

SURVEY TINGKAT *TRUST* DAN *RAPPORT* KONSELOR SEBAGAI WUJUD KONSELOR YANG EFEKTIF BERDASARKAN PERSPEKTIF SISWA

Adetea Apriliyanti Supriyo¹, Muwakhidah^{2*}, Inneke Leeuwanda³, Irwan Yogaswara Putra⁴, Lilis Choirunnatun Nisa⁵, Widiya Nur Laily⁶

¹Program Bimbingan dan Konseling, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

*E-mail: muwakhidah@unipasby.ac.id

Keywords

*Effective
Counselor;
Rapport; Trust*

Abstract

This research aims to determine the level or profile of trust and rapport as a form of effective counselor based on the student's perspective. The method used by researchers is quantitative with a descriptive design and survey approach. The number of samples used was 60 students from SMA Hang Tuah 2 Sidoarjo. The sampling technique used is random sampling. This research instrument uses a trust and rapport questionnaire. The data analysis technique uses descriptive percentages. The research results show that trust is very important, if trust cannot be built well then the counseling relationship cannot be established well. Meanwhile, rapport needs to be built to create warmth and comfort between the counselor and the counselee.

Kata Kunci

Konselor efektif;
Rapport; Trust

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat atau profil dari trust dan rapport sebagai wujud konselor yang efektif berdasarkan perspektif siswa. Metode yang digunakan oleh peneliti yaitu kuantitatif dengan desain deskriptif dan pendekatan survey. Jumlah sampel yang digunakan 60 peserta didik SMA Hang Tuah 2 Sidoarjo. Teknik sampel yang digunakan yaitu random sampling. Instrumen penelitian ini menggunakan angket trust dan rapport. Teknik analisis data menggunakan persentase deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan (Trust) merupakan hal yang sangat penting, jika kepercayaan tidak dapat dibangun dengan baik maka hubungan konseling tidak dapat terjalin dengan baik. Sedangkan rapport perlu dibangun untuk menimbulkan kehangatan dan kenyamanan antara konselor dan konseli.

Latar Belakang

Bimbingan dan konseling didefinisikan sebagai proses berkelanjutan dan sistematis dalam membantu individu mengembangkan potensi maksimal mereka, baik secara pribadi maupun sosial, untuk mencapai kebahagiaan dan kesuksesan dalam hidup. Bimbingan dan konseling bukan hanya tentang menyelesaikan masalah, tetapi juga tentang membantu individu untuk tumbuh dan berkembang sebagai pribadi yang utuh. Ini adalah proses yang didasarkan pada rasa saling menghormati, kepercayaan, dan kerahasiaan (Susanto., 2018).

Proses konseling merupakan pertemuan antara konselor dan konseli. Konselor adalah seorang profesional yang terlatih untuk membantu individu, pasangan, dan keluarga dalam mencapai kesehatan mental, emosional, dan kesejahteraan sosial. Konselor menggunakan berbagai intervensi yang membantu klien untuk mencapai tujuan yang diidentifikasi bersama. Sedangkan konseli adalah individu, pasangan, atau keluarga yang mencari bantuan dari konselor untuk mencapai kesehatan mental, emosional, dan kesejahteraan sosial. Konseli bekerja sama dengan konselor untuk mengidentifikasi tujuan mereka dan mengembangkan rencana untuk mencapainya (Hartini, 2016).

Menjadi konselor yang efektif, diperlukan kualitas pribadi yang ideal. Kualitas Pribadi konselor adalah adalah seperangkat karakteristik yang dimiliki seorang konselor yang memungkinkannya untuk menjalankan tugasnya secara efektif dan membantu konseli mencapai tujuannya. Kualitas pribadi ini tidak hanya terkait dengan pengetahuan dan keterampilan teknis konseling, tetapi juga dengan aspek kepribadian konselor yang secara keseluruhan. Salah satu kualitas pribadi konselor yang penting adalah trust and rapport.

Menurut pendapat Johnson 1993 (dalam Almarkomah, 2022: 14) kepercayaan merupakan dasar dalam membangun dan mempertahankan hubungan intrapersonal. Kepercayaan penting karena memungkinkan individu untuk membangun hubungan yang kuat dengan orang lain. Ketika seseorang mempercayai orang lain, seseorang tersebut akan merasa nyaman dan aman untuk berbagi pikiran dan perasaannya dengan orang lain. Seseorang tersebut juga lebih bersedia

untuk bekerja sama dengan orang lain dan mengandalkan orang lain untuk membantu dirinya.

Brammer, Abrego, dan Shostrom mendefenisikan rapport adalah suatu iklim psikologis yang positif, yang mengandung kehangatan dan penerimaan sehingga klien tidak terasa terancam berhubungan dengan konselor (Hirmaningsih, 2015). Konseli akan merasa nyaman, percaya diri, merasa didengarkan, dan merasa dihargai ketika konselor berhasil membangun hubungan baik. Trust dan rapport itu penting untuk menjadi konselor yang efektif, menurut (Corey, 2017) menemukan bahwa trust merupakan fondasi dari hubungan konseling yang kuat. Ketika konseli merasa percaya kepada konselornya, mereka lebih terbuka dan mau mengeksplorasi masalah mereka secara mendalam. Penelitian lainnya juga mendukung bahwa Rapport menjadi hubungan pertolongan yang baik antara konselor dan konseli sehingga dapat mewujudkan konselor yang efektif (Saripudin, Aisyah, Dian, & Wafa, 2015). Hasil penelitian (Firdaus, 2016) menunjukkan bahwa konsep membangun hubungan dalam konseling menurut Barbara F. Okun adalah kepercayaan, empati, keaslian sifat, kepedulian, toleransi dan menerima, kejujuran, komitmen serta memiliki rasa memerlukan orang lain (ketergantungan). Okun menyatakan bahwa kepercayaan merupakan hal yang sangat penting, jika kepercayaan tidak dapat dibangun dengan baik maka hubungan konseling tidak dapat terjalin dengan baik. Dalam teori Barbara F. Okun, proses hubungan dalam konseling hanya untuk memenuhi kebutuhan klien, konselor hanya sebagai orang profesional dalam membantu klien.

Membangun trust dan rapport dengan konseli merupakan hal yang sangat penting dalam konseling. Terdapat beberapa hal positif yang dapat diperoleh jika konselor memiliki trust dan rapport, diantaranya adalah konselor akan merasa lebih puas dengan pekerjaan mereka ketika mereka dapat membangun hubungan yang kuat dengan konseli, konselor akan merasa lebih percaya diri dalam kemampuan mereka untuk membantu konseli ketika mereka memiliki trust dan rapport yang kuat dengan konseli, dan Intervensi konselor akan lebih efektif ketika konseli mempercayai konselor dan merasa nyaman dengan mereka.

Berdasarkan penjelasan diatas kami menyimpulkan, trust dan rapport merupakan elemen penting dalam konseling yang efektif. Ketika konselor membangun trust dan rapport dengan konseli, mereka menciptakan lingkungan yang aman dan suportif bagi konseli untuk mengungkapkan masalah mereka dan bekerja menuju perubahan. Melalui penelitian ini akan diungkap bagaimana tingkat atau profil dari trust dan rapport sebagai wujud konselor yang efektif berdasarkan perpektif siswa.

Metode Penelitian

Desain yang digunakan pada penelitian ini yaitu kuantitatif dengan desain deskriptif dan pendekatan survey. Subjek penelitian yaitu peserta didik SMA Hang Tuah 2 Sidoarjo dengan jumlah sampel yang digunakan 60 peserta didik. Teknik sampel yang digunakan yaitu random sampling. Instrumen penelitian ini menggunakan angket trust dan rapport, trust berdasarkan konstruk teori Johnson sedangkan rapport berdasarkan konstruk teori Willis. Angket trust and rapport masing-masing memiliki 3 indikator variable yang terdiri dari (Trust: Keterbukaan, Dukungan, dan Niat untuk bekerja sama) (Rapport: Kehangatan, Hubungan yang empati, dan keterlibatan). Angket dalam penelitian ini sudah memenuhi syarat nilai validitas dan reliabilitas. Nilai validitas angket trust lebih besar r hitung dibandingkan dengan r table (0,254) dengan nilai sebesar $0,436 > 0,254$. Nilai validitas angket rapport lebih besar r hitung dibandingkan dengan r table (0,254) dengan nilai sebesar $0,511 > 0,254$. Variabel yang dianggap reliabel jika nilai variabel tersebut lebih besar dari $>0,60$ jika lebih kecil maka variabel yang diteliti tidak bisa dikatakan reliabel karena $<0,60$. Hasil dari Pengujian Reliabilitas pada variable penelitian ini sebesar 0,632 yang artinya reliabel karena $> 0,60$.

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu teknik analisis deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai tingkat trust dan rapport konselor sebagai wujud konselor yang efektif berdasarkan perpektif siswa di SMA Hang Tuah 2 Sidoarjo.

Hasil dan Pembahasan

Hasil pada penelitian ini dibuktikan dengan hasil analisis data teknik statistik. Pengujian analisis data secara statistik dilakukan dengan pengujian validitas dan reliabilitas. Selain itu juga, penelitian ini diuji menggunakan persentase dan analisis deskriptif.

A. Hasil Analisis Deskriptif

Tabel 1. Hasil Uji Deskriptif Statistik

| Descriptive Statistics | | | | | |
|------------------------|----|---------|---------|----------|----------------|
| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
| VAR00001 | 59 | 88.00 | 114.00 | 103.4915 | 4.73204 |
| Valid N (listwise) | 59 | | | | |

Tabel 1. menunjukkan hasil analisis deskriptif pada variable trust and rapport memiliki nilai minimum sebesar 88 yang artinya bahwa tingkat trust and rapport konselor sebagai wujud konselor yang efektif tingkat akurasi kegagalan rendah karena nilai minimum lebih kecil dibandingkan dengan nilai rata-rata responden. Hasil nilai maksimum sebesar 114 yang menunjukkan bahwa keberhasilan trust and rapport sebagai wujud konselor yang efektif tinggi, sehingga melebihi nilai rata-rata. Nilai rata-rata yaitu 103 dari 59 responden yang menyatakan bahwa semua respnden penelitian mendukung bahwa trust and rapport sebagai wujud konselor dapat efektif dalam proses bimbingan yang berkualitas. Nilai standar deviasi sebesar 4,73204 yang berarti bahwa variable trust and rapport besar berpengaruh dalam perwujudan konselor yang efektif.

Peneliti telah mengajukan 29 item pernyataan kepada responden. Untuk menghitung nilai dan analisis data maka dalam penelitian menggunakan skala likert dan setiap jawaban diberi skornya masing-masin. Skor penelitian item untuk 29 pernyataan dengan 4 alternatif jawaban SL (Selalu) skor 4, KK (Kadang-kadang) skor 3, JR (Jarang) skor 2, TP (Tidak pernah) skor 1. Rumus yang digunakan pada penelitian yaitu menggunakan rumus persentase deskriptif (Purwanto, Evalyasi

Hasil Belajar, 2008). Rumus ini digunakan untuk menyatakan kategori nilai tolak ukur tingkat trust konselor sebagai wujud konselor yang efektif menurut para siswa yang telah melakukan pengisian pada kuesioner, rumus persentase deskriptif sebagai berikut:

$$NP = \frac{R}{SM} \times 100\%$$

Keterangan:

Np : Nilai persen yang dicari

R : Skor mentah yang diperoleh

SM : Skor Maksimum ideal dari tes yang bersangkutan

100 : Bilangan tetap

Menurut (Purwanto, Metodologi Penelitian Kuantitatif, 2012) untuk mengetahui kualitas hasil perhitungan dalam angket, digunakan kategori tolak ukur dengan persentase:

Tabel 1.2. Kategori Tolak Ukur

| No | Skor | Kategori |
|----|---------|---------------|
| 1 | 86-100% | Sangat tinggi |
| 2 | 76-85% | Tinggi |
| 3 | 60-75% | Cukup Tinggi |
| 4 | 55-59% | Rendah |
| 5 | < 54% | Rendah sekali |

Sumber: Data Diolah, 2024

Tingkat trust konselor sebagai wujud konselor yang efektif menurut para siswa yang telah melakukan pengisian pada kuesioner menunjukkan 76,2% tingkat trust konselor secara umum menunjukkan tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa trust konselor sebagai wujud konselor yang efektif berkategori tinggi.

Tabel 1.3. Sebaran persentase tingkat trust

| No | Kelas | Angkatan | Persentase | Kategori |
|----|-------|----------|------------|----------|
| 1 | XI | 2022 | 76,2% | Tinggi |

Sumber: Data Diolah, 2024

Kemudian untuk tingkat rapport sebagai wujud konselor yang efektif menurut para siswa yang telah melakukan pengisian pada kuesioner menunjukkan 54% tingkat rapport konselor secara umum menunjukkan rendah. Hal ini menunjukkan bahwa rapport konselor sebagai wujud konselor yang efektif masih rendah dan kurang.

Tabel 1.4. Sebaran persentase tingkat rapport

| No | Kelas | Angkatan | Persentase | Kategori |
|----|-------|----------|------------|----------|
| 1 | XI | 2022 | 54% | Rendah |

Sumber: Data Diolah, 2024

Pembahasan

Dalam membangun hubungan konseling, ada beberapa komposisi dasar untuk kenyamanan sebuah hubungan konseling yaitu kepercayaan, empati, keaslian sifat, kepedulian, rasa hormat, toleransi dan menerima, kejujuran, komitmen serta ketergantungan terhadap orang lain. Kepercayaan merupakan komposisi yang sangat penting di dalam membangun hubungan konseling karena hubungan konseling akan berakhir jika tidak adanya rasa percaya klien terhadap konselor. Trust atau kepercayaan komitmen (menepati janji), menerima klien serta toleransi dari konselor merupakan hal penting dalam membangun hubungan konseling yang efektif, jika hal tersebut tidak dikomunikasikan dengan baik maka akan sulit bagi konselor untuk membangun hubungan yang baik dengan klien. Berdasarkan penjelasan di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa setiap pokok pembicaraan antara klien dan konselor selama proses konseling, tidak boleh diceritakan kepada siapapun oleh konselor, sedangkan klien boleh menceritakan rahasianya kepada

siapapun jika klien menghendakinya, karena rahasia klien adalah hak miliknya sendiri. Pekerjaan konselor adalah pekerjaan yang diamanahkan sesuai dengan keahlian yang dimilikinya, syarat-syarat yang harus dipenuhinya dan kode etik yang harus dijaga dan dipelihara kerahasiaannya.

Pada variable trust, terdapat indikator keterbukaan, dukungan dan niat untuk bekerja sama, indikator-indikator trust ini akan dikembangkan sehingga menjadi acuan dalam proses instrument. Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Zamroni, Gudnanto, & Rahardjo, 2023) yang menyatakan bahwa kualitas konselor yang baik atau efektif adalah memberikan perhatian kepada konseli. Konselor memberikan perhatian positif tanpa syarat. Konselor dapat menerima konseli sebagaimana adanya dengan segala kelemahan dan kekuatannya, sikap dan keyakinannya, termasuk perilakunya yang mungkin memuakkan bagi orang lain. Hal ini tidak mudah untuk dicapai. Oleh karena itu diperlukan pengalaman dan kesabaran, serta pengenalan diri sendiri terlebih dahulu. Konselor yang efektif memiliki kualitas pribadi yang spesifik dan mampu memodelkan kualitas tersebut kepada orang yang dibantu. Sebagaimana dikemukakan oleh Okun (Capuzzi, 2007) terdapat sejumlah bukti yang mendukung konsep bahwa helpers are only as effective as they are selfaware and able to use themselves as vehicles of change. Para konselor dalam berbagai setting. Studi-studi tersebut mendukung pandangan bahwa terdapat perbedaan-perbedaan keyakinan para konselor efektif maupun kurang efektif yang berpusat pada diri.

Sedangkan dalam memandang dirinya sendiri, konselor efektif akan memandang dirinya sebagai individu yang Dikenal oleh orang lain daripada menjauhkan diri dari orang lain. Konselor memandang dirinya sebagai bagian dari orang lain. Konselor mampu berinteraksi dengan orang lain. Konselor tidak menarik diri atau mengasingkan diri dari orang lain. Konselor memandang dirinya memiliki kemampuan baik untuk memecahkan masalahnya sendiri maupun membantu memecahkan masalah orang lain. Konselor tidak memandang dirinya sebagai individu yang tidak memiliki kemampuan dalam mengatasi suatu masalah. Konselor memandang dirinya sebagai individu yang memiliki harga diri, integritas dan kehormatan. Dapat dipercaya. Konselor memandang dirinya sebaga individu yang

bisa diandalkan dan memiliki potensi dalam menghadapi suatu masalah (Pietrofesa, 1978).

Aspek Rapport sangat berkaitan juga dengan kehangatan, empati dan keterbukaan yang diberikan oleh konselor kepada konseli. Keterbukaan menjadi salah satu sifat penting yang harus dimiliki konselor, mengingat beberapa alasan. Pertama, keterbukaan memudahkan konselor dan kliennya berinteraksi dalam suasana keakraban psikologis, Kedua, kejujuran memungkinkan konselor memberikan umpan balik yang tepat, Ketiga, kejujuran konselor merupakan akan sejati kepada klien untuk jujur, Keempat, konselor dapat menjadi model bagaimana menjadi manusia dengan cara-cara yang konstruktif (Muhammad, 2003) Keterbukaan menjadi salah satu sifat penting yang harus dimiliki konselor, mengingat beberapa alasan. Pertama, keterbukaan memudahkan konselor dan kliennya berinteraksi dalam suasana keakraban psikologis, Kedua, kejujuran memungkinkan konselor memberikan umpan balik yang tepat, Ketiga, kejujuran konselor merupakan akan sejati kepada klien untuk jujur, Keempat, konselor dapat menjadi model bagaimana menjadi manusia dengan cara-cara yang konstruktif (Abdul, 2013) Keterbukaan klien akan sangat membantu jalannya proses konseling, artinya klien bersedia mengungkapkan segala sesuatu yang diperlukan demi suksesnya proses konseling.

Sikap hangat (ramah) adalah sikap bersahabat dengan orang lain dan merasa senang saat berjumpa dengan mereka. Sikap ramah sangatlah diperlukan, sangat penting dan bisa menunjukkan kecerdasan emosi seseorang. Seorang konselor yang tidak mampu bersikap ramah, hamper bisa dipastikan dia juga tidak mampu menarik minat klien untuk mendengarkan apa yang disampaikan oleh konselor. Sifat hangat konselor terhadap klien mempunyai pengaruh yang penting di dalam suksesnya proses konseling. Sikap hangat dari konselor dapat menciptakan hubungan yang baik antara konselor dengan klien. Selain sikap hangat, keramahan konselor dapat membuat klien merasa enak, aman dan kerasan berhadapan dengan konselor, serta merasa diterima oleh konselor

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa konsep trust dan rapport sebagai wujud konselor yang efektif menurut Johnson (1993) adalah keterbukaan, dukungan, dan niat bekerja sama. Johnson menyatakan bahwa kepercayaan (Trust) merupakan hal yang sangat penting, jika kepercayaan tidak dapat dibangun dengan baik maka hubungan konseling tidak dapat terjalin dengan baik. Dalam teori Johnson hubungan dalam konseling hanya untuk memenuhi kebutuhan klien, konselor hanya sebagai orang profesional dalam membantu klien. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa trust and rapport menjadi bentuk aspek yang dapat mewujudkan wujud konselor yang efektif.

Daftar Pustaka

- Abdul, S. A. (2013). *Relationship of caring behaviors of nurses patient satisfaction level in inpatient at hospital*. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Capuzzi, D. &. (2007). *Counseling & Psychotherapy: Theories*. New Jersey: Pearson Prentice-Hall.
- Corey, G. (2017). *Theory and Practice of Counseling & Psychotherap*. Boston MA: Cengage Learning.
- Firdaus. (2016). *KONSEP MEMBANGUN HUBUNGAN DALAM KONSELING MENURUT BARBARA F. OKUN DI TINJAU DARI PERSPEKTIF ISLAM*. Banda Aceh: Skripsi, Prodi Bimbingan dan Konseling Islam, Fakultas Dakwah dan Komunikasi .
- Hartini, &. A. (2016). *Psikologi Konseling: Perkembangan Dan Penerapan Konseling Dalam Psikologi* . Jakarta : Erlangga.
- Hirmaningsih, I. D. (2015). *Psikologi Konseling*.. Almujtahadah Press: Pekanbaru.
- Muhammad, S. (2003). *Psikologi Konseling* . Bandung : Pustaka Bani Quraisy.
- Pietrofesa. (1978). *Counseling: Theory, Research and practice*. Chicago : Rand McNally College Publishing Company.
- Purwanto. (2008). *Evalyasi Hasil Belajar*. Bandung : Pustaka Pelajar.
- Purwanto. (2012). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar .

- Saripudin, M., Aisyah, N., Dian, & Wafa. (2015). *Hubungan pertolongan antara konselor dan konseli*. Serang: Makalah Bimbingan dan Konseling lintas budaya .
- Susanto., A. (2018). *Bimbingan dan Konseling di Sekolah Konsep, Teori, dan Aplikasinya*. Jakarta : Prenadamedia Group.
- Zamroni, E., Gudnanto, & Rahardjo, S. (2023). MENELAAH PERSPEKTIF PENGGUNA LAYANAN DAN SEJAWAT PROFESI TENTANG PROFIL PRIBADI KONSELOR EFEKTIF. *Jurnal Mahasiswa BK An-Nur : Berbeda, Bermakna, Mulia*, Volume 9 Nomor 1 Tahun 2023.
- .

