

**KARAKTERISTIK KONSELI DAN PERMASALAHANNYA  
DALAM BIMBINGAN KONSELING**

**Oleh: Riem Malini Pane, M.Pd**

[riem.malini@gmanil.com](mailto:riem.malini@gmanil.com)

**ABSTRACT**

Implementation guidance and counseling there are some components that must exist to run properly and effectively. Components are a counselor, a client and issues. The counselor is the person who provided assistance while clients are those who need assistance and problems experienced by the client state; unsettling, disturbing and confusing. The problem is a challenge to counselor o develop knowledge with existing theories. The counselor is expected to assist clients out of its problems so that the client can work as usual without any problems and obstacles.

***Key Word:*** *Karakteristik, Konseli, Permasalahan*

**A. PENDAHULUAN**

MA sebagai Huruf.....Sufrin Efendi

Bimbingan dan Konseling merupakan upaya proaktif dan sistematis dalam memberikan individu untuk mencapai tingkat perkembangan yang optimal. Dalam bimbingan dan konseling kita mempelajari banyak hal yang berkaitan dengan bimbingan dan konseling kepada klien untuk menyelesaikan masalahnya agar dapat mengambil keputusan secara tepat dengan bantuan konselor.

Konseli adalah individu yang memperoleh pelayanan dari seorang konseling, seorang konseli dapat dikatakan sebagai klien jika ia memiliki masalah dan meminta bimbingan serta penyelesaian dari seorang konseling. Konseli bisa dari kalangan mana saja tanpa harus melihat status dan keadaan yang sedang dialami seorang konseli.

Seorang konseli juga memiliki karakteristik serta tingkatan permasalahan yang bermacam-macam, maka dari itu kami sebagai pemakalah akan membahas seperti apa karakteristik dari seorang konseli dan masalah yang di hadapi seorang konseli.

## **B. PEMBAHASAN**

### **1. Defenisi Konseli/ Klien**

Klien merupakan semua individu yang diberi bantuan oleh seorang konselor atas permintaan sendiri maupun orang lain.<sup>1</sup>Dapat dikatakan bahwa klien adalah orang yang perlu memperoleh bantuan atau perhatian sehubungan dengan masalah yang dihadapinya. Namun demikian keberhasilan mengatasi masalah itu sebenarnya sangat ditentukan oleh pribadi klien itu sendiri.<sup>2</sup> Klien yang datang dengan sukarela atas kemauan sendiri maka klien mempunyai harapan terhadap konselor dan proses konseling supaya klien tumbuh berkembang, produktif, kreatif dan mandiri.

Shertzer and Stone mengemukakan bahwa keberhasilan dan kegagalan proses konseling ditentukan 3 hal, yaitu kepribadian klien, harapan klien, dan pengalaman/pendidikan klien.<sup>3</sup>

Menurut Kartini Kartono klien hendaknya memiliki sikap dan sifat sebagai berikut:

---

<sup>1</sup>Sofyan.S Willis, *Konseling Individu dan Praktek*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 111

<sup>2</sup>Imam Suyuti Farid, *Pokok-Pokok Bimbingan Penyuluhan Agama Sebagai Teknik Dakwah*, (Bandung: Bulang Bintang, 2007), hlm. 14

<sup>3</sup>*Op. Cit*

1. Terbuka: Klien bersedia mengungkapkan segala sesuatu yang diperlukan demi kesuksesan proses konseling
2. Percaya: Klien harus benar-benar percaya bahwa konselor tidak akan membocorkan kerahasiaan kepada siapapun
3. Jujur: Konseli harus mengemukakan data-data yang benar, jujur mengakui bahwa masalah itu yang ia alami.
4. Bertanggung jawab: Dapat mempertanggungjawabkan kata-kata yang telah ia katakan.

## 2. Syarat-syarat klien

Mempunyai keberanian dan kemampuan untuk mengungkapkan pikiran, perasaan serta masalah-masalah yang dihadapi.<sup>1</sup>

Klien harus memiliki kemauan yang kuat untuk memberi penjelasan terhadap masalah yang dihadapi dan sepenuhnya mau membicarakan permasalahannya kepada konselor.

## 3. Pengertian Masalah

Masalah dalam kamus konseling adalah sesuatu keadaan yang mengakibatkan seseorang atau kelompok menjadi rugi/sakit dalam melakukan sesuatu.<sup>2</sup>

Masalah dalam kamus psikologi dikatakan bahwa masalah atau problem adalah situasi yang tidak pasti, maragukan dan susah dipahami, masalah atau pernyataan yang memerlukan pemecahan.<sup>3</sup>

Sedangkan menurut W.S. Winkel dalam bukunya “Bimbingan dan Konseling di Sekolah Menengah” masalah adalah suatu yang menghambat, merintang, mempersulit dalam mencapai usaha untuk mencapai tujuan.<sup>4</sup>

Masalah dapat ditimbulkan dalam bidang kehidupan antara lain:

1. Bidang pernikahan dan keluarga

---

<sup>1</sup>W.S. Winkel, *Bimbingan dan Konseling di Institute Pendidikan*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1991), hlm. 309

<sup>2</sup>Sudasu, *Kamus Konseling*, hlm. 138

<sup>3</sup>Kartini Kartono dan Dani Gul, *Kamus Psikologi*, (Bandung: Prionir Jaya, 1978), hlm. 12

<sup>4</sup>W.S. Winkel, *Look. Cit.* 12

2. Bidang pendidikan
3. Bidang sosial
4. Bidang pekerjaan
5. Bidang keagamaan

#### 4. Karakteristik Konseli

Konseli adalah individu yang memiliki keunikan tertentu, keunikan ini mencakup:

a. Keunikan Kebutuhan (*Uniqueness Of Needs*)

Intensitas kebutuhan setiap konseli berbeda-beda sehingga menimbulkan keunikan dan hal ini harus diperhatikan oleh konselor dalam pelayanan konseling. Menurut *Abraham Maslow* dalam teorinya setiap individu memiliki kebutuhan dasar yaitu:

- 1) Kebutuhan fisiologis (*physiological needs*)
- 2) Kebutuhan rasa aman (*safety needs*)
- 3) Kebutuhan sosial (*social needs*)
- 4) Kebutuhan harga diri (*esteem needs*)
- 5) Kebutuhan aktualisasi diri (*self actualization needs*)

b. Keunikan Kepribadian (*Uniqueness Of Personality*)

Kepribadian konseli adalah totalitas sifat, sikap, dan perilaku konseli yang terbentuk dalam proses kehidupan. Seorang konseli memiliki keunikan dalam aspek kepribadiannya, sehingga perilaku konseli yang satu dengan konseli yang lain tidak sama. Perilaku ini mencakup perilaku yang tampak yaitu semua perilaku konseli yang secara langsung dapat diamati oleh konselor. Perilaku konseli yang tidak tampak adalah peristiwa yang terjadi didalam diri konseli yang sulit diamati konselor.

c. Keunikan Inteligensi (*Uniqueness Of Intelligence*)

Inteligensi adalah kemampuan mental umum konseli yang bersifat potensial. kemampuan potensial merupakan kemampuan yang bersifat laten, yaitu kemampuan konseli untuk melakukan sesuatu dengan cara tertentu yang menunjang kemampuan nyata. Konseli yang memiliki tingkat inteligensi superior, perilaku berpikirknya lebih cerdas, lebih cekatan dan lebih kreatif.<sup>1</sup>

d. Keunikan Bakat (*Uniqueness Of Aptitude*)

Bakat konseli adalah kemampuan khusus konseli dalam berbagai bidang, setiap konseli mempunyai bakat yang berbeda-beda, dan hal ini harus diperhatikan oleh konselor dalam proses konseling.

---

<sup>1</sup> Gardner, *Multiple Intelligence*, ( Batam : Interaksara, 2003), hlm. 79.

e. Keunikan Motif Dan Motivasi (*Uniqueness Of Motive And Motivation*)

Motif konseli adalah suatu keadaan pada diri konseli yang berperan mendorong timbulnya tingkah laku. Menurut Hartono motif adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong individu untuk melakukan aktivitas tertentu guna mencapai suatu tujuan.<sup>1</sup> Motivasi ialah segala sesuatu yang menggerakkan organisme baik sumbernya dari faktor internal maupun dari faktor eksternal.

Motivasi konseli memiliki kaitan dengan motifnya, karena kehadiran motivasi untuk menggerakkan motif dalam menguatkan intensitasi perilaku konseli.

f. Keunikan Minat (*Uniqueness Of Interest*)

Minat konseli adalah kecenderungan konseli untuk tertarik pada suatu kegiatan tertentu. Minat merupakan potensi yang menunjang perilaku individu.

g. Keunikan Perhatian (*Uniqueness Of Attention*)

Perhatian attention adalah pemusatan tenaga psikis tertuju pada suatu aktivitas.

h. Keunikan Sikap (*Uniqueness Of Attitude*)

Sikap attitude adalah kecenderungan individu untuk melakukan aktivitas tertentu. Dalam konseling sikap konseli berperan mengarahkan prilakunya kepada aktivitas konseling.

i. Keunikan Kebiasaan (*Uniqueness Of Habit*)

Kebiasaan adalah tingkah laku yang cenderung selalu ditampilkan oleh individu dalam menghadapi keadaan tertentu. Kebiasaan konseli dapat terwujud dalam tingkah laku yang nyata contoh: memberikan salam, senyum kepada konselor.

## 5. Masalah-Masalah Konseli

Pada umumnya masalah emosi konseli yang cara penyelesaiannya membutuhkan bantuan konseling adalah:

a. Masalah Kecewa (*Disappointed Problem*)

Kecewa merupakan bentuk gangguan emosi yang ditimbulkan oleh ketidakserasian antara apa yang diinginkan konseli dan kenyataan yang terjadi. Konseli yang mengalami kekecewaan berlarut-larut tanpa penyelesaian dapat menimbulkan kompleks terdesak yang dapat mengakibatkan kegelisahan, frustrasi, dan mimpi sesuatu sebagai wujud adanya keinginan yang tidak terpenuhi.

b. Masalah Frustrasi (*Frustration Problem*)

---

<sup>1</sup> Hartono, *Dasar-Dasar Bimbingan II*, (Surabaya : University Press Unipa Surabaya, 2006), hlm. 80.

Frustrasi adalah suatu bentuk kekecewaan yang tidak terselesaikan akibat kegagalan yang sering terjadi di dalam mengerjakan sesuatu atau akibat tidak berhasil dalam mencapai cita-cita. Konseli mengalami frustrasi biasanya menampakkan gejala minat kerjanya menurun, dan kehilangan kepercayaan pada dirinya.

c. Masalah Kecemasan (*Anxiety Problem*)

Kecemasan ialah suatu keadaan atau kondisi emosi yang tidak menyenangkan, dan merupakan pengalaman yang samar disertai dengan perasaan yang tidak berdaya dan tidak menentu. Kecemasan dapat dibedakan menjadi beberapa jenis. Menurut *Gilmer* kecemasan dibedakan menjadi dua yaitu: kecemasan normal dan kecemasan abnormal. Adapun *Lazarus* dan *Spielberger* membedakan kecemasan menjadi dua yaitu: *state anxiety* dan *trait anxiety*.

d. Masalah Stres (*Stress Problem*)

Stres adalah suatu bentuk gangguan emosi yang disebabkan adanya tekanan yang tidak dapat diatasi oleh individu. Stres terjadi jika seseorang dihadapkan dengan peristiwa yang mereka rasakan sebagai pengancam kesehatan fisik atau psikologisnya. Stres yang berlanjut dapat menimbulkan gangguan emosi yang menyakitkan seperti kecemasan dan depresi.

Stres bisa disebabkan oleh beberapa faktor seperti keinginan yang bertentangan, peristiwa yang tidak bisa dikendalikan, peristiwa diluar batas kemampuan, dan konflik internal sering sebagai sumber stres seseorang. menurut *Atkinson* menyatakan bahwa sumber stres yang paling jelas adalah peristiwa traumatis, seperti situasi bahaya ekstrim yang berada diluar kemampuan manusia, misalnya: bencana alam, bencana buatan manusia<sup>1</sup>.

e. Masalah Depresi (*Depression Problem*)

Depresi dikenal sebagai keluhan umum yang dialami oleh masyarakat biasa maupun penderita yang berobat. Masalah depresi dapat digolongkan kedalam gangguan emosi dan kepribadian yang perlu mendapatkan perhatian serius dari kalangan kedokteran bidang kesehatan jiwa, maupun ahli konseling.

f. Masalah Konflik (*Conflict Problem*)

Konflik adalah suatu bentuk pertentangan yang dialami oleh individu. Konflik yang dialami konseli bisa ditimbulkan oleh dua faktor yaitu: faktor dari dalam dan dari luar diri konseli itu sendiri.

g. Masalah Ketergantungan (*Dependence Problem*)

Ketergantungan adalah suatu keadaan dimana seseorang dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya menggantungkan bantuan pihak lain. Gejala perilaku konseli yang mengalami masalah ketergantungan adalah : gejala psikologis, gejala fisik.

---

<sup>1</sup> Atkinson, *Psychology*, ( California : Harcourt Brace & Company, 1998), hlm. 86.

## 6. Aneka Ragam Konseli

Sebagai seorang konselor tentu akan menghadapi berbagai jenis atau ragam konseli yang diantaranya sebagai berikut ini :<sup>1</sup>

a. **Konseli Sukarela** yang artinya konseli yang hadir di ruangan atas kesadaran sendiri. Yang secara umum dapat kita kenali ciri-ciri konseli sukarela sebagai berikut:

- 1) Hadir atas kehendak sendiri
- 2) Dapat menyesuaikan diri dengan konselor
- 3) Mudah terbuka
- 4) Mengikuti proses dengan kesungguhan hati
- 5) Mengemukakan sesuatu dengan jelas
- 6) Sikap bersahabat, mengharapkan bantuan
- 7) Bersedia mengungkap rahasia walaupun menyakitkan

Cara Menghadapi Klien Sukarela: Konselor tetap mempelajari sikap, emosi dan harapannya terhadap proses konseling

b. **Konseli terpaksa** adalah konseli yang kehadirannya di ruang konseling bukan atas dasar keinginannya sendiri. Dia datang atas dorongan dari orang lain. Karakteristik dari konseli yang terpaksa dapat kita kenali ciri-cirinya sebagai berikut :

- 1) Bersifat tertutup
- 2) Enggan berbicara
- 3) Curiga terhadap konselor
- 4) Kurang bersahabat
- 5) Menolak secara halus bantuan konselor

Cara menghadapi Klien Terpaksa: Konselor harus dapat menyatakan bahwa konseling bukanlah wadah yang diperuntukkan untuk orang-orang yang mengalami gangguan, tujuannya menciptakan rasa aman.

---

<sup>1</sup> Namora Lumongga Lubis, *Memahami Dasar-Dasar Konseling dalam Teori dan Praktik* cet. 2 (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), hlm. 48.

c. **Reluctant Client atau Konseli Enggan** adalah salah satu bentuk konseli yang seperti ini adalah Dia banyak bicara. Pada prinsipnya konseli yang seperti ini enggan untuk di bantu oleh konselor. Karakteristik atau ciri-ciri konseli seperti ini dapat kita kenali dengan :

- 1) Enggan untuk dibantu konselor atau tidak suka diberi bantuan oleh konselor karena Dia hanya mengaggap ini tidak pantas diceritakan kepada konselor.
- 2) Hanya ingin berbincang dengan konselor tanpa menyelesaikan masalahnya.

Cara Menghadapi Klien Enggan: Menyadarkan kekeliruannya dan memberikan kesempatan klien dibimbing oleh konselor yang lain

d. **Konseli Bermusuhan/Menentang** adalah Konseli terpaksa yang bermasalah cukup serius bisa menjelma menjadi konseli yang bermusuhan. Konseli seperti ini dapat kita kenali dengan sifatnya sabagai berikut :

- 1) Tertutup
- 2) Menentang
- 3) Bermusuhan
- 4) Menolak secara terbuka

Cara Menghadapi Klien Menentang:

1. Ramah dan bersahabat
2. Toleransi terhadap perilaku klien yang tampak
3. Meningkatkan kesabaran
4. Memahami keinginan klien yang tidak mau dibimbing
5. Mengajak negosiasi
6. Melakukan konfrontasi

e. **Konseli Krisis** adalah konseli yg memang mengalami tekanan yg sangat dalam. Yang dimaksud dengan konseli krisis adalah Jika seorang menghadapi musibah seperti kematian (diantara orang-orang yang dekat



dengan dirinya atau yang telah ia kenal), kebakaran, diperkosa, dan sebagainya yang dihadapkan kepada konselor untuk diberikan bantuan agar dia menjadi stabil dan mampu menyesuaikan diri dengan situasi yang baru (musibah tersebut). Beberapa gejala perilaku konseli yang kerisis adalah sebagai berikut ini :

- 1) Tertutup atau menutup diri dari dunia luar
- 2) Amat emosional, tak berdaya ada yang histeri
- 3) Kurang mampu berpikir rasional
- 4) Tidak mampu mengurus diri dan keluarga
- 5) Membutuhkan orang yang amat dipercayai.

Cara Menghadapi Klien Krisis:

1. Menentukan sejauh mana kondisi krisis klien
2. Mencari sumber-sumber yang dapat membantu klien
3. Bantuan pertolongan langsung, misal: memberikan peluang untuk menyalurkan perasaannya dan lain lain.

Seorang klien tidak diharuskan untuk memiliki kepribadian tertentu seperti konselor karena klien adalah orang yang mempunyai permasalahan dan menampilkan keunikan-keunikan tertentu dan konselor harus menerima klien apa adanya.

Kepribadian klien beraneka ragam dan inilah yang menentukan keberhasilan konseling, misalnya sikap, emosi, harapan dan kecemasan, maka tugas konselorlah untuk memahami karakteristik klien tersebut.

Selanjutnya lesman dalam Namora membandingkan karakteristik klien dalam dua sisi yaitu katakteristik klien sukseS dan katakteristik klien kurang sukses. Karakteristik klien sukses adalah yang memiliki ciri-ciri *YAVIS* (young, attractive, verbal, intelligant, succesful). Sedangkan karakteristik klien kurang

sukses adalah memiliki ciri-ciri HOUND (Homoly, Old, Un Intelligent, Non Verbal, Disadvantaged) atau DUD (Dumb, Unintelligent, Disadvantaged).<sup>1</sup>

Karakteristik klien memegang peran penting dalam konseling adalah kesiapan klien untuk berubah, karena tujuan keberhasilan konseling adalah perubahan tingkah laku klien dan jika klien sudah memiliki kesiapan untuk berubah maka tujuan dari konseling dapat tercapai dengan baik.

### C. Kesimpulan

Klien adalah individu yang mempunyai masalah dan belum mampu menyelesaikan masalahnya sendiri sehingga dia membutuhkan bantuan untuk dapat menyelesaikan masalah yang sedang dihadapinya. Dan keberhasilan mengatasi masalah tersebut tergantung pada klien itu sendiri. Sedangkan masalah adalah sesuatu yang menghambat, merintangangi atau mempersulit usaha individu untuk mencapai tujuan, hal ini perlu ditangani oleh konselor bersama dengan klien.

Konseli adalah individu yang memiliki keunikan tertentu, keunikan ini mencakup:

- a. Keunikan Kebutuhan (*Uniqueness Of Needs*)
- b. Keunikan Kepribadian (*Uniqueness Of Personality*)
- c. Keunikan Inteligensi (*Uniqueness Of Intelligence*)
- d. Keunikan Bakat (*Uniqueness Of Aptitude*)
- e. Keunikan Motif Dan Motivasi (*Uniqueness Of Motive And Motivation*)
- f. Keunikan Minat (*Uniqueness Of Interest*)
- g. Keunikan Perhatian (*Uniqueness Of Attention*)
- h. Keunikan Sikap (*Uniqueness Of Attitude*)
- i. Keunikan Kebiasaan (*Uniqueness Of Habit*)

Masalah-Masalah Konseli yaitu:

---

<sup>1</sup>Namora Lumongga, *Memahami Individu (teori dan praktek)*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group), hlm. 47

- a. Masalah Kecewa ( *Disappointed Problem*)
- b. Masalah Frustrasi ( *Frustration Problem*)
- c. Masalah Kecemasan ( *Anxiety Problem*)
- d. Masalah Stres ( *Stress Problem*)
- e. Masalah Depresi ( *Depression Problem*)
- f. Masalah Konflik ( *Conflict Problem*)
- g. Masalah Ketergantungan ( *Dependence Problem*)

**DAFTAR PUSTAKA**

- Atkinson, *Psychology*, ( California : Harcourt Brace & Company, 1998)
- Farid, Imam Suyuti. *Pokok-Pokok Bimbingan Penyuluhan Agama Sebagai Teknik Dakwah*, (Bandung: Bulang Bintang, 2007)
- Gardner, *Multiple Intelligence*, ( Batam : Interaksara, 2003)
- Hartono, *Dasar-Dasar Bimbingan II*, ( Surabaya : University Press Unipa Surabaya, 2006)
- Kartono Kartini dan Dani Gul, *Kamus Psikologi*, (Bandung: Prionir Jaya, 1978)
- Lubis, Namora Lumongga. *Memahami Dasar-Dasar Konseling dalam Teori dan Praktik cet. 2* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013)
- Lubis, Namora Lumongga. *Memahami Individu (teori dan praktek)*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group)
- Sudasu, *Kamus Konseling*
- Willis, Sofyan. S. *Konseling Individu dan Praktek*, (Bandung: Alfabeta, 2010)
- Winkel, W.S. *Bimbingan dan Konseling di Institute Pendidikan*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1991).