

# UPAYA PEMECAHAN MASALAH DENGAN BANTUAN BIMBINGAN DAN KONSELING

*Oleh:*

**Anita Fitriya., M.Pd**

*Anita\_fitriya@yahoo.com*

## **Abstrak**

Manusia adalah makhluk ciptaan Allah SWT yang paling mulia dan sempurna, karena selain ia diciptakan dengan bentuk yang paling mulia dari pada makhluk lain ia juga dilengkapi dengan alat yang paling berharga yaitu akal. Sehingga dapat menjalankan fungsi dan kedudukannya dimuka bumi ini. Berdasarkan fungsi yang dimilikinya. Manusia memiliki daya untuk selalu mengembangkan dirinya baik secara jasmani dan rohani, sehingga selaras dengan pengembangan zaman, ilmu pengetahuan, serta lingkungan yang positif. Kesempurnaan yang dimiliki manusia merupakan suatu konsekuensi fungsi dan tugas mereka sebagai khalifah dimuka bumi ini. Disamping sebagai makhluk yang sempurna, manusia dapat dipastikan memiliki masalah; tetapi kompleksitas masalah yang di hadapi oleh individu berbeda-beda. Untuk memecahkan masalah tersebut dibutuhkan bantuan profesional dalam bentuk layanan bimbingan dan konseling yang dilakukan konselor.

## **A. PENDAHULUAN**

Masalah atau yang disebut juga problem hampir setiap saat menghampiri kehidupan manusia dan masalah itu bisa bermacam-macam tergantung jenis dan tempat dimana masalah itu terjadi dan yang paling utama tergantung dari bagaimana si pelaku atau yang mengalami. Masalah bisa berkenaan dengan perkembangan, perbedaan individu, kebutuhan individu dll. (Tohirin, 2013: 109)

Suatu kejadian atau peristiwa bisa dikatakan masalah jika orang yang mengalaminya itu menganggapnya sebagai suatu masalah yang harus diselesaikan dan tidak jarang kebanyakan orang beranggapan bahwa yang namanya masalah itu harus dihindari.

Setiap permasalahan yang datang tidak jarang membuat manusia menjadi lemah dan berputus asa, padahal Allah SWT berfirman, yang artinya:

“... dan janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus asa dari rahmat Allah melainkan kaum yang kafir.”  
(Qs.Yusuf:12)

Allah tidak akan menimpakan suatu permasalahan pada hambaNya tanpa ada solusinya, jadi setiap permasalahan pasti ada jalan keluarnya dan cara penyelesaiannya.

Setiap manusia yang ada di bumi ini pasti memiliki masalah, tidak ada manusia yang tidak punya masalah hanya saja kompleksitasnya berbeda, ada manusia yang punya masalah menanggapi dengan santai tapi tidak jarang juga ada manusia yang menanggapi masalah dengan melakukan hal-hal yang dilarang agama, seperti minum-minuman keras, narkoba dll. Hal tersebut dikarenakan individu tersebut tidak mengetahui bagaimana cara memecahkan masalahnya secara sehat.

Dalam menyelesaikan suatu masalah yang pertama dilakukan adalah pengenalan masalah karna pengenalan masalah adalah langkah yang paling sulit dan paling penting di dalam proses pemecahan masalah. Akibat-akibat dari kegagalan di dalam pengenalan masalah ini bisa berat, untuk itu dibutuhkan bantuan professional untuk menyikapi suatu permasalahan, yaitu dengan layanan bimbingan dan konseling.

Bimbingan dan konseling merupakan proses bantuan yang diberikan oleh pembimbing (konselor) kepada individu (konseli) melalui pertemuan tatap muka atau hubungan timbal balik antara keduanya, supaya konseli mempunyai kemampuan atau kecakapan melihat dan menemukan masalahnya serta mempunyai kemampuan memecahkan masalahnya sendiri. (Tohirin, 2013:25)

Maka dari itu diperlukannya sebuah strategi atau cara pemecahan masalah itu sendiri dengan prosedur-prosedur dalam Bimbingan dan Konseling.

## **B. Masalah-masalah Individu**

M. Hamdan Bakran Adz-Dzaky (2004) mengklarifikasikan masalah individu sebagai berikut:

*Pertama*, masalah individu yang berhubungan dengan Tuhannya, ialah kegagalan individu melakukan hubungan secara vertikal dengan Tuhannya. seperti sulit menghadirkan rasa takut, memiliki rasa tidak bersalah atas dosa yang telah dilakukan, sulit menghadirkan rasa taat, merasa bahwa Tuhan senantiasa mengawasi perilakunya sehingga individu tidak melaksanakan ibadah dan sulit meninggalkan perbuatan-perbuatan yang dilarang Tuhan.

*Kedua*, masalah individu berhubungan dengan dirinya sendiri adalah kegagalan bersikap disiplin dan bersahabat dengan hati nurani yang selalu mengajak atau menyeru dan membimbing kepada kebaikan dan kebenaran Tuhannya. dampaknya adalah muncul sikap was-was, ragu-ragu, berprasangka buruk, rendah motivasi, dan dalam banyak hal tidak mampu bersikap mandiri.

*Ketiga*, masalah individu berhubungan dengan lingkungan keluarga misalnya kesulitan atau ketidakmampuan mewujudkan hubungan yang harmonis antara anggota keluarga seperti antara anak dengan ayah ibu, adik dengan kakak dan saudara-saudara lainnya. Hal ini menyebabkan anak merasa tertekan, kurang kasih sayang, dan kurangnya keteladanan dari kedua orangtua.

*Keempat*, masalah individu yang berhubungan dengan lingkungan kerja misalnya kegagalan individu memilih pekerjaan yang sesuai dengan karakteristik pribadinya. Kegagalan dalam meningkatkan prestasi kerja, ketidakmampuan berkomunikasi dengan atasan, rekan kerja, dan kegagalan melaksanakan pekerjaan-pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya.

*Kelima*, masalah individu yang berhubungan dengan lingkungan sosialnya misalnya ketidakmampuan melakukan penyesuaian diri baik dengan lingkungan tetangga, sekolah, dan masyarakat atau kegagalan bergaul dengan lingkungan yang beraneka ragam watak, sifat dan perilaku

## **C. Cara Mengatasi Masalah Individu**

### **1. Mengenal Masalah**

Dalam langkah ini bertujuan mengenal masalah-masalah yang harus dipecahkan atau kebutuhan-kebutuhan yang harus dipenuhi. Dalam langkah ini perlu dikumpulkan informasi-informasi tambahan, sehingga segala faktor yang relevan dapat dianalisis, guna menemukan masalah yang sebenarnya harus dipecahkan. (Hunsaker, 1995: 17)

Kita mencari akar-akar dan sebab-sebab terdalam dari situasi yang ada. Sebab, sebenarnya, sebaiknya jangan diandalkan. Kita harus mencari segala macam sebab yang mungkin terlebih dulu, sebelum kita mencoba memastikan sebab yang paling mungkin. Sebaiknya kita juga menghindarkan diri agar tidak menyamakan gejala dengan sumber masalah.

Kita sebaiknya jangan mudah merasa tidak perlu merumuskan sebab dari situasi yang sebenarnya dengan tepat, hanya karena masalah itu kita anggap sudah dipecahkan. Meskipun kita merasa cakap untuk memecahkan masalah yang kita rumuskan itu, jika yang kita sebut masalah itu hanya gejala gejala saja, kita akan berakhir pada kekacauan yang mungkin lebih parah dari sebelumnya.

Jadi mengenal masalah secara tepat lebih mudah diandaikan daripada dibuat. Oleh karena itu pengenalan masalah langkah yang paling sulit dan paling penting di dalam proses pemecahan masalah. Akibat-akibat dari kegagalan di dalam pengenalan masalah ini bisa berat.

### **2. Menggunakan Keterampilan Konseling**

Menerapkan konseling tidak berarti menjadi konselor. Perlu di ketahui perbedaan antara menerapkan beberapa dasar ketrampilan konseling dalam kehidupan sehari-hari dan melakukan konseling.

Keduanya tidak sama, meskipun berada dalam sebuah kontinum yang sama.

Konseling dilakukan sesuai dengan seperangkat aturan dan pedoman yang telah di gariskan oleh lembaga-lembaga konseling profesional yang mensyaratkan standar akreditasi dan tingkat kompetensi minimum. Konselor terikat dengan kode etik, yang menekankan pada sikap menghargai nilai, pengalaman, pandangan, perasaan, dan kemampuan klien untuk menentukan diri sendiri. (Geldard, 2003: 7)

Hubungan dalam konseling itu bersifat membantu (*helping*). Hubungan membantu itu berbeda dengan member (*giving*) atau mengambil alih pekerjaan orang lain. Membantu tetap memberi kepercayaan kepada konseli untuk bertanggungjawab dan menyelesaikan segala masalah yang dihadapinya. (Latipun, 2008:7)

Keterampilan konseling adalah keterampilan berkomunikasi yang penting dan sangat efektif untuk membantu orang lain, jika diterapkan dalam pergaulan sehari-hari oleh mereka yang bukan konselor.

### 3. Melalui Penanganan Efektif

Istilah efektif dalam penanganan bukan berarti semata-mata untuk efektifitas pencapaian tujuan, yakni berupa hasil-hasil yang diperoleh siswa. Bukan pula berarti semata-mata untuk efektifitas program yang dilaksanakan, dengan mengabaikan prosesnya. Istilah efektif yang dimaksudkan disini adalah tidak mengabaikan prosesnya.

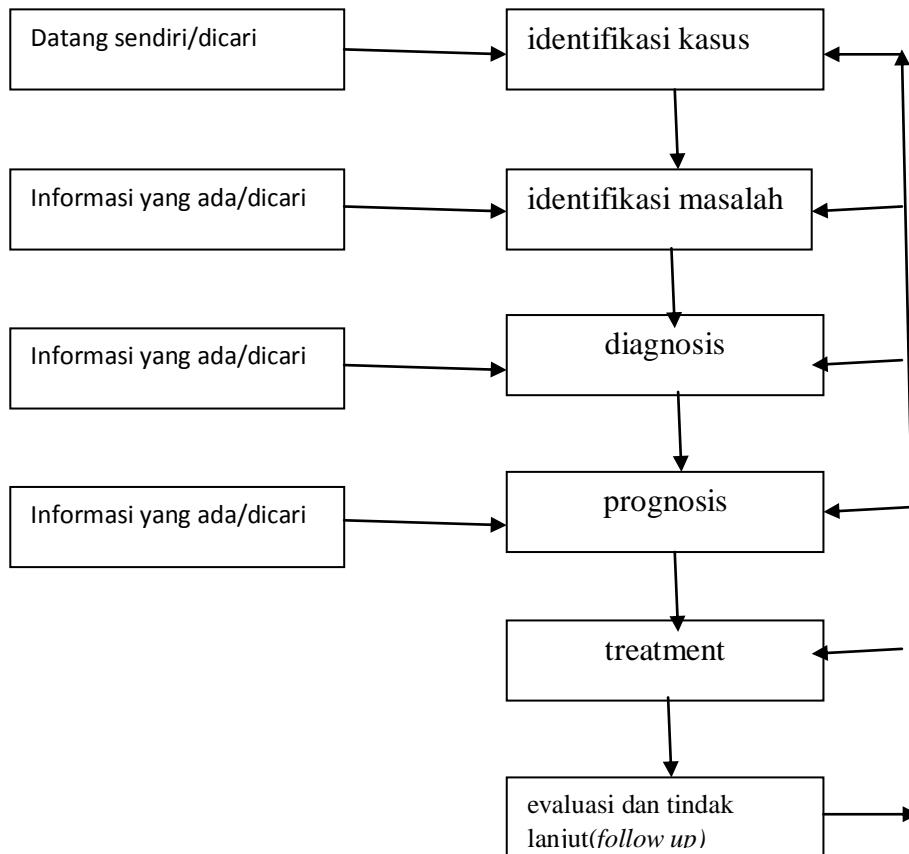
Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan secara luas dari istilah penanganan dan efektif. Penanganan sasaran mengelompokkan konseli secara kasar menjadi tiga, yakni kelompok atas, tengah, dan bawah (dimana pada esensinya yang diinginkan ialah penekanan pada prinsip individualisasi). Sementara itu, efektif secara luas menunjuk pada efektifitas dalam proses menyiapkan perencanaan program, dalam

implementasi program, dan dalam evaluasi, serta pertimbangan keputusannya.

Penanganan efektif adalah menangani proses sejak bagaimana program dibuat, kemudian proses implementasi dan evaluasinya. Ketiga hal ini, memerlukan informasi, keputusan dan tindakan.

#### D. Prosedur Umum Mengatasi Masalah

Secara umum prosedur mengatasi masalah terdiri dari enam tahapan, yaitu: (a) identifikasi kasus; (b) identifikasi masalah; (c) diagnosis; (d) prognosis; (e) treatment; (f) evaluasi dan tindak lanjut.



a. Identifikasi kasus

Identifikasi kasus merupakan langkah awal untuk menemukan konseli yang diduga memerlukan layanan bimbingan dan konseling. beberapa pendekatan yang dapat dilakukan untuk mendeteksi konseli yang diduga membutuhkan layanan bimbingan dan konseling, yakni:

- 1) *Call them approach*; melakukan wawancara dengan semua konseli sehingga dengan cara ini akan dapat ditemukan yang benar-benar membutuhkan layanan konseling.
- 2) *Maintain good relationship*; menciptakan hubungan yang baik, penuh keakraban sehingga tidak terjadi jurang pemisah antara konselor dengan konseli.
- 3) *Developing a desire for counseling*;menciptakan suasana yang menimbulkan ke arah penyadaran konseli akan masalah yang dihadapinya.
- 4) Melakukan analisis masalah , dengan cara ini bisa diketahui tingkat dan jenis kesulitan atau kegagalan yang dihadapi konseli.
- 5) Melakukan analisis sosiometris, dengan cara ini dapat ditemukan konseli yang diduga mengalami kesulitan penyesuaian sosial.

b. Identifikasi Masalah

Langkah ini merupakan upaya untuk memahami jenis, karakteristik kesulitan atau masalah yang dihadapi konseli.

Untuk mengidentifikasi kasus dan masalah konseli, Prayitno dkk (2004) telah mengembangkan suatu instrumen untuk melacak masalah peserta didik, dengan apa yang disebut Alat Ungkap Masalah (AUM). Instrumen ini sangat membantu untuk menemukan kasus dan mendeteksi lokasi kesulitan yang dihadapi konseli, seputar aspek: (1) jasmani dan kesehatan; (2) diri pribadi; (3) hubungan sosial; (4) ekonomi dan keuangan; (5) karier dan pekerjaan; (6) pendidikan dan pelajaran; (7) agama, nilai, dan moral; (8) hubungan muda-mudi; (9) keadaan dan hubungan keluarga; dan (10) waktu senggang. Sementara itu,

Sunaryo dkk (2003) telah mengembangkan instrumen untuk melacak masalah konseli dikaitkan dengan tahapan perkembangan individu, dikenal dengan istilah Inventori Tugas Perkembangan (ITP). Inventori ini mengukur tujuh tingkat perkembangan dan sebelas aspek perkembangan individu, hanya saja inventori ini merentang dari mulai usia tingkat Sekolah Dasar sampai dengan usia Perguruan Tinggi, dengan menggunakan kerangka pemikiran dari Loevenger.

c. Diagnosis

Diagnosis ,merupakan usaha konselor menetapkan latar belakang masalah atau faktor-faktor penyebab timbulnya masalah pada konseli.

d. Prognosis

Setelah diketahui factor-faktor penyebab timbulnya masalah pada konseli, selanjutnya konselor menetapkan langkah-langkah bantuan yang akan diambil. Hal ini dilakukan dengan cara mengintegrasikan dan menginterpretasikan hasil-hasil langkah kedua dan ketiga. Proses mengambil keputusan pada tahap ini seyogyanya terlebih dahulu dilaksanakan konferensi kasus, dengan melibatkan pihak-pihak yang terkait dengan masalah yang dihadapi individu untuk diminta bekerja sama guna membantu menangani kasus-kasus yang dihadapi.

e. Treatment

Langkah ini merupakan upaya untuk melaksanakan perbaikan atau penyembuhan atas masalah yang dihadapi konseli, berdasarkan pada keputusan yang diambil dalam langkah prognosis. Jika jenis dan sifat serta sumberpermasalahannya masih berada dalam kesanggupan dan kemampuan konselor, maka pemberian bantuan dapat dilakukan oleh konselor itu sendiri (intervensi langsung), melalui berbagai pendekatan layanan yang tersedia. (Sutirna, 2013:179)

Namun, jika permasalahannya menyangkut aspek-aspek kepribadian yang lebih mendalam dan lebih luas maka selayaknya tugas konselor sebatas hanya



membuat rekomendasi kepada ahli yang lebih kompeten (*referral* atau alih tangan kasus).

f. Evaluasi dan *Follow Up*

Evaluasi dilakukan untuk melihat apakah upaya bantuan yang telah diberikan memperoleh hasil atau tidak, cara manapun yang ditempuh evaluasi atas usaha pemecahan masalah seyogyanya tetap dilakukan untuk melihat seberapa pengaruh tindakan bantuan (*treatment*) yang telah diberikan terhadap pemecahan masalah yang dihadapi konseli. Berkenaan dengan evaluasi bimbingan dan konseling, Robinson dalam Abin Syamsuddin Makmun (2004) mengemukakan beberapa kriteria dari keberhasilan dan efektivitas layanan yang telah diberikan, yang terbagi ke dalam kriteria yaitu kriteria keberhasilan yang tampak segera dan kriteria jangka panjang. Kriteria keberhasilan tampak segera, diantaranya apabila:

- 1) Konseli telah menyadari (*to be aware of*) atas adanya masalah yang dihadapi.
- 2) Konseli telah memahami (*self insight*) permasalahan yang dihadapi.
- 3) Konseli telah mulai menunjukkan kesediaan untuk menerima kenyataan diri dan masalahnya secara objektif (*self acceptance*).
- 4) Konseli telah menurun ketegangan emosinya (*emotion stress release*).
- 5) Konseli telah menurun penentangan terhadap lingkungannya.
- 6) Konseli telah mulai menunjukkan sikap keterbukaannya serta mau memahami dan menerima kenyataan lingkungannya secara objektif.
- 7) Konseli mulai menunjukkan kemampuannya dalam mempertimbangkan, mengadakan pilihan, dan mengambil keputusan secara sehat dan rasional.
- 8) Konseli telah menunjukkan kemampuan melakukan usaha-usaha perbaikan dan penyesuaian diri terhadap lingkungannya, sesuai dengan dasar pertimbangan dan keputusan yang telah diambilnya.

Sementara itu, Depdiknas (2003) menyebutkan kriteria keberhasilan layanan bimbingan dan konseling, yaitu: (1) berkembangnya pemahaman baru yang diperoleh konseli berkaitan dengan masalah yang dibahas; (2) tumbuhnya perasaan positif sebagai dampak dari proses dan materi yang dibawakan melalui layanan, dan (3) adanya rencana kegiatan tertentu yang akan dilaksanakan oleh konseli sesudah pelaksanaan layanan.

Sedangkan kriteria keberhasilan jangka panjang, di antaranya apabila:

- 1) Konseli telah menunjukkan kepuasan dan kebahagiaan dalam kehidupannya yang dihasilkan oleh tindakan dan usaha-usahanya.
- 2) Konseli telah mampu menghindari secara preventif kemungkinan-kemungkinan faktor yang dapat membawanya ke dalam kesulitan.
- 3) Konseli telah menunjukkan sifat-sifat yang kreatif dan konstruktif, produktif, dan kontributif secara akomodatif sehingga ia diterima dan mampu menjadi anggota kelompok yang efektif.

Berdasarkan data hasil evaluasi kemudian dilakukan berbagai upaya tindak lanjut (*follow up*) tertentu untuk kepentingan pengembangan.

## **E. Kesimpulan**

Setiap individu punya masalah dalam hidupnya, hanya saja kompleksitasnya berbeda. Masalah individu ada yang berhubungan dengan Tuhannya, dengan dirinya sendiri, dengan lingkungan keluarga, dengan lingkungan kerja dan lingkungan social.

Mengenal masalah secara tepat lebih mudah diandaikan daripada dibuat. Oleh karena itu pengenalan masalah langkah yang paling sulit dan paling penting di dalam proses pemecahan masalah. Akibat-akibat dari kegagalan di dalam pengenalan masalah ini bisa berat. Jadi untuk menghindari kegagalan dalam pengenalan masalah dibutuhkan tenaga professional untuk membantu menyelesaikan masalah tersebut yaitu dengan layanan bimbingan dan konseling

yang dilakukan konselor. Cara yang pertama dilakukan adalah mengenal masalahnya dulu, lalu menggunakan keterampilan konseling yang sudah dikuasai konselor lalu ditangani secara efektif.

Sebagai sebuah layanan profesional, layanan bimbingan dan konseling tidak dapat dilakukan secara sembarangan, namun harus dilakukan secara tertib berdasarkan prosedur tertentu, yang secara umum terdiri dari enam tahapan, yaitu: (a) identifikasi kasus; (b) identifikasi masalah; (c) diagnosis; (d) prognosis; (e) treatment; (f) evaluasi dan tindak lanjut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amti, Erman, Marjohan. 1991. *Bimbingan dan Konseling*. Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Proyek Pembinaan Tenaga Kependidikan.
- Badawi, Ahmad. 2008. *Penanganan Efektif Bimbingan dan Konseling di Sekolah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Geldard, Kathryn. 2003. *Membantu Memecahkan Masalah Orang Lain dengan Teknik Konseling*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Nurihsan. 2005. *Strategi Layanan Bimbingan dan Konseling*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Nurihsan. 2006. *Bimbingan dan Konseling dalam Berbagai Latar Kehidupan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Hunsaker, Phillip L. 1995 *Teknik Pendampingan dalam Memecahkan Masalah*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius.
- Latipun. 2008. *Psikologi Konseling*. Malang: UMM Press
- Salahudin. 2010. *Bimbingan dan Konseling* . Bandung :CV Pustaka Setia.
- Sutirna. 2013. *Bimbingan dan Konseling*.Yogyakarta: Andi Offset
- Tohirin. 2013. *Bimbingan dan Konseling*. Depok: Rajagrafindo Persada.
- Winkel . 2004.*Bimbingan dan Konseling*. Yogyakarta :Media Abadi.