu mengidentifikasi masalah siswa tersebut, menganalisa permasalahan, menentukan akar dari permasalahan, menentukan alternatif pemecahan masalah dari permasalahan yang di hadapi oleh siswa tersebut.

Dalam hal ini guru BK tidak hanya sekali melakukan konseling individual. Layanan konseling individual ini dilakukan sebagai tindak lanjut untuk melihat perkembangan kondisi siswa dan permasalahan yang di hadapi oleh siswa dari waktu ke waktu. Dalam proses penyelesaian masalah yang dihadapi siswa yang berkaitan dengan kepribadian menurut hasil observasi dan wawancara serta kajian dokumen yang dilakukan penulis melihat guru BK bekerja sama dengan wali kelas.

Hal ini dilakukan untuk memperoleh data yang akurat tentang bagaimana sikap siswa dikelas dan tingkat kehadiran siswa sehari-hari, serta bagaimana perilaku siswa saat berkomunikasi dan berinteraksi dengan teman sebaya.

Kerjasama yang dilakukan guru BK dengan wali kelas ini juga bertujuan untuk mendapat pemecahan masalah yang dihadapi oleh siswa tersebut. Dalam hal ini masalah yang dimaksud yaitu terdapat siswa yang gugup dalam berkomunikasi dengan guru baik di kelas ketika proses belajar mengajar berlangsung maupun di luar kelas. Setelah melakukan pengamatan tersebut penulis melihat bahwa dalam menyelesaikan masalah guru BK telah melakukan layanan konseling individual kepada masing-masing siswa yang memiliki masalah dalam kecemasan berkomunikasi.

2. Hasil Observasi Dan Wawancara Serta Kajian Dokumen Siswa

Melalui Observasi Dan Wawancara serta kajian dokumen yang telah penulis lakukan maka peneliti mendapatkan hasil yang telah dikumpulkan dan mendapat data yang cukup maka guru BK akan mulai menentukan alternatif pemecahan masalah yang tepat untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi siswa tersebut. Alternatif pemecahan masalah yang diberikan kepada ketiga siswa tersebut berbeda-beda.

Siswa pertama berinisial ES siswa kelas XI IPA, siswa kedua berinisial MHA kelas XI IPA, yang terakhir siswa yang berinisial MA kelas XI IPA, Setelah melakukan penelitian, pengumpulan data dari kelas XI IPA peneliti hanya mengambil perwakilan dari banyaknya siswa yang memiliki perilaku kecemasan saat berkomunikasi tersebut. Dan juga dibantu oleh guru BK, wali kelas yang telah memberikan data siswa yang lebih dominan memiliki perilaku tersebut. Dan melakukan konseling individu yang menggunakan teknik konseling analisis transaksional agar dapat mengetahui cara menyelesaikan masalah yang telah di

alami oleh siswa, bahkan membantu siswa untuk dapat belajar dalam mengatasi kecemasan dalam berkomunikasi dan untuk menjadi individu yang matang dan dapat mengaktualisasikan dirinya.

Dari permasalahan diatas guru Bimbingan konseling juga dapat melihat perkembangan dari setiap tahap yang dilakukan untuk mengetahui perkembangan dari penyelesaian masalah yang di hadapi siswa dalam mengatasi kecemasan berkomunikasi siswa.

D. Diskusi Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti diketahui bahwa guru BK telah melakukan tugas dan kewajibannya dengan baik dan professional sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh sekolah dan permasalahan tentang ketidakmampuan siswa untuk mengatasi kecemasan berkomunikasi, untuk mengikuti diskusi secara aktif, mengembangkan percakapan, menjawab pertanyaan yang diajukan dikelas, bukan disebabkan oleh kurangnya pengetahuan siswa akan tetapi karena ketidakmampuan dalam menyusun kata-kata dan ketidakmampuan menyakinkan pesan secara sempurna, meskipun sudah dipersiapkan sebelumnya.

Adapun hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Lahmuddin (2006:18) mengemukakan bahwa Konseling individual adalah layanan bimbingan dan konseling yang memungkinkan peserta didik atau klien mendapatkan layanan langsung, tatap muka atau secara perorangan dengan konselor dalam rangka pembahasan dan pengentasan permasalahan yang dialami. Dalam hal ini konselor dapat bertemu tatap muka dalam pengentasan masalahnya.

Selain itu juga sesuai dengan pendapat Pada Kamus Umum Bahasa Indonesia (dalam Badudu Zain, 2001: 32) mengenai kecemasan berkomunikasi mengemukakan bahwa kecemasan diartikan sebagai kekhawatiran, kegelisahan, ketakutan akan sesuatu yang akan terjadi.

E. Keterbatasan Peneliti

Sebagai manusia peneliti tidak terlepas dari kesalahan dan kekhilafan yang berakibat dari berbagai faktor yang ada pada peneliti. Kendala-kendala yang dihadapi sejak dari pembuatan, rangkaian penelitian, pelaksanaan penelitian sehingga penelitian pengolahan data seperti :

1. Keterbatasan kemampuan yang dimiliki oleh peneliti baik moril maupun material dari awal proses pembuatan proposal, pelaksanaan penelitian, hingga pengolahan data.
2. Penelitian dilakukan Relatif singkat, hal ini mengingat keterbatasan waktu dan dana yang dimiliki oleh peneliti sehingga mungkin terdapat kesalahan dalam menafsirkan data yang didapat dari lapangan penelitian.

Disamping adanya keterbatasan waktu, dana serta material dari berbagai faktor tersebut maka, penelitian ini masih banyak kelemahan dan kekurangan. Oleh karena itu dengan senang hati peneliti mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun agar dapat lebih menyempurnakan penelitian ini.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil laporan penelitian di atas, maka pada bab ini penulis dapat menyimpulkan bahwa:

1. Penerapan layanan konseling individual menggunakan teknik konseling analisis transaksional untuk mengatasi kecemasan berkomunikasi siswa kelas XI di SMA UISU Medan Tahun Pembelajaran 2017/2018 berjalan dengan baik.
2. Dengan layanan konseling individual dalam kecemasan berkomunikasi, masih ada sebagian siswa yang belum bisa mengatasi kecemasan berkomunikasi dalam dirinya, maka peneliti berkonsultasi dengan guru Bimbingan Konseling akan segera mengatasi masalah kecemasan berkomunikasi siswa kelas XI SMA UISU Medan Tahun Pembelajaran 2017/2018.
3. Siswa mulai mengerti pentingnya bimbingan konseling di sekolah dan mulai merasakan manfaat akan bimbingan konseling di sekolah
4. Dengan diterapkannya layanan konseling individual siswa mampu menyadari sepenuhnya tentang keadaan dirinya maupun potensi yang dimilikinya dan untuk membuat siswa lebih terbuka terhadap permasalahan dalam dirinya. Dan masalah kecemasan berkomunikasi dapat teratasi dan terentaskan dengan baik dan siswa dapat menyadari walaupun tidak secara spontan.

B. Saran

Dari hasil penelitian ini, maka saran yang dapat penulis berikan adalah:

1. Bagi Sekolah

Diharapkan kepada pihak sekolah menambahkan bilik konseling yang lebih lebar dan selalu memberikan motivasi kepada guru bimbingan konseling agar dalam pelaksanaan konseling individual lebih maksimal lagi untuk mengatasi siswa-siswa yang memiliki permasalahan.

2. Bagi Guru Bimbingan dan Konseling

Kepada guru bimbingan dan konseling diharapkan agar mempersiapkan keseluruhan proses konseling dalam suatu tempat, agar segala data yang berkaitan dengan proses bimbingan dan konseling dapat menjadi sumber referensi dalam penanganan masalah siswa terutama masalah tentang kecemasan berkomunikasi.

3. Bagi Siswa

Diharapkan kepada siswa agar lebih mengenali kompetensi diri, mengenali kelebihan dan kelemahan diri, berkonsentrasi, usakan tenang saat berinteraksi dan lebih percaya kepada diri sendiri dalam menyampaikan ide, pendapat dikelas atau diluar kelas agar menambah pengalaman dalam menyusun kata-kata dan kemampuan menyampaikan pesan secara sempurna sehingga kecemasan dalam berkomunikasi berkurang dan dapat diatasi.

4. Bagi Orang Tua

Diharapkan kepada orang tua untuk lebih memperhatikan perkembangan psikis dan fisik anak-anaknya dan lebih peduli tentang kondisi dan lingkungan tempat anak berinteraksi, sehingga dengan demikian dapat membantu anak dalam berinteraksi dengan baik tanpa adanya tekanan atau kekhawatiran.

5. Bagi Peneliti lain

Diharapkan kepada peneliti lain untuk lebih mengembangkan lagi pembahasan mengenai penerapan konseling individual menggunakan teknik konseling analisis transaksional untuk mengatasi kecemasan berkomunikasi siswa SMA UISU Medan Tahun Pembelajaran 2017/2018.

DAFTAR PUSTAKA

- Alwisol. 2005. *Psikologi Kepribadian*. Malang: UMM Press.
- Ansari, B. I. (2009). *Komunikasi Matematika Konsep dan Aplikasi*. Banda Aceh: Yayasan Pena.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Badudu Zain. (2011). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Devito, Joseph.A, 2001. *The Interpersonal Communication Book, Ninth Edition*. NYC: Longman.
- Fauzan, Lutfi. (2004). *Pendekatan-pendekatan Konseling Individual*. Malang: Elang Mas
- Effendy, Onong Uchajana, 2004. *Dinamika Komunikasi*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Effendy, Onong Uchajana, 2003. *Ilmu Teori, Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- Hartono dan Boy Soedarmadji.2012.*Psikologi Konseling*.Jakarta:Kencana.
- Juntika, Achmad. 2005. *Strategi Layanan dan Bimbingan Konseling*. Jakarta : Rineka Cipta
- Kathryn Geldard dan David Geldard.2011.*Konseling Remaja*.Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Kholil Lur Rochman. (2010). *Kesehatan Mental*. Purwokerto: Fajar Media Press.
- Lubis, Lahmuiddin. 2011. *Landasan Formal Bimbingan Konseling di Indonesia*.Medan : Cita Pustaka Media Printis
- Luddin,Abu Bakar.2012.*Konseling Individu dan Kelompok*. Bandung: Cita Pustaka

- Luddin Abu Bakar M.2010.*Dasar-dasar Konseling Tinjauan Teori dan Praktik*.Medan:Citra Pustaka Media Perintis
- M. N. Ghufroon & Rini Risnawita S. (2010). *Teori-teori Psikologi*. Yogyakarta: Ar-ruzz Media.
- Mulyana Deddy. 2005. Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Mulyana Deddy, M.A.,Ph.D. 2010. Suatu Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: Rosda.
- Mustafir Pedak. (2009). *Metode Supernol Menaklukkan Stres*. Jakarta: Hikmah Publishing House.
- Nisrina Lubis. (2010). *Melawan Rasa Takut*. Yogyakarta: Garailmu.
- Nurihsan Achmad Juntika. 2005.*Strategi Layanan Bimbingan dan Konseling*.Bandung:Refika Aditama
- Onong Uchjana Effendy. (2006). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Prayitno & Erman Amti. 2004. *Dasar-dasar bimbingan dan konseling*. Jakarta : Rineka Cipta
- Reber, Arthur S. & Reber, Emily S. (2010). *Kamus Psikologi Edisi Ketiga*. (Alih bahasa: Yudi Santoso). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ruslan,Rosady.2008. Manajemen Public Relation & Media Komunikasi. Jakarta : PT Rajagrafindo Persada.
- Sofyan,S.Willis. 2004. *Konseling Individual Teori dan Praktek*. Bandung : Alfabeta
- Savitri Ramaiah. (2003). *Kecemasan Bagaimana Mengatasi Penyebabnya*. Jakarta: Pustaka Populer Obor
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabet

Yulia Putri Ayuningdyah. (2009). Hubungan antara Asertivitas dengan Kecemasan Komunikasi Interpersonal pada Remaja. *Skripsi*. Fakultas Psikologi-UGM.