

## II. TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menulis teori-teori yang dipakai pada penelitian ini. Teori merupakan komponen yang penting dalam suatu penelitian. Untuk memahami dan menerangkan fenomena sosial yang menjadi pusat perhatian peneliti, maka teori dijadikan kerangka berfikir. Disamping itu teori juga digunakan untuk menentukan jalannya pemecahan masalah. Dengan demikian teori dapat menjadi dasar teoritik guna memperkuat kerangka teori dan hipotesis yang dibuat.

Kemampuan siswa berkomunikasi interpersonal yang kurang baik dapat ditingkatkan melalui penggunaan teknik pelatihan asertif. Pelatihan asertif merupakan salah satu teknik dalam model konseling terapi perilaku yang menitikberatkan pada kasus yang mengalami kesulitan dalam perasaan yang tidak sesuai dalam menyatakannya. Teknik terapi perilaku tidak berpusat kepada keseluruhan kepribadian siswa, tetapi pada perilaku tertentu saja, dalam penelitian ini perilaku yang akan ditingkatkan ialah kemampuan berkomunikasi interpersonal siswa (Sofyan, 2004).

## **A. Komunikasi Interpersonal**

### **1. Pengertian Komunikasi Interpersonal.**

Kita dapat memahami makna atau pengertian dari komunikasi interpersonal dengan mudah jika memahami makna atau pengertian dari komunikasi itu sendiri. Widjaja (1986) memberikan pengertian komunikasi adalah proses penyampaian gagasan, harapan dan pesan yang disampaikan melalui lambang tertentu yang mengandung arti dilakukan oleh penyampai pesan ditujukan kepada penerima pesan. Komunikasi terdiri atas komunikasi Secara garis besar dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah penyampaian informasi dan pengertian dari seseorang kepada orang lain.

Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi diantara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya di antara dua orang yang dapat langsung diketahui balikkannya (Muhammad, 2005). Sedangkan beberapa ahli lain mendefinisikan teknik pelatihan asertif sebagai berikut :

Selain itu, menurut Devito (1989), komunikasi interpersonal adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera.

Komunikasi interpersonal adalah proses komunikasi yang berlangsung antara 2 orang atau lebih secara tatap muka. Komunikasi Interpersonal menuntut berkomunikasi dengan orang lain. Komunikasi Interpersonal juga berlaku secara kontekstual bergantung kepada keadaan, budaya dan juga konteks psikologikal. Cara dan bentuk interaksi antara individu akan tercorak mengikuti keadaan (Wayne,1990).

Secara luas komunikasi interpersonal dirumuskan sebagai bentuk tingkah laku seseorang, baik verbal maupun nonverbal. Komunikasi mencakup pengertian yang lebih luas dari sekadar wawankata atau tukar kata. Secara sempit komunikasi interpersonal diartikan sebagai pesan yang dikirimkan oleh seseorang kepada orang lain dengan maksud untuk mempengaruhi tingkah laku orang tersebut (Rakhmat, 2009).

Berdasarkan beberapa pendapat mengenai komunikasi interpersonal, dapat ditarik kesimpulan komunikasi interpersonal ialah proses interaksi antar dua orang yang lebih dari sekedar bertukar kata tetapi juga mengenai perasaan sehingga pesan yang dikirimkan oleh seseorang kepada orang lain dengan maksud untuk mempengaruhi tingkah laku orang tersebut dapat diterima.

## **2. Klasifikasi Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal dapat diklasifikasikan menjadi interaksi intim, percakapan sosial, interogasi atau pemeriksaan, dan wawancara (Muhammad,2005).

Kelima klasifikasi komunikasi interpersonal tersebut akan dijelaskan satu persatu dibawah ini :

a. interaksi intim

Interaksi intim termasuk komunikasi di antara teman baik, anggota famili, dan orang-orang yang sudah mempunyai ikatan emosional yang kuat.

b. percakapan sosial

Percakapan sosial adalah interaksi untuk menyenangkan seseorang secara sederhana. Tipe komunikasi tatap muka penting bagi pengembangan hubungan informal dalam organisasi. Misalnya dua orang atau lebih bersama-sama dan berbicara tentang perhatian, minat di luar organisasi seperti isu politik, teknologi, dan lain sebagainya.

c. interogasi atau pemeriksaan

Interogasi atau pemeriksaan adalah interaksi antara seseorang yang ada dalam kontrol, yang meminta atau bahkan menuntut informasi dari yang lain. Misalnya seorang karyawan dituduh mengambil barang-barang organisasi maka atasannya akan menginterogasinya untuk mengetahui kebenarannya.

d. wawancara

Wawancara adalah salah satu bentuk komunikasi interpersonal di mana dua orang terlibat dalam percakapan yang berupa tanya jawab, misalnya atasan yang mewawancarai bawahannya untuk mencari informasi mengenai suatu pekerjaannya

### **3. Ciri-Ciri Komunikasi Interpersonal**

Liliweri (1997) berpendapat beberapa ciri-ciri komunikasi interpersonal yaitu:

- a. bersifat spontan, terjadi secara langsung
- b. tidak memiliki tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu
- c. terjadi secara kebetulan diantara peserta yang identitasnya kurang jelas
- d. mengakibatkan dampak yang disengaja dan tidak disengaja
- e. kerap kali berbalas-balasan
- f. mempersyaratkan hubungan paling sedikit dua orang dengan hubungan yang bebas bervariasi, ada keterpengaruhannya
- g. harus membuahkan hasil
- h. menggunakan lambang-lambang yang bermakna.

Berdasarkan paparan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal harus melibatkan setidaknya dua orang yang bersifat spontan atau langsung dimana dalam komunikasi tersebut tidak memiliki tujuan pembicaraan yang telah ditentukan sebelumnya namun pada akhir komunikasi dapat memberikan makna bagi komunikan.

### **4. Pentingnya komunikasi interpersonal**

Berkomunikasi merupakan keharusan bagi manusia, karena dengan komunikasi kebutuhan manusia akan terpenuhi. Menurut Johnson (1981) beberapa peranan yang disumbangkan oleh komunikasi interpersonal dalam rangka menciptakan kebahagiaan hidup manusia

adalah sebagai berikut:

- a. komunikasi interpersonal membantu perkembangan intelektual dan sosial kita.
- b. identitas atau jati diri kita terbentuk dalam dan lewat komunikasi dengan orang lain.
- c. dalam rangka memahami realitas di sekeliling kita serta menguji kebenaran kesan-kesan dan pengertian yang kita miliki tentang dunia di sekitar kita, kita perlu membandingkannya dengan kesan-kesan dan pengertian orang lain dan realitas yang sama.
- d. kesehatan mental kita sebagian besar juga ditentukan oleh kualitas komunikasi atau hubungan kita dengan orang lain, lebih-lebih orang-orang yang merupakan tokoh-tokoh signifikan (*significant figures*) dalam hidup kita.

Berdasarkan paparan diatas berkomunikasi dengan orang lain secara tidak langsung menunjukkan kekhasan diri sendiri, sehingga lebih mudah menemukan jati diri. Kondisi mental yang sehat dan tidak sehat ternyata dipengaruhi juga oleh kualitas komunikasi interpersonal dengan orang lain. Oleh sebab itu, komunikasi interpersonal sangat penting bagi kehidupan individu yang hidup di tengah lingkungan sosial.

## 5. Tujuan Komunikasi Interpersonal

Menurut Muhammad (2004) komunikasi interpersonal mempunyai 6 tujuan yang akan dipaparkan satu persatu, yaitu :

a. menemukan diri sendiri

Salah satu tujuan komunikasi interpersonal adalah menemukan personal atau pribadi. Komunikasi interpersonal membantu kita untuk belajar banyak tentang diri kita maupun orang lain.

Komunikasi interpersonal memberikan kesempatan kepada kita untuk berbicara tentang apa yang kita sukai, atau mengenai diri kita.

Dengan membicarakan diri kita dengan orang lain, kita memberikan sumber balikan yang luar biasa pada perasaan, pikiran, dan tingkah laku kita.

b. menemukan dunia luar

Komunikasi interpersonal menjadikan individu dapat memahami lebih banyak tentang diri sendiri dan orang lain. Komunikasi interpersonal membantu individu untuk memperoleh banyak informasi mengenai lingkungan individu tersebut. Meskipun banyak jumlah informasi yang datang kepada kita dari media massa, hal itu seringkali didiskusikan dan akhirnya dipelajari atau dialami melalui interaksi interpersonal.

c. membentuk dan menjaga hubungan yang penuh arti.

Salah satu tujuan komunikasi untuk membentuk dan menjaga hubungan sosial dengan orang lain.

d. berubah sikap dan tingkah laku

Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang paling sering dipakai oleh individu. Hal tersebut menjadi dasar dari tujuan komunikasi interpersonal itu sendiri. Komunikasi interpersonal dapat dipergunakan untuk mengubah sikap dan tingkah laku orang lain dengan pertemuan interpersonal, hal itu disebabkan karena lebih banyak waktu individu terlibat dalam posisi interpersonal.

e. untuk bermain dan kesenangan

Individu membutuhkan keseimbangan dalam berpikir. Bermain merupakan salah satu obat stres yang dapat digunakan agar pikiran tidak kacau komunikasi interpersonal dapat memberikan keseimbangan yang penting dalam pikiran yang memerlukan rileks dari semua keseriusan di lingkungan kita.

f. untuk membantu

Beberapa ahli kejiwaan, psikologi klinis dan terapist menggunakan komunikasi interpersonal dalam kegiatan profesional mereka untuk mengarahkan kliennya agar dapat mengembangkan dirinya secara optimal.

Lutfi (2007) juga mengemukakan mengenai tujuan dari pelatihan asertif itu sendiri, yaitu :

- a. mengajarkan individu untuk menyatakan diri mereka dalam suatu cara sehingga memantulkan kepekaan kepada perasaan dan hak-hak orang lain.

- b. meningkatkan keterampilan behavioralnya sehingga mereka bisa menentukan pilihan apakah pada situasi tertentu perlu berperilaku seperti apa yang diinginkan atau tidak.
- c. mengajarkan pada individu untuk mengungkapkan diri dengan cara sedemikian rupa sehingga terefleksi kepekaanya terhadap perasaan dan hak orang lain.
- d. meningkatkan kemampuan individu untuk menyatakan dan mengekspresikan dirinya dengan enak dalam berbagai situasi sosial.
- e. menghindari kesalahpahaman dari pihak lawan komunikasi

Berdasarkan paparan diatas, pada dasarnya kedua pendapat tersebut memiliki kesamaan pengertian bahwa secara sadar maupun tidak sadar individu memperhatikan dan mengingat-ingat semua tanggapan dari orang lain terhadap diri individu. Berkomunikasi dengan orang lain membuat individu dapat menemukan diri yang sebenarnya. Komunikasi interpersonal mengembangkan individu dari dimensi kesosialan.

## **6. Efektivitas Komunikasi Interpersonal**

Efektivitas komunikasi interpersonal dapat dicapai jika keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*) dan kesetaraan (*equality*) dapat tercapai pula (Devito, 1997).

Hal-hal tersebut akan dijelaskan sebagai berikut :

a. keterbukaan

Keterbukaan merupakan faktor utama dalam komunikasi interpersonal.

Keterbukaan dalam komunikasi interpersonal mencakup tiga aspek, yaitu:

1. komunikator interpersonal yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajaknya berinteraksi. Namun hal ini bukan berarti komunikator harus membukakan semua riwayat hidupnya. Sebaliknya, harus ada kesediaan untuk membuka diri mengungkapkan informasi yang biasanya disembunyikan, asalkan pengungkapan diri ini patut.
2. aspek keterbukaan yang kedua mengacu kepada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Orang yang diam, tidak kritis, dan tidak tanggap pada umumnya merupakan peserta percakapan yang menjemukan.
3. aspek ketiga menyangkut “kepemilikan” perasaan dan pikiran (Bochner dan Kelly, 1974). Terbuka dalam pengertian ini adalah mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang dilontarkan benar dan bertanggung jawab atasnya. Cara terbaik untuk menyatakan tanggung jawab ini adalah dengan pesan yang menggunakan kata saya (kata ganti orang pertama tunggal).

b. empati

Empati merupakan kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada saat tertentu, dari sudut pandang orang lain. Individu yang empati mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka untuk masa mendatang (Backrack,1976).

Empati dapat dikomunikasikan secara nonverbal, empati dapat dikomunikasikan dengan memperlihatkan keterlibatan aktif dengan orang itu melalui ekspresi wajah dan gerak-gerik yang sesuai, konsentrasi terpusat meliputi kontak mata, postur tubuh yang penuh perhatian, dan kedekatan fisik, serta sentuhan atau belaian yang sepantasnya.

c. sikap mendukung

Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung baik dari komunikan, komunikator serta lingkungan. Komunikasi yang terbuka dan empatik tidak dapat berlangsung dalam suasana yang tidak mendukung. Sikap mendukung dapat diekspresikan dengan memperlihatkan sikap deskriptif, bukan evaluatif; spontan, bukan strategik, dan provisional, bukan sangat yakin.

d. sikap positif

Sikap positif dalam komunikasi interpersonal dapat dikomunikasikan dengan menyatakan sikap positif serta secara positif mendorong individu yang menjadi teman interaksi. Sikap positif mengacu pada sedikitnya dua aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama,

komunikasi interpersonal terbina jika seseorang memiliki sikap positif terhadap diri sendiri. Kedua, perasaan positif untuk situasi komunikasi pada umumnya sangat penting untuk interaksi yang efektif.

e. kesetaraan

Komunikasi interpersonal akan lebih efektif bila tercipta suasana yang setara. Komunikator dan komunikan harus memiliki kedua pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan bahwa masing-masing pihak mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan.

Selain beberapa hal yang telah dijelaskan diatas, Onong (1981) mengatakan komunikasi interpersonal dapat dikatakan efektif jika dapat mempengaruhi, merubah perilaku siswa dalam hubungan antarsiswa yang lainnya di sekolah kearah yang lebih baik. Efek komunikasi yang timbul pada komunikasi sering kali diklasifikasikan sebagai berikut :

- i. Efek kognitif, yaitu yang berkaitan dengan pikiran, nalar atau rasio misalnya komunikan yang semula tidak tahu, tidak mengerti menjadi mengerti atau tidak sadar menjadi sadar.
- ii. Efek afektif, yaitu efek yang berhubungan dengan perasaan, misalnya komunikan yang semula merasa tidak senang menjadi senang.
- iii. Efek konatif, yaitu efek yang menimbulkan keinginan untuk berperilaku tertentu dalam arti kata melakukan suatu tindakan yang bersifat jasmaniah.

Ketiga jenis efek tersebut adalah hasil-hasil proses psikologis yang berkaitan dengan satu sama lain secara terpadu, dan tidak mungkin

dipilah-pilah, misalkan seorang komunikator mengharapkan komunikan berperilaku sesuai dengan yang diharapkannya. Harapan itu tidak akan muncul jika komunikator itu sendiri tidak memberi informasi atau tidak menciptakan suasana perasaan senang bagi komunikan untuk berperilaku sesuai yang diharapkannya. Sebaliknya bila komunikan sudah mengerti dan merasa senang atau puas, maka ia akan berperilaku sesuai dengan yang diharapkan komunikator.

Berdasarkan paparan mengenai komunikasi interpersonal diatas, maka dapat disimpulkan komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal atau nonverbal. Komunikasi interpersonal sangat dibutuhkan untuk mengetahui hal-hal yang ada didalam juga diluar diri manusia, sehingga dalam komunikasi interpersonal dibutuhkan keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*) agar komunikasi ini dapat berjalan lancar.

## **B. Pelatihan asertif**

Pelatihan asertif merupakan salah satu teknik yang ada pada konseling behavioral. Menurut Krumboltz dan Thoresen (2003) mengartikan konseling behavioral sebagai suatu proses membantu orang untuk belajar memecahkan masalah interpersonal, emosional dan membuat keputusan tertentu. Dengan kata lain, konseling behavioral mengajarkan individu belajar untuk mempelajari perilaku baru yang lebih baik.

## 1. Pengertian pelatihan asertif

Asertif merupakan suatu kemampuan untuk mengkomunikasikan apa yang diinginkan, dirasakan dan dipikirkan pada orang lain namun tetap menjaga dan menghargai hak-hak serta perasaan orang lain. Tujuan dari sikap asertif adalah untuk menyenangkan orang lain dan menghindari konflik dengan segala akibatnya. Banyak terdapat definisi mengenai pelatihan asertif yang dikemukakan oleh beberapa pakar psikologi. Asumsi dasar dari pelatihan asertif adalah bahwa setiap orang mempunyai hak untuk mengungkapkan perasaannya, pendapat, apa yang diyakini serta sikapnya terhadap orang lain dengan tetap menghormati dan menghargai hak-hak orang tersebut (Corey, 1995).

Goldstein (1986) mengatakan :

”Pelatihan asertif juga merupakan suatu rangkuman yang sistematis dari ketrampilan, peraturan, konsep atau sikap yang dapat mengembangkan dan melatih kemampuan individu untuk menyampaikan dengan terus terang pikiran, perasaan, keinginan dan kebutuhannya dengan penuh percaya diri sehingga dapat berhubungan dengan lingkungan sosialnya dengan baik”.

Pelatihan asertif meningkatkan perilaku dengan prinsip kondisioning klasik, yaitu perilaku manusia merupakan hasil belajar sehingga dapat diubah dengan memanipulasi dan mengkreasi kondisi-kondisi belajar (Ramdhani, 1993). Selain itu, Emery & Trak (1969) mengatakan pelatihan asertif merupakan suatu penerapan khusus belajar berurutan dalam membantu siswa menghadapi ketakutan yang melemahkan, yang tak dapat dihadapi dan dihilangkan secara langsung. Pelatihan asertif digunakan untuk menghapus tingkah laku secara negatif dan ia menyertakan pemunculan tingkah laku atau respon yang berlawanan dengan tingkah laku yang hendak dihapuskan.

Berdasarkan beberapa pengertian asertif diatas, dapat dikatakan pelatihan asertif merupakan latihan keterampilan-sosial yang diberikan pada individu yang diganggu kecemasan, tidak mampu mempertahankan hak-haknya, terlalu lemah, membiarkan orang lain merongrong dirinya, tidak mampu mengekspresikan amarahnya dengan benar dan cepat tersinggung.

## **2. Karakteristik individu yang cocok dalam penggunaan pelatihan asertif**

Pelatihan asertif sangat relevan digunakan pada permasalahan yang menyangkut hubungan sosial, seperti dalam lingkup sekolah, organisasi, ataupun lingkungan sosial lainnya. Pada lingkungan tersebut biasanya sering terjadi kebingungan pandangan mengenai asertif, agresi, dan sopan.

Adapun karakteristik yang cocok menggunakan teknik ini yaitu individu yang memiliki kebiasaan respon-cemas (*anxiety-response*) dalam hubungan interpersonal yang tidak adaptif, sehingga menghambat untuk mengekspresikan perasaan dan tindakan yang tegas dan tepat. Latihan asertif terdiri dari 4 komponen, yaitu : *role playing, modelling, social reward & coaching*. Selain itu individu yang sedang dalam situasi sosial dan interpersonal, muncul kecemasan dalam diri individu, seperti merasa tidak pantas dalam pergaulan sosial, takut untuk ditinggalkan, kesulitan mengekspresikan perasaan cinta dan afeksinya terhadap orang-orang disekitarnya (Ramdhani, 1993).

Sejalan dengan paparan diatas, individu yang memiliki tingkat kecemasan tinggi, kurang dapat beradaptasi serta sulit untuk mengungkapkan perasaan

maupun pikirannya cocok menggunakan pelatihan asertif untuk mengubah perilaku tersebut berubah menjadi lebih baik.

### **3. Tujuan dari pelatihan asertif**

Melalui pelatihan asertif ini diharapkan seseorang dapat mengungkapkan perasaan, keyakinan dan pemikiran secara terbuka dan dapat mempertahankan hak-hak pribadi dengan tetap memperhatikan dan menghargai hak-hak orang lain. Sehingga individu terhindar dari kecemasan dan permasalahan yang dikarenakan ia tidak berani mengungkapkan penolakan (Corey; 1995).

Tujuan dari pelatihan asertif adalah untuk mengajarkan orang untuk mengidentifikasi strategi yang tepat dan bertindak atas keinginan mereka, kebutuhan, dan pendapat sambil tetap menghormati orang lain. Bentuk pelatihan ini disesuaikan dengan kebutuhan peserta tertentu dan situasi yang mereka temukan sangat menantang. Pelatihan asertif merupakan pendekatan luas yang dapat diaplikasikan ke berbagai pribadi, akademik, kesehatan dan situasi kerja (Firmani; 2001).

Pelatihan asertif mengajarkan individu untuk menyatakan diri mereka dalam suatu cara sehingga memantulkan kepekaan kepada perasaan dan hak-hak orang lain, meningkatkan keterampilan perilaku, mengajarkan pada individu untuk mengungkapkan diri dengan cara sedemikian rupa sehingga terefleksi kepekaanya terhadap perasaan dan hak orang lain, serta meningkatkan kemampuan individu untuk menyatakan dan mengekspresikan dirinya dengan baik dalam berbagai situasi sosial, dan menghindari kesalahpahaman dari pihak lawan komunikasi (Firman; 2001).

Berdasarkan paparan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa tujuan pelatihan asertif yaitu untuk melatih penyesuaian diri dalam berinteraksi agar dapat mengungkapkan perasaan, keyakinan dan pemikiran secara terbuka dan dapat mempertahankan hak-hak pribadi dengan tetap memperhatikan dan menghargai hak-hak orang lain serta terhindar dari konflik.

#### **4. Jenis Jenis Pelatihan Asertif**

Menurut Glasgow dan Barrera (dalam Cormier dan Cormier, 1985) pelatihan asertif mempromosikan penggunaan pernyataan "saya" sebagai cara untuk membantu individu mengungkapkan perasaan dan reaksi mereka kepada orang lain. Terdapat tiga jenis pelatihan asertif, yaitu pelatihan asertif yang dilaksanakan secara berkelompok, dilaksanakan sendiri oleh klien, serta pelatihan asertif *in vivo*, yang akan dijelaskan satu persatu dibawah ini :

a. Pelatihan asertif secara kelompok.

Pelaksanaan pelatihan asertif kepada sekelompok klien yang mempunyai masalah yang sama adalah lebih efektif daripada pelatihan asertif yang dilaksanakan secara individual. Dalam pelaksanaannya biasanya digunakan alat bantu rekaman audio, seperti rekaman instruksi dan hirarki standar.

b. Pelatihan asertif yang dilaksanakan sendiri oleh klien

Klien yang melaksanakan pelatihan asertif untuk dirinya sendiri terus menunjukkan kemajuan setelah dites dari klien yang pelaksanaan pelatihan asertif oleh konselor. Dalam pelatihan asertif ini klien melaksanakan

prosedur latihan dengan menggunakan bantuan instruksi tertulis, audio, atau suatu manual treatment.

c. Pelatihan asertif *in vivo*.

Pelatihan asertif *in vivo* melibatkan keberadaan klien secara aktual pada situasi-situasi dalam hirarki. Klien melibatkan diri dalam seri-seri situasi yang bertingkat ketimbang mengimajinasikan setiap seri itu. Jenis pelatihan asertif ini digunakan jika klien mempunyai kesulitan menggunakan imajinasinya atau tidak mengalami kepercayaan diri selama melakukan imajinasi atau jika penampilan aktual klien pada situasi itu akan berpengaruh lebih efektif. Sedangkan untuk membantu memahami model-model *counter conditioning* dan *self-control*.

Berdasarkan paparan diatas, dapat dikatakan bahwa ketiga pelatihan diatas pada dasarnya memiliki kesamaan yaitu melatih penyesuaian diri konseli dalam berinteraksi. Namun yang membedakannya ialah banyaknya konseli yang mengikuti pelatihan tersebut, ada yang berkelompok dan ada yang secara individu. Selain itu alat bantu yang digunakan juga hal yang membedakan dari ketiga jenis pelatihan asertif ini. Jika pelatihan asertif kelompok dan individu menggunakan instruksi tertulis, audio, atau suatu *manual treatment* sebagai alat bantu, pelatihan asertif *in vivo* menggunakan imajinasinya sendiri yang dibantu oleh konselor untuk memperoleh perilaku yang akan dicapai.

#### 4. Tahap-tahap pelaksanaan pelatihan asertif

Prosedur dasar dalam pelatihan asertif menyerupai beberapa pendekatan perilaku dalam konseling. Prosedur-prosedur ini mengutamakan tujuan-tujuan spesifik dan kehati-hatian (Osipow,1984) sebagai berikut :

a. menentukan kesulitan konseli dalam bersikap asertif.  
Dengan penggalian data terhadap klien, konselor mengerti dimana ketidaksertifan pada konselinya.

b. mengidentifikasi perilaku yang diinginkan oleh klien dan harapan-harapannya.

Pada tahap ini, konselor dapat mengungkapkan perilaku/sikap yang diinginkan konseli sehubungan dengan permasalahan yang dihadapi dan harapan-harapan yang diinginkannya.

c. menentukan perilaku akhir yang diperlukan dan yang tidak diperlukan.

Dengan kata lain, konselor dapat menentukan perilaku yang harus dimiliki konseli untuk menyelesaikan masalahnya dan juga mengenali perilaku-prilaku yang tidak diperlukan yang menjadi pendukung ketidaksertifannya.

d. membantu klien untuk membedakan perilaku yang dibutuhkan dan yang tidak dibutuhkan dalam rangka menyelesaikan masalahnya.

Setelah konselor menentukan perilaku yang dibutuhkan dan yang tidak dibutuhkan, kemudian ia menjelaskannya kepada konseli tentang apa yang seharusnya ia lakukan dan ia hindari dalam rangka

menyelesaikan permasalahannya dan memperkuat penjelasannya tersebut.

- e. mengungkapkan ide-ide yang tidak rasional, sikap-sikap dan kesalahpahaman yang ada difikiran konseli.

Konselor dapat mengungkap ide-ide konseli yang tidak rasional yang menjadi penyebab masalahnya, sikap-sikap dan kesalahpahaman yang mendukung timbulnya masalah tersebut.

- f. menentukan respon-respon asertif/sikap yang diperlukan untuk menyelesaikan permasalahannya.

Konselor dapat memberikan contoh-contoh yang dapat membantu konseli.

- g. mengadakan pelatihan prilaku asertif dan mengulang-ulangnya.

Konselor memandu konseli untuk mempraktikkan prilaku asertif yang diperlukan, menurut contoh yang diberikan konselor sebelumnya.

- h. melanjutkan latihan perilaku asertif

- i. memberikan tugas kepada konseli secara bertahap untuk melancarkan perilaku asertif yang dimaksud. Untuk kelancaran dan kesuksesan latihan, konselor memberikan tugas kepada konseli untuk berlatih sendiri. Hal ini dapat menumbuhkan rasa percaya diri konseli, sehingga ia merasa mampu memperoleh perilaku yang ia inginkan.

- j. memberikan penguatan terhadap tingkah laku yang diinginkan.

Penguatan dibutuhkan untuk meyakinkan bahwa konseli harus dapat bersikap tegas terhadap permintaan orang lain padanya, sehingga orang lain tidak mengambil mafaat dari kita secara bebas. Selain itu yang

lebih pokok adalah konseli dapat menerapkan apa yang telah dilatihnya dalam situasi yang nyata.

Selain tahapan diatas, Lutfi (2007) juga mengemukakan mengenai tahap-tahap pelaksanaan pelatihan asertif, yaitu :

1. Menentukan serangkaian situasi apa saja yang menimbulkan perasaan atau pikiran sulit bersikap asertif.
2. Konselor dan konseli memerankan peran dalam role playing
3. Konseli mencoba mempraktekkan keterampilan yang sudah dilatih, pada situasi sebenarnya.
4. Mendiskusikan kembali hasil penerapan keterampilan pada pertemuan selanjutnya.

Berdasarkan uraian diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa teknik pelatihan asertif merupakan terapi perilaku yang dirancang untuk memberdayakan diri mereka sendiri yang diberikan pada individu yang diganggu kecemasan, tidak mampu mempertahankan hak-haknya, terlalu lemah, membiarkan orang lain merongrong dirinya, tidak mampu mengekspresikan amarahnya dengan benar dan cepat tersinggung agar menghapus tingkah laku negatif dan menyertakan pemunculan tingkah laku atau respon yang berlawanan dengan tingkah laku yang hendak dihapuskan.

### **C. Peranan Bimbingan Dan Konseling Terhadap Komunikasi Interpersonal Siswa**

Pendidikan di sekolah dilaksanakan sebagai upaya untuk memberikan perubahan-perubahan positif terhadap tingkah laku dan sikap diri siswa yang sedang berkembang menuju kedewasaannya dimana proses ini dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti pembawaan, kematangan dan lingkungan. Sekolah sebagai salah satu faktor lingkungan yang mempengaruhinya ikut memberikan pengaruh dalam membimbing siswa agar pribadinya berkembang secara optimal sesuai dengan potensi yang dimilikinya. Namun dalam proses perkembangannya itu siswa dapat lepas dari berbagai masalah, salah satunya adalah masalah penyesuaian diri.

Bimbingan dan konseling merupakan salah satu bantuan yang diberikan kepada individu sebagai upaya untuk membantu individu dalam mengatasi permasalahan yang timbul di dalam hidupnya agar pertumbuhan serta perkembangan fisik dan psikis individu dapat berjalan secara maksimal dan optimal. Bimbingan itu sendiri seperti yang dikemukakan oleh Syamsudin (1996) adalah proses pemberian bantuan yang diberikan kepada seseorang agar yang bersangkutan dapat mencapai taraf perkembangan dan kebahagiaan secara optimal, dengan melalui proses pengenalan, pemahaman, penerimaan, pengarahan, perwujudan, serta penyesuaian dirinya sendiri maupun terhadap lingkungannya.

konseling merupakan bagian integral dari bimbingan bahkan menjadi inti dari keseluruhan layanan bimbingan. Winkel (1991) menyatakan bahwa konseling

adalah suatu proses yang berorientasi belajar, yang dilaksanakan dalam suatu lingkungan sosial antara seseorang konselor yang memiliki kemampuan profesional dalam keterampilan psikologis berusaha membantu seorang konseli dengan metode yang tepat untuk kebutuhan konseli tersebut dalam hubungannya dengan keseluruhan program ketenagakerjaan supaya dapat mempelajari lebih baik tentang dirinya sendiri. Dengan kata lain, individu tersebut belajar bagaimana memanfaatkan pemahaman tentang dirinya untuk realisasi sehingga konseli dapat menjadi individu yang lebih produktif.

Setiap individu, tidak akan terlepas dari suatu masalah, baik itu masalah yang berhubungan dengan pribadi, sosial, pendidikan, dan karir (Sukardi:1991). Dalam hubungannya dengan komunikasi interpersonal siswa, siswa yang memiliki komunikasi interpersonal yang rendah, akan mengalami hambatan dalam pemenuhan kebutuhan sosialnya, hambatan tersebut nantinya akan berpengaruh kepada keberhasilan individu tersebut dalam proses penyesuaian dirinya sekarang dan dimasa yang akan datang.

Secara khusus layanan bimbingan dan konseling disekolah bertujuan untuk membantu siswa agar mereka dapat mencapai tujuan-tujuan perkembangan yang meliputi aspek pribadi sosial, belajar dan karir. Berdasarkan uraian diatas, maka siswa memerlukan bimbingan yang lebih fokus pada hubungannya dengan lingkungan sosial. Oleh karena itu disinilah bimbingan dan konseling berperan.

Melalui layanan bimbingan sosial ini diharapkan siswa memahamai diri, mampu mengendalikan dan mengarahkan diri dalam hubungannya dengan

lingkungan sosial disekolah sehingga mereka mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan sekolahnya (Ahmadi: 1991). Dengan kata lain, layanan bimbingan sosial membantu siswa agar dapat bersosialisasi dengan baik dilingkungannya

Bantuan yang diberikan oleh pihak bimbingan dan konseling jika dihubungkan dengan komunikasi interpersonal serta penyesuaian diri siswa, menitikberatkan pada penjelasan dan pemahaman tentang bagaimana komunikasi interpersonal yang seharusnya dimiliki siswa agar mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan sekolah yang baru dan berdampak positif baik bagi diri dan orang lain serta bimbingan yang dapat mengembangkan serta meningkatkan kemampuan untuk berkomunikasi dengan orang lain yang pada akhirnya siswa mampu menciptakan dan membangun komunikasi yang baik dan sehat serta mampu untuk menyesuaikan dirinya dengan lingkungannya.

Permasalahan tersebut, menjadi salah satu hal yang ada dalam bimbingan sosial. Namun karena bimbingan dan konseling tidak hanya berfungsi sebagai pemahaman dan pencegahan maka fungsi lainnya juga harus dilakukan. Fungsi dari bimbingan akan tercapai dengan baik. Adapun fungsi bimbingan konseling secara keseluruhan adalah :

1. Fungsi Pemahaman, yaitu fungsi bimbingan dan konseling yang bertujuan memberikan pemahaman pada siswa tentang diri dan lingkungannya sesuai dengan kebutuhan perkembangan siswa.

2. Fungsi pencegahan, yaitu fungsi bimbingan dan konseling yang bertujuan membantu siswa terhindar dari berbagai permasalahan yang dapat mengganggu, menghambat maupun menimbulkan kesulitan bagi proses penyesuaian diri siswa.
3. Fungsi perbaikan, yaitu fungsi bimbingan dan konseling yang bertujuan mengatasi berbagai permasalahan yang dialami siswa.
4. Fungsi pemeliharaan dan perkembangan, yaitu fungsi bimbingan dan konseling yang bertujuan memelihara dan mengembangkan berbagai potensi dan kondisi positif siswa dalam rangka pengembangan diri secara mantap dan berkelanjutan.

Oleh karena itu, diharapkan melalui layanan bimbingan dan konseling komunikasi interpersonal siswa berkembang dengan baik sehingga siswa akan mampu menyesuaikan dirinya dalam menghadapi tantangan dan hambatan kehidupan.

#### **D. Keterkaitan Teknik Pelatihan Asertif Dengan Peningkatan Komunikasi Interpersonal.**

Ketergantungan manusia satu dengan yang lain merupakan suatu gejala yang wajar dalam kehidupan. Dalam hubungan tersebut komunikasi merupakan salah satu komponen yang penting. Corak komunikasi akan banyak ditentukan oleh latar belakang orang yang berkomunikasi, seperti kebiasaan dan kepribadian. Komunikasi dapat berlangsung secara efektif seseorang perlu memiliki kemampuan asertif (Niken, 2009).

Salah satu tugas perkembangan yang harus dikuasai remaja yang berada dalam fase perkembangan masa remaja madya dan remaja akhir adalah memiliki ketrampilan sosial (*social skill*) untuk dapat menyesuaikan diri dengan kehidupan sehari-hari (Hurlock, 1980). Ketrampilan-ketrampilan sosial tersebut meliputi kemampuan berkomunikasi, menjalin hubungan dengan orang lain, menghargai diri sendiri dan orang lain, mendengarkan pendapat atau keluhan dari orang lain, memberi atau menerima *feedback*, memberi atau menerima kritik, bertindak sesuai norma dan aturan yang berlaku, dan sebagainya.

Apabila keterampilan sosial dapat dikuasai oleh remaja pada fase tersebut maka ia akan mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan sosialnya. Hal ini berarti pula bahwa sang remaja tersebut mampu mengembangkan aspek psikososial dengan maksimal. Jadi tidak mengherankan jika pada masa ini remaja mulai mencari perhatian dari lingkungannya dan berusaha mendapatkan status atau peranan. Sebaliknya jika remaja tidak diberi peranan,

dia akan melakukan perbuatan untuk menarik perhatian lingkungan sekitar dan biasanya cenderung ke arah perilaku negatif (Hurlock; 1980).

Jakubowski-Spector (1973) mengatakan teknik pelatihan asertif dapat meningkatkan cara berkomunikasi interpersonal siswa karena didalamnya terdapat beberapa unsur yaitu interaksi yang dinamis, keterikatan emosional, penerimaan, altruistik (mengutamakan kepedulian terhadap orang lain), intelektual (rasional, cerdas dan kreatif yang dapat menambah ilmu dan wawasan individu serta dapat menumbuhkan ide-ide cemerlang), katarsis (mengemukakan *uneg-unegnya*, idenya dan gagasannya hingga dapat menyatakan emosinya yang lebih mengarah pada pengungkapan permasalahan yang dipendam serta empati (suasana yang saling memahami tentang apa yang dipikirkan dan dirasakan sehingga dapat menyesuaikan sikapnya dengan tepat).

Para ahli kejiwaan menggunakan seperti pelatihan asertif dengan tujuan menghilangkan prilaku dan pola respon yang tidak tegas, mengembangkan serta memperteguh prilaku yang lebih tegas. Hal tersebut seringkali dengan mengajarkan keahlian berkomunikasi yang baru, yang melibatkan persuasi, konfrontasi, serta imitasi (Lazarus 1973).

Berdasarkan teori-teori yang dikemukakan diatas, pelatihan asertif ini sangat bermanfaat sekali dalam membentuk mental komunikasi yang baik dan memberi penolakan dengan tetap menghargai dan menghormati orang lain. Lebih jauh lagi prilaku asertif membuat seseorang merasa bertanggung jawab dan konsekuen untuk melaksanakan keputusannya sendiri. Dalam hal ini, ia bebas untuk mengemukakan berbagai keinginan, pendapat, gagasan dan perasaan secara terbuka sambil tetap memperhatikan perasaan orang lain. Citra dirinya akan terlihat sebagai sosok yang berpendirian dan tidak terjebak pada eksploitasi yang merugikan dirinya sendiri. Dengan demikian, akan timbul rasa hormat dan penghargaan orang lain yang berpengaruh besar terhadap pemantapan eksistensi dirinya ditengah-tengah khalayak luas.

Osipow (1984) mengemukakan pendapat bahwa pelatihan asertif dapat membantu siswa untuk belajar berkomunikasi interpersonal, mengingat pengertian asertif itu sendiri ialah suatu kemampuan untuk mengkomunikasikan apa yang diinginkan, dirasakan dan dipikirkan pada orang lain namun tetap menjaga dan menghargai hak-hak serta perasaan orang lain. Tujuan dari sikap asertif adalah untuk menyenangkan orang lain dan menghindari konflik dengan segala akibatnya.

Berdasarkan paparan diatas, maka dapat ditarik garis besar bahwa komunikasi interpersonal erat kaitannya dengan pelatihan asertif. Hal ini berdasar pada pengertian asertif itu sendiri yang berarti kemampuan untuk mengkomunikasikan apa yang diinginkan, dirasakan, dan dipikirkan kepada orang lain. Pelatihan asertif dapat digunakan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal karena didalam pelatihan asertif terdapat unsur-unsur yang dipakai individu dalam berkomunikasi interepersonal dengan baik, sehingga dapat saling menyesuaikan sikap dengan tepat.