

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang Masalah

Komunikasi adalah tindakan mengirim dan menerima pesan atau pesan antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami. Komunikasi dapat terjadi ketika dua orang atau lebih berbicara satu sama lain dan bertukar informasi secara langsung atau tidak langsung. Komunikasi pada hakekatnya adalah proses komunikasi, yaitu satu atau lebih fungsi pelayanan dalam ruang atau antara pengirim pesan dan penerima pesan, meskipun berlangsung dalam ruang atau waktu yang berbeda (Milyane et al., 2022).

Pengertian Komunikasi menurut beberapa ahli sendiri, diantaranya J.A. Devito mengartikan bahwa komunikasi adalah kegiatan satu orang atau lebih di mana pesan dikirim dan diterima, terdistorsi oleh gangguan yang terjadi dalam konteks tertentu, memiliki efek tertentu dan memberikan kesempatan untuk umpan balik (Pohan & Fitria, 2021).

Perkembangan komunikasi yang sangat cepat, memaksa manusia untuk memperoleh pengetahuan dan keterampilan dalam bidang komunikasi. Saat ini, komunikasi tidak hanya menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari seseorang, tetapi dunia kesehatan juga menggunakan komunikasi sebagai alat untuk proses penyembuhan klien. Komunikasi berfungsi sebagai alat untuk menjalin hubungan antara psikolog dengan klien untuk membantu klien menghadapi masalah kesehatan. Komunikasi psikologi dengan klien dalam bidang kesehatan disebut komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik mencapai beberapa tujuan, seperti berorganisasi kepribadian, menemukan makna hidup, menyembuhkan gangguan emosi, menyesuaikan diri dengan masyarakat, mencapai kebahagiaan dan kepuasan, aktualisasi diri, menghilangkan kecemasan, menghilangkan perilaku maladaptif dan mempelajari perilaku adaptif.

Komunikasi terapeutik merupakan bentuk komunikasi yang memiliki tujuan khusus dalam mencapai kesembuhan. Komunikasi ini didasarkan pada rencana yang telah disusun secara spesifik dan hanya dilakukan oleh para profesional seperti dokter, perawat, atau bidan, dengan klien atau pasien yang membutuhkan bantuan (Pertiwi et al., 2022).

Pemenuhan kebutuhan klien adalah dasar komunikasi terapeutik, pada dasarnya adalah jenis komunikasi profesional yang bertujuan untuk membantu klien. Dengan mempertimbangkan beberapa definisi sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa komunikasi terapeutik adalah jenis komunikasi di mana seorang konselor berkomunikasi dengan orang lain melalui pendekatan tertentu yang berpotensi menyembuhkan. Komunikasi terapeutik membantu menciptakan hubungan yang saling percaya dengan klien dan memberikan informasi yang akurat. Komunikasi ini digunakan oleh konselor untuk memberikan panduan, penjelasan, dan wawasan yang relevan dengan situasi atau kondisi klien. Informasi yang disampaikan dengan jelas dan akurat membantu klien memahami situasinya dan mendorong proses pemulihan atau perubahan.

Menurut Suryani (Pertiwi et al., 2022) beberapa prinsip dasar yang penting untuk diketahui saat membangun dan mempertahankan hubungan terapeutik. Pertama, hubungan konselor dengan klien didasarkan pada prinsip “kemanusiaan pemberi asuhan dan klien” bagaimana konselor mendefinisikan dirinya sebagai individu menentukan kualitas konselor dan hubungan klien. Kedua, karena setiap orang memiliki sifat yang berbeda, ahli konselor harus menghargai sifat unik setiap klien. Oleh karena itu, seorang konselor harus dapat memahami emosi dan perilaku klien dengan mempertimbangkan bahwa setiap klien memiliki latar belakang keluarga yang berbeda, budaya, dan unik. Ketiga, setiap komunikasi harus memiliki kemampuan untuk mempertahankan harga diri dan harga diri klien. Keempat, sebelum menyelidiki masalah, komunikasi harus dilakukan untuk membangun kepercayaan. Bagian penting dari komunikasi terapeutik adalah hubungan saling percaya antara konselor dan individu yang menerima perawatan (Pertiwi et al., 2022).

Masing-masing individu perlu dihargai dan dipahami, oleh karena itu konselor harus mampu menjaga harga diri kliennya. Selain itu, penting untuk menjaga nilai diri sendiri. Rasa percaya satu sama lain dan penghargaan satu sama lain ada antara konselor dan kliennya. Namun, rasa percaya harus ada sejak awal proses komunikasi. Hal ini memungkinkan kita untuk berkomunikasi secara terapeutik dengan cara yang baik dan benar tanpa menyinggung satu sama lain. Saling percaya bahwa menceritakan masalah klien adalah penting untuk menemukan solusi terbaik. Agar komunikasi terapeutik berjalan dengan baik dan lancar, inilah kuncinya. (Pertiwi et al., 2022).

Menurut Setiawan menjelaskan bahwa konseling merupakan hubungan yang memiliki batasan dan tujuan. Dalam konseling klien dibantu untuk mencapai kehidupan yang lebih berdaya dan memiliki *well-being* yang lebih baik. Dalam proses konseling, klien juga dibantu untuk menggali dan melihat sumber daya serta potensi apa yang ia miliki untuk dapat menyelesaikan masalahnya. Beberapa batasan penting dalam konseling adalah 1) kejelasan klien mengenai peran konselor, 2) berbasis teori-teori psikologis dan keterampilan komunikasi, 3) batasan waktu dan *setting* layanan, serta 4) ketetikan dengan kode etik profesional (Setiawan et al, 2020).

Konseling adalah suatu bentuk percakapan dimana klien dibantu untuk memahami dirinya secara lebih jelas guna memperbaiki kesulitan penyesuaian diri. Nasihatnya bisa dalam atau dangkal. Meningkatkan hubungan dengan lingkungan dapat menghasilkan perubahan yang mendalam dan menyeluruh, serta keuntungan umum struktural psikologis. Konseling ini biasanya diberikan oleh spesialis (misalnya psikolog, psikiater, pekerja sosial, konselor, pendidik, dll) dan sulit dibedakan dengan psikoterapi.

Dalam proses konseling, terdapat pola situasi yang sangat pribadi sehingga konselor harus menjaga kerahasiaan klien. Konselor juga harus membangun kepercayaan klien agar klien terbuka dan bercerita dengan utuh kepada konselor. Terkadang orang tidak ingin bercerita dan terbuka

kepada orang lain karena ia merasa bahwa orang tersebut tidak dapat dipercaya atau penuh dengan kepura-puraan. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa keberhasilan proses konseling juga dipengaruhi oleh diri itu sendiri (Setiawan et al., 2020).

Akun media sosial *instagram* @temanbincang.id media yang menyediakan layanan kesehatan mental, konseling secara online, dan memberikan edukasi psikologi. @temanbincang.id mengemas informasi dalam bentuk infografis dan video. Akun instagram tersebut memiliki jumlah *followers* sebanyak 18 Ribu *followers*. Alasan saya memilih akun @temanbincang ini sangat penting Karena akun ini dirancang untuk memudahkan semua orang dalam melakukan layanan kesehatan terutama konseling sebagai wadah keluh kesah pada seseorang. Dengan adanya akun tersebut seseorang bisa konseling keluh kesah tampaknya selalu ada dalam kehidupan sehari-hari. Dikarenakan akun ini memberikan data dan informasi pada penelitian saya sehingga menjadikan penguatan dalam data primer. Maka berdasarkan latar belakang masalah sebelumnya, maka perlu penelitian lebih lanjut mengenai Pemahaman Konselor Tentang Komunikasi Terapeutik Dalam Bimbingan Konseling Di Akun @temanbincang.id.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian adalah: Bagaimana pemahaman konselor tentang komunikasi terapeutik dalam bimbingan konseling?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tujuan penelitian, sebagai berikut: “Untuk mengetahui pemahaman konselor tentang komunikasi terapeutik dalam bimbingan konseling”.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dari penelitian diharapkan menjadi referensi di kajian komunikasi kesehatan khususnya komunikasi terapeutik.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian diharapkan dapat meningkatkan pemahaman tentang komunikasi terapeutik khususnya dalam komunikasi terapeutik psikologi dengan klien.
- b. Penelitian ini sebagai rujukan bagi konselor dan psikolog agar dapat berkomunikasi secara efektif dengan klien.