

**PERANAN LAYANAN KONSELING KELUARGA DALAM
UPAYA MENGATASI KONFLIK RUMAH TANGGA
(Studi Deskriptif Pada Pusat Pelayanan Keluarga Sejahtera Bungong Jeumpa
Banda Aceh)**

SKRIPSI

Diajukan oleh:

**IZZATUN FITRIANA
NIM. 170402087**



**BIMBINGAN DAN KONSELING ISLAM
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2022**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah Dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1
Jurusan Bimbingan dan Konseling Islam**

Disusun Oleh:

IZZATUN FITRIANA

NIM :170402087

Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Kusmayati Hatta, M.Pd

NIP. 196412201984122001

Syaiful Indra, M.Pd., Kons

NIP. 199012152018011001

SKRIPSI

Telah Dinilai oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry
dan Dinyatakan Lulus serta Disahkan sebagai
Tugas Akhir untuk Memperoleh Gelar
Sarjana S-1 Ilmu Dakwah
Jurusan Bimbingan Konseling Islam

Diajukan Oleh :

IZZATUN FITRIANA
NIM. 170402087
Pada Hari/Tanggal

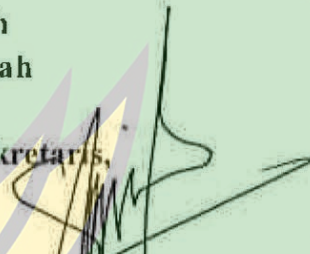
Kamis , 17 Januari 2022 M
14 Jumadil Akhir 1443 H

di
Darussalam-Banda Aceh
Panitia Sidang Munaqasyah

Ketua,


Dr. Kusniwati Hatta, M.Pd
Nip.196412201984122001

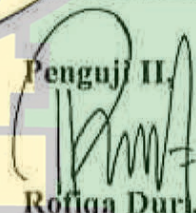
Sekretaris,


Syaiful Indra, M.Pd., Kons
NIP.199012152018011001

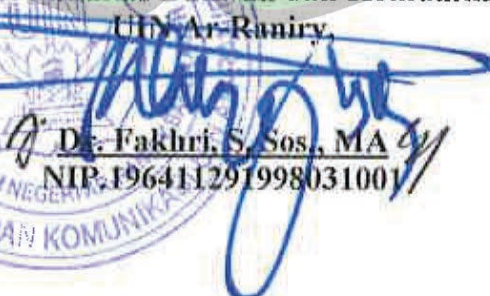
Penguji I,


Drs. Mahdi Nk, M.Kes
Nip.196108081993031001

Penguji II,


Rofiq Duri, M.Pd
Nip.199106152020121008

Mengetahui,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Ar-Raniry,


Dr. Fakhri S. Sos., MA
NIP.196411291998031001

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya:

Nama : IZZATUN FITRIANA

NIM : 170402087

Jenjang : Strata Satu (S-1)

Jurusan/prodi : Bimbingan dan Konseling Islam

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini yang berjudul Peranan Layanan Konseling Keluarga Dalam Upaya Mengatasi Konflik Rumah Tangga (Studi Deskriptif Pada Pusat Pelayanan Keluarga Sejahtera Bungong Jeumpa Banda Aceh), tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dirujukan dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan ternyata ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar peraturan ini, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

Banda Aceh, 6 Januari 2022

Yang Menyatakan

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y



IZZATUN FITRIANA

ABSTRAK

Pernikahan merupakan ikatan suci antara suami istri dengan tujuan membentuk keluarga *sakinah, mawaddah, warahmah*. Setiap pasangan tentunya mendambakan keluarga sejahtera dan bahagia. Namun kenyataannya dalam membina rumah tangga terdapat hambatan dan rintangan. Menjalani kehidupan berumah tangga tidak akan lepas dari permasalahan baik kecil maupun besar yang dapat menyebabkan retaknya suatu hubungan hingga ke tahap perceraian. Setiap masalah seharusnya ada jalan keluar untuk penyelesaiannya, demikian pula dengan konflik keluarga. Dalam hal ini Pusat Pelayanan Keluarga Sejahtera (PPKS) Bungong Jeumpa merupakan suatu lembaga yang menyediakan layanan konseling, termasuk konseling keluarga dan sudah berlangsung lama. Namun belum diketahui secara jelas apakah sudah berjalan secara maksimal. Tujuan penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui kasus-kasus konflik apa saja yang ditangani konselor PPKS Bungong Jeumpa, (2) proses pelaksanaan layanan konseling keluarga dalam membantu mengatasi konflik rumah tangga di PPKS Bungong Jeumpa dan (3) kualifikasi konselor yang melakukan layanan konseling keluarga PPKS Bungong Jeumpa Banda. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif analisis dengan pendekatan kualitatif. Subjek dalam penelitian ini adalah 2 orang konselor dan 2 orang psikolog PPKS, dengan pertimbangan dan kriteria tertentu yang ditetapkan sendiri oleh peneliti. Adapun teknik pengumpulan data dengan wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang dilakukan yaitu, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) kasus-kasus konflik keluarga yang ditangani konselor PPKS adalah masalah ekonomi, seperti suami yang tidak memberikan nafkah dan kebutuhan sehari-hari keluarga, masalah komunikasi yang tidak baik, masalah orang tua yang mencampuri rumah tangga anak, dan masalah keegoisan masing-masing pasangan, (2) proses pelaksanaan layanan konseling keluarga di PPKS adalah klien datang mendaftarkan dirinya, petugas PPKS menghubungi konselor untuk dipertemukan dengan klien, Saat akan melakukan konseling, konselor membangun hubungan dengan klien, klien menceritakan masalah yang dialami kepada konselor, konselor mencari tahu inti masalah klien, konselor memberikan terapi konseling agar membuka pikiran klien menemukan solusi, konseling diakhiri saat klien mendapatkan keputusan yang dipilih. Metode dan teknik disesuaikan dengan permasalahan klien, (3) kualifikasi konselor yang menjalankan layanan konseling di PPKS adalah kedua konselor bukan berasal dari *background* konseling, namun salah satunya telah mengikuti pelatihan konseling di beberapa tempat. Sementara kedua psikolog berlatar belakang pendidikan psikologi dan telah mengambil program profesi psikolog.

Kata Kunci: Peranan, Layanan Konseling Keluarga, Konflik Rumah Tangga

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah swt yang telah memberikan rahmat serta kudrah dan iradah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Selanjutnya tidak lupa shalawat beriring salam penulis persembahkan kepada penghulu Alam Nabi Muhammad SAW yang telah bersusah payah membawa ummat manusia dari alam jahiliyah dan tidak berilmu pengetahuan, kealam yang penuh dengan ilmu pengetahuan sebagaimana yang kita rasakan sekarang ini, juga kepada ahli kerabat dan sahabat yang turut membantu perjuangan beliau dalam menegakkan kalimat tauhid.

Dalam rangka menyelesaikan program studi dalam bidang Bimbingan dan Konseling Islam pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh, penulis menyusun sebuah karya ilmiah, yang berjudul **“Peranan Layanan Konseling Keluarga Dalam Upaya Mengatasi Konflik Rumah Tangga.”**(Studi Deskriptif Pada Pusat Pelayanan Keluarga Sejahtera Bungong Jeumpa Banda Aceh).

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak menghadapi hambatan dan kesulitan dikarenakan kurangnya pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki, namun dengan adanya petunjuk dari Allah SWT serta bimbingan, bantuan dan doa’a dari berbagai pihak, Alhamdulillah akhirnya hambatan dan kesulitan tersebut dapat

penulis lewati, oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut berpartisipasi.

1. Skripsi ini penulis persembahkan untuk kedua orang tua tercinta, yang telah mengantarkan penulis pada lembaran kehidupan dengan sempurna dan bahagia, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih dan penghargaan special kepada orang tua penulis, Ayahanda tercinta Abdul Hamid dan Ibunda tercinta Masdiana yang telah memberikan kasih sayang dengan penuh cinta, memanjatkan doa, mendidik, merawat, dan membesarkan sehingga penulis sampai pada cita-cita dan dapat menempuh pendidikan di perguruan tinggi.
2. Ucapan terimakasih sebesar-besarnya Kepada Ibu Dr. Kusmawati Hatta, M.Pd sebagai pembimbing I yang telah membimbing, mengantarkan dan memberikan kontribusi yang sangat banyak dalam penyusunan skripsi ini. Kepada Bapak Syaiful Indra, M.Pd, kons sebagai pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktunya dalam memberikan arahan dan bimbingan serta saran-saran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Kepada Bapak Dr. M. Jamil Yusuf. M. Pd selaku penasehat akademik yang sudah bersedia meluangkan waktu, memberikan nasehat, serta dukungan kepada penulis.
3. Ucapan terimakasih juga Kepada Dekan Fakultas Daakwah dan Komunikasi, Dr. Fakhri, S.Sos M.A. Kepada Bapak Jarnawi S.Ag, M.Pd

selaku Ketua Prodi Bimbingan dan Konseling Islam dan kepada seluruh aktivis Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang membantu dalam berbagai hal untuk mendukung dan memberikan sarana kepada penulis selama proses penulisan skripsi ini.

4. Terkhusus kepada orang-orang terdekat penulis terutama Adik satu-satunya, Maulian Saputra dan kepada keluarga besar penulis yang telah mensupport, mendukung, dan mendoakan penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Untuk sahabat-sahabat special yang berperan penting dalam penulisan skripsi ini yang sama-sama berjuang menyelesaikan tugas akhir, Cut Nailul, Desi, Uci, Mifta, Rakyal, Jenar, Tiara, Haya, Ponna, dan juga teman-teman seperjuangan di Prodi BKI angkatan 17 yang tak mungkin penulis sebutkan satu persatu. Dan juga kepada anak-anak didik tersayang yang sangat membantu, menyemangati dan mendo'akan, Alya, Aziiiza, Siti, Fia, Azkiya, Alvida, Rifkah.
6. Terimakasih kepada Konselor dan Psikolog Bungong Jeumpa Banda Aceh, juga terkhusus kak Laili yang telah banyak memberikan dan membantu data-data maupun informasi terkait hal yang diteliti penulis.

Segala usaha telah penulis lakukan untuk menyempurnakan skripsi ini, namun, penulis menyadari bahwa secara keseluruhan bukan tidak mungkin terdapat kesalahan baik dari penulis maupun isi yang tertulis di dalamnya. Oleh karea itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang dapat menjadi masukan demi

perbaikan dimasa yang akan datang. Akhirnya, atas segala bantuan, dukungan, doa, pengorbanan, dan jasa-jasa yang telah diberikan oleh semua pihak, penulis serahkan kepada Allah swt untuk membalasnya. Aamiin Ya Rabbal ‘alamiin.

Banda Aceh, 6 Januari 2022

Penulis,

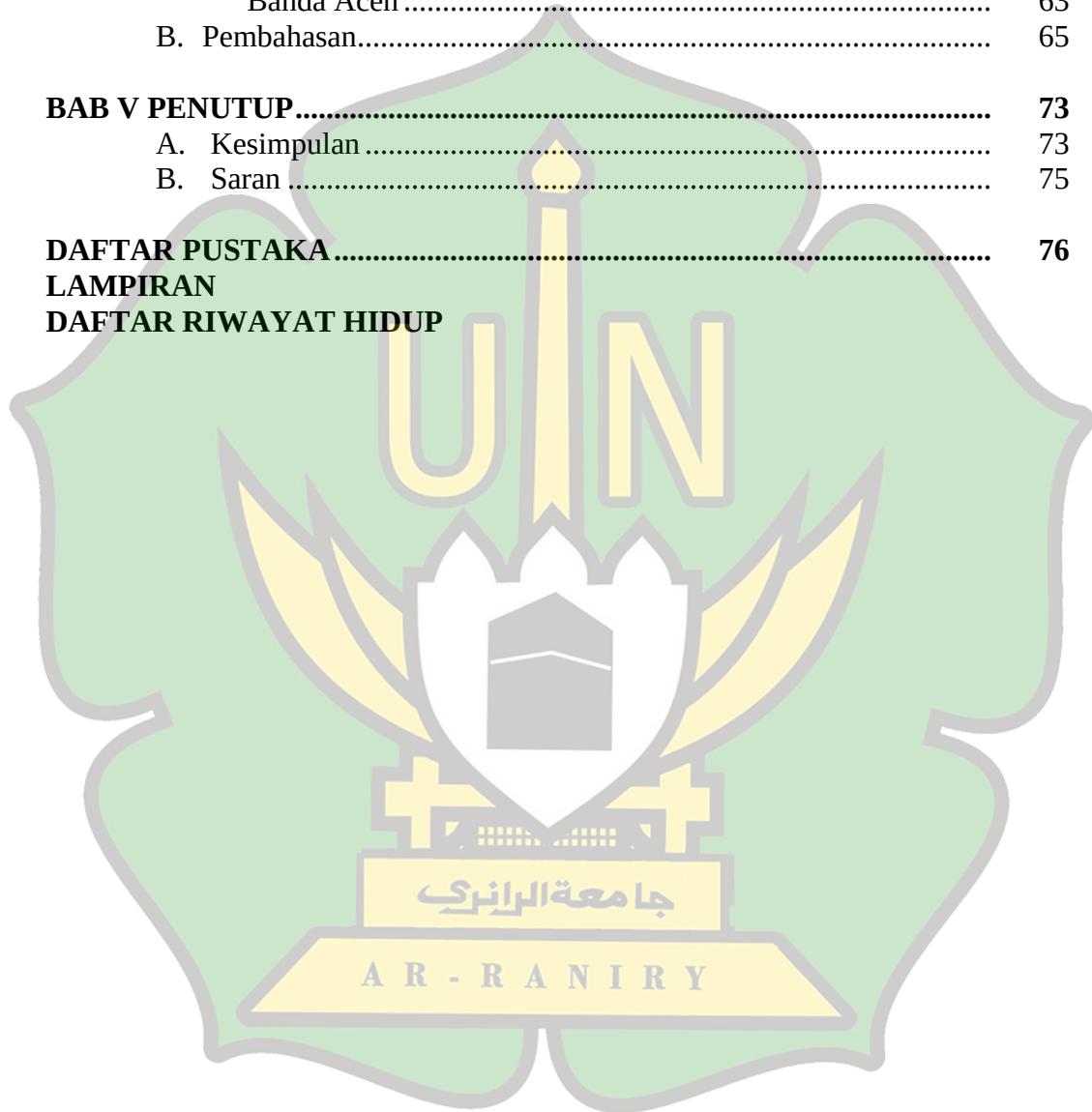
Izzatun Fitriana



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	vi
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Dan Manfaat Penelitian	6
E. Definisi Operasional	7
F. Kajian Penelitian Terdahulu	11
G. Sistematika Penulisan	14
 BAB II LANDASAN KONSEPTUAL KONSELING KELUARGA DAN KONFLIK RUMAH TANGGA	 16
A. Kosepsi Konseling Keluarga	16
1. Pengertian Keluarga	16
2. Peran Keluarga	17
3. Fungsi Keluarga	18
4. Pengertian Konseling Keluarga.....	21
5. Tujuan Konseling Keluarga	23
6. Teori Dan Teknik Konseling Keluarga	25
B. Konsepsi Konflik Keluarga	29
1. Pengertian Konflik	29
2. Konflik Dalam Rumah Tangga	30
3. Upaya Mengatasi Konflik	38
4. Konseling Dalam Mengatasi Konflik Rumah Tangga.....	41
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	 43
A. Metode Dan Pendekatan Penelitian	43
B. Objek Dan Subjek Penelitian	44
C. Teknik Pemilihan Subjek Penelitian.....	45
D. Teknik Pengumpulan Data.....	46
E. Teknik Analisis Data	47
F. Prosedur Penelitian	48
 BAB IV DESKRIPTIF DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....	 50
A. Deskripsi Data Penelitian.....	50
1. Gambaran umum lokasi penelitian.....	50
2. Kasus-kasus konflik keluarga yang ditangani konselor	

PPKS Bungong Jeumpa Banda Aceh.....	56
3. Proses layanan konseling keluarga dalam upaya mengatsi konflik rumah tangga	60
4. Kualifikasi konselor dan psikolog PPKS Bungong Jeumpa Banda Aceh	63
B. Pembahasan.....	65
BAB V PENUTUP.....	73
A. Kesimpulan	73
B. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Sk Skripsi

Lampiran 2. Surat Penelitian Dari Fakultas Dakwah Dan Komunikasi

Lampiran 3. Surat Telah Selesai Penelitian Dari Kantor Pusat Pelayanan Keluarga

Sejahtera Bungong Jeumpa Banda Aceh

Lampiran 4. Pedoman Wawancara

Lampiran 5. Foto Wawancara

Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Keluarga adalah sebuah instansi yang terbentuk karena ikatan perkawinan. Didalamnya hidup bersama pasangan suami istri secara sah karena ikatan pernikahan. Keluarga merupakan unit terkecil lingkungan masyarakat, yang di dalamnya terdiri dari seorang suami, seorang istri dan anak-anak yang biasanya tinggal dalam satu rumah yang sama (disebut keluarga inti). Fungsi keluarga adalah berkembang biak, mensosialisasi atau mendidik anak serta beberapa fungsi lainnya.

Dalam islam, perkawinan bukan hanya sebatas akad antara kedua belah pihak, seperti halnya perkawinan dalam kebudayaan modern atau pada sejumlah kebudayaan Barat. Baik akad itu ditulis, dicatat atau diucapkan. Perkawinan dalam islam adalah kesepakatan antara dua keluarga. Disaksikan oleh segenap kaum muslimin yang hadir dan orang yang hadir menyampaikan pada orang yang tidak hadir saat pernikahan. Zakiah Dradjat mengemukakan bahwa tujuan pernikahan menurut agama islam adalah untuk memenuhi petunjuk agama dalam rangka mendirikan keluarga yang harmonis, sejahtera dan bahagia.¹

Setiap pasangan tentunya mendambakan keluarga sejahtera dan bahagia. Keluarga yang bahagia adalah keluarga yang terhindar dari permasalahan dan konflik yang menyebabkan keretakan dalam sebuah rumah tangga. Pernikahan merupakan

¹Zakiah Dradjat, *Ilmu Fiqih*, (Yogyakarta: PT. Dana Wakaf, 1995), hal.38

ikatan suci antara suami istri dengan tujuan untuk membentuk keluarga yang *sakinah, mawaddah, warahmah*. Satu sama lain harus saling menghargai, menghormati, toleransi dan memahami perbedaan pendapat agar terwujudnya keluarga yang harmonis.

Namun, kenyataannya dalam membina suatu rumah tangga terdapat beberapa hambatan dan rintangan. Suasana keluarga yang tidak harmonis sering mendorong terjadinya konflik antar pasangan. Membentuk keluarga hingga sampai ke taraf keluarga sejahtera dan bahagia sangatlah sulit, karena menjalani kehidupan berumah tangga tentunya tidak akan lepas dari permasalahan-permasalahan, baik permasalahan kecil hingga permasalahan besar yang dapat menyebabkan retaknya suatu hubungan hingga ke tahap perceraian.

Sofyan S. Willis mengemukakan beberapa faktor yang menyebabkan krisis atau timbulnya masalah dalam keluarga yaitu, kurang atau putus komunikasi diantara anggota keluarga terutama ayah dan ibu, sikap egosentrisme, masalah ekonomi, masalah kesibukan, masalah pendidikan, masalah perselingkuhan, dan jauh dari agama.² Selain itu pertengkaran, cemburu, perbedaan pendapat juga merupakan salah satu faktor yang dapat menyebabkan retaknya suatu hubungan bahkan sampai pada tahap mengakhiri pernikahan.

Setiap masalah seharusnya ada jalan keluar untuk penyelesaiannya. Demikian pula dengan krisis keluarga yang merupakan masalah yang amat rumit, karena harus

² Sofyan S. Willis, *Konseling Keluarga (Family Caounseling)*, (Bandung: Alfabeta, 2017) hal. 14-

dicari akar masalahnya lalu ditemukan solusinya. Jika persoalan keluarga bersumber dari internal (ayah, ibu, anak), mungkin penyelesaiannya akan lebih jelas dan mudah. Akan tetapi jika sumber persoalan ada pada pihak eksternal, maka masalah ini akan lebih sulit untuk dipecahkan dan mencari solusinya.³

Dyah Retna Puspita mengemukakan bahwa untuk membantu mengatasi persoalan yang terjadi dalam sebuah rumah tangga sangat penting adanya suatu lembaga yang bergerak dibidang konseling keluarga yang memberikan bantuan kepada pasangan yang mengalami masalah dalam rumah tangga agar kembali terciptanya keluarga yang *sakinah, mawaddah, warahmah*. Konseling keluarga adalah upaya bantuan yang diberikan kepada individu atau anggota keluarga melalui sistem keluarga (pembenahan komunikasi keluarga) agar potensinya berkembang seoptimal mungkin dan masalahnya dapat diatasi atas dasar kemauan membantu dari semua anggota keluarga berdasarkan kerelaan dan kecintaan terhadap keluarga.⁴

Ismiati menyatakan konseling keluarga pada dasarnya merupakan penerapan konseling pada situasi khusus. Konseling keluarga memfokuskan pada masalah-masalah yang berhubungan dengan situasi keluarga atau penyelenggaraannya melibatkan anggota keluarga. Konseling keluarga dapat dikatakan sebagai konselor terutama konselor non keluarga, konseling keluarga sebagai sebuah modalitas yaitu

³ Ibid. hal. 20

⁴ Dyah Retna Puspita, "Pengaruh Motivasi Kompetensi dan Lingkungan Kerja pada Kinerja Aparatur Penyuluh keluarga Berencana", Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Vol. 11 No. 1, 2011, hal. 87

klien adalah anggota keluarga dari suatu kelompok atau suatu keluarga yang dalam proses konseling melibatkan keluarga inti atau pasangan. konseling tidak hanya dibutuhkan dalam seting sekolah atau pendidikan formal saja. Akan tetapi konseling juga sama pentingnya dalam kehidupan berkeluarga. Keluarga merupakan miniatur terkecil dari sebuah komunitas. Keberfungsian keluarga secara baik akan berdampak pada keberfungsian sistem kemasyarakatan secara luas.⁵

Berdasarkan studi dokumentasi penulis di Kantor PPKS Bungong Jeumpa, bahwa layanan konseling mulai aktif dilakukan di PPKS Bungong Jeumpa pada tahun 2013. Sampai saat ini telah berjalan selama 9 tahun dan telah menemukan 526 klien yang mendapatkan layanan konsling dengan berbagai kasus dalam keluarga. Tercatat dari tahun 2014 sebanyak 16 klien, tahun 2015 sebanyak 35 klien, tahun 2016 sebanyak 320 klien, tahun 2017 sebanyak 80 klien, tahun 2018 sebanyak 38 klien, tahun 2019 sebanyak 17 klien, tahun 2020 sebanyak 16 klien dan 2021 sebanyak 4 orang klien tehitung sampai bulan Desember .

Dalam hal ini Pusat Pelayanan Keluarga Sejahtera (PPKS) Bungong Jeumpa merupakan suatu lembaga yang existensinya sudah dikenal luas oleh masyarakat, khususnya masyarakat Aceh. Dimana salah satu tujuan dari adanya PPKS Bungong Jeumpa adalah untuk membantu masyarakat yang memiliki masalah dan ingin mengkonsultasikan kepada orang yang dipercaya bisa membantu mengatasi permasalahan yang ada dalam keluarganya.

⁵ Ismiati, *Psikologi Konseling*, (Banda Aceh: Dakwah Ar-Raniry Press dengan Banda Publishing Banda Aceh, 2013), hal. 97

Pusat Pelayanan Keluarga Sejahtera yang beralamat di jalan Peurada Utama, No. 2, Gampong Peurada, Kecamatan Syiah Kuala telah banyak diketahui oleh masyarakat Banda Aceh. Program-program yang dijalankan disana juga beragam, salah satunya adalah layanan konseling keluarga. Namun, dalam pelaksanaannya belum diketahui secara jelas apakah sudah berjalan dengan maksimal. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam terkait peranan layanan konseling keluarga yang sudah berjalan selama ini di Pusat Pelayanan Keluarga Sejahtera Bungong Jeumpa Banda Aceh. Hal ini penting karena layanan konseling keluarga telah lama dilaksanakan di PPKS Bungong Jeumpa yaitu selama 9 tahun. Sehingga fokus ini menjadi penting untuk diteliti mengingat telah lama dilaksanakannya layanan konseling keluarga.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka masalah umum penelitian ini adalah: bagaimana peranan layanan konseling keluarga dalam membantu mengatasi konflik rumah tangga di pusat pelayanan keluarga sejahtera bungong jeumpa Banda Aceh?. Sedangkan secara khusus penulis merumuskan dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana kasus-kasus konflik keluarga yang ditangani konselor di PPKS Bungong Jeumpa Banda Aceh?

2. Bagaimana proses pelaksanaan layanan konseling keluarga dalam membantu mengatasi konflik rumah tangga di PPKS Bungong Jeumpa Banda Aceh?
3. Bagaimana kualifikasi konselor dan psikolog yang melakukan layanan konseling keluarga di PPKS Bungong Jeumpa Banda Aceh?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peranan layanan konseling keluarga dalam membantu mengatasi konflik rumah tangga di pusat pelayanan keluarga sejahtera bungong jeumpa Banda Aceh. Sedangkan secara khusus penulis merumuskan dalam beberapa butir sebagai berikut untuk mengetahui:

1. Kasus-kasus konflik keluarga yang ditangani konselor di PPKS Bungong Jeumpa Banda Aceh.
2. Proses pelaksanaan layanan konseling keluarga dalam membantu mengatasi konflik dalam rumah tangga di PPKS Bungong Jeumpa Banda Aceh.
3. Kualifikasi konselor dan psikolog yang melakukan layanan konseling keluarga di PPKS Bungong Jeumpa Banda Aceh..

D. Kegunaan dan Manfaat Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini bagi peneliti sendiri pertama, diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap ilmu pengetahuan serta menengembangkan khazanah keilmuan dalam bidang pengetahuan dan pemanfaatan teori-teori yang telah ada, terutama teori konseling keluarga. Kedua, secara praktis diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, baik peneliti sendiri maupun penulis lainnya yang berminat meneliti tentang layanan konseling keluarga.

Adapun manfaat dari hasil dari penelitian ini pertama, sebagai bentuk kebijakan referensi agar dapat membantu konselor di Pusat Pelayanan Keluarga Sejahtera serta semua orang yang terlibat dalam menjalankan proses konseling kedepannya. Kedua, sebagai bentuk sumber dan sebagai masukan bagi penulis lain untuk ikut menggali berbagai kasus permasalahan yang dapat diselesaikan dengan proses konseling. Ketiga, sebagai bahan pertimbangan bagi kantor Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional selaku kantor pusat dari PPKS Bungong Jeumpa Banda Aceh agar lebih meningkatkan pelaksanaan konseling keluarga diberbagai wilayah di Aceh.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalahfahaman pembaca dalam memahami skripsi ini, maka peneliti perlu mendefinisikan secara operasional 2 variabel penelitian, yaitu: (1) Peranan layanan konseling keluarga, (2) Upaya mengatasi konflik rumah tangga di Pusat Pelayanan Keluarga Sejahtera Bungong Jeumpa.

1. Peranan layanan konseling keluarga

Pertama, peranan. Peranan menurut Departemen Pendidikan Nasional dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah tindakan yang dilakukan oleh seseorang dalam suatu peristiwa.⁶ Sementara Soerjono Soekanto, dan Budi Sulistyowati mengemukakan bahwa peranan (*role*) merupakan aspek dinamis kedudukan (status). Apabila seseorang melaksanakan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, dia menjalankan suatu peranan.⁷

Kedua, layanan. Layanan menurut Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berasal dari kata “layan” yang kata kerjanya adalah melayani, yang mempunyai arti membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang, meneladani, menerima (menyambut) ajakan (tantangan, serangan, dsb).⁸ Menurut Sardiman A.M layanan adalah “suatu proses yang dilakukan seseorang kepada orang lain dalam bentuk bantuan atau jasa.”⁹

Ketiga, konseling. Prayitno dan Emran Amti mengemukakan konseling adalah kegiatan di mana semua fakta dikumpulkan dan semua pengalaman difokuskan pada masalah tertentu untuk diatasi sendiri oleh yang bersangkutan, dimana ia diberi

⁶ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2016), hal. 105

⁷Soerjono Soekanto, dan Budi Sulistyowati, *Sosiologi Suatu Pengantar Edisi Revisi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013), hal. 212

⁸Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Cet Ke Iv, (Jakarta: Balai Pustaka, 2007) Hal. 646

⁹Sardiman A.M, *Interaksi Dan Motivasi Belajar Mengajar*, (Jakarta: Rajawali press, 2004), hal. 6

bantuan pribadi dan langsung dalam pemecahan masalah itu.¹⁰ Sementara itu, Bimo Walgito mengemukakan konseling merupakan bantuan yang diberikan kepada individu untuk memecahkan masalah kehidupannya dengan cara wawancara dan dengan cara yang sesuai dengan keadaan yang dihadapi individu untuk mencapai kesejahteraan hidupnya.¹¹ Maclen dalam Giyono menyatakan bahwa konseling adalah proses yang terjadi antara dua orang yaitu individu yang mengalami masalah yang tidak bisa dipecahkan sendiri (*kolase*) dan seorang yang membantu secara profesional (konselor) bertatap muka langsung dan memperoleh pemecahan berbagai masalah yang dialami oleh konsele.¹²

Keempat, Keluarga. George Murdock dalam Ulfiah menyatakan bahwa keluarga merupakan kelompok sosial yang memiliki karakteristik tinggal bersama, terdapat kerja sama ekonomi, dan terjadi proses reproduksi.¹³ Sedangkan menurut Ulfiah keluarga merupakan lembaga sosial yang mempunyai multifungsi, dalam membina dan mengembangkan interaksi antaranggota.¹⁴ Menurut Ki Hajar Dewantara dalam Abu Ahmadi keluarga adalah anggota atau warga yang berarti setiap anggota dari kawula merasakan sebagai satu kesatuan yang utug sebagai bagian

¹⁰ Prayitno, Erman Amti, *Dasar-Dasar Bimbingan Dan Konseling* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2008), hal. 99-100

¹¹ Bimo walgito, *Bimbingan + konseling (studi + kerier)*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2010), hal.

¹² Giyono, *Bimbingan konsling*, (Yogyakarta: media akademi, 2015), hal. 5

¹³ Ufiah, *Psikologi Keluarga*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2016), hal. 1

¹⁴ *Ibid*, hal.2

dari dirinya dan dirinya juga merupakan bagian dari warga yang lainnya secara keseluruhan.¹⁵

Berdasarkan konsep di atas maka, yang dimaksud dengan peranan layanan konseling keluarga dalam penelitian ini adalah suatu aktifitas atau tindakan yang dilakukan oleh seorang ahli yaitu konselor dalam membantu menyelesaikan permasalahan atau pertikaian yang terjadi dalam kehidupan rumah tangga atau keluarga yang datang ke PPKS Bungong Jeumpa Banda Aceh.

2. Upaya mengatasi konflik rumah tangga

Pertama, upaya. Upaya dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia usaha, ikhtiar (untuk mencapai satu maksud, memecahkan persoalan, mencari jalan keluar, dan sebagainya).¹⁶ Kamus Umum Bahasa Indonesia Upaya adalah usaha (syarat) untuk menyampaikan suatu maksud.¹⁷

Kedua, konflik. Konflik Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia adalah pertentangan; percekocan.¹⁸ Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia online adalah percekocan; perselisihan; pertentangan; sas ketegangan atau pertentangan didalam cerita rekaan atau drama (petentangan atatar dua kekuatan, pertentangan dalam diri

¹⁵ Abu Ahmadi dan Nur Uhbiyati, *Ilmu Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2001), hal. 176

¹⁶ Hasan Alwi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), hal. 1250

¹⁷ Poerdarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), hal.1345

¹⁸ Poerdarminta, *Ibid*, hal. 610

satu tokoh, pertentangan antara dua tokoh, dan sebagainya.¹⁹ Menurut Brigham dalam Eva Maizara Puspita konflik adalah kontak interaksi ketika dua belah pihak bersaing atau salah satu pihak mencoba mengeksploitasi pihak lainnya.²⁰

Ketiga, rumah tangga. Haviland menyatakan istilah rumah tangga bisa juga didefinisikan sebagai sesuatu yang berkenaan dengan urusan di rumah.²¹ Sedangkan dalam Kamus Umum bahasa Indonesia rumah tangga adalah segala sesuatu mengenai urusan rumah atau kehidupan dalam rumah.²²

Berdasarkan konsep diatas maka, yang dimaksud dengan upaya mengatasi konflik dalam penelitian ini adalah cara-cara yang kiranya dapat membantu menyelesaikan suatu permasalahan atau pertentangan klien yang terjadi dalam kehidupan rumah tangga atau keluarga yang seharusnya hidup dengan tentram dan bahagia.

F. Kajian Penelitian Terdahulu

Berdasarkan konsep diatas yang peneliti lakukan, maka ada tiga penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini, yaitu: (1) skripsi yang diteliti oleh Yulita Sari (2) Skripsi yang diteliti oleh hasanuddin (3) Skripsi oleh Kamela Sambas.

¹⁹Kamus besar bahasa Indonesia online, <https://kbbi.web.id/konflik.html> (diakses pada 6 April 2021)

²⁰ Eva Maizara Puspita, *Konflik Perkawinan dan Model Penyelesaian Konflik pada Pasangan Suami Istri*, Jurnal Psikologi, Volume 2, No. 1, Desember 2008, hal 43

²¹ Haviland, W.A., *Anthropology*, (wadsworth: Belmont, 2003)

²² Poerdarminta, *Ibid*, hal. 992

1. Penulisan skripsi yang dilakukan oleh Yulita Sari dengan judul “Pelaksanaan Bimbingan Konseling Keluarga Dalam Membantu Mengatasi Perceraian (Studi Kasus BP4) di KUA Kecamatan Gedung Tataan Kabupaten Pesawaran”. Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Jurusan Bimbingan dan Konseling Islam UIN Raden Intan Lampung. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2018. Mendapat hasil bahwa metode bimbingan konseling keluarga dalam mengatasi perceraian di KUA Gedung tataan dilakukan dengan metode kualitatif dengan dua cara, yaitu: pelayanan hukum dan penanganan mediasi. Pelaksanaan bimbingan konseling bagi keluarga di KUA akan dilakukan dengan klien datang sendiri ke KUA, melaporkan apa yang menyimpannya. Hasil dari pelaksanaan bimbingan konseling keluarga dalam membantu mengatasi perceraian di KUA adalah bahwa klien mendapat banyak pengetahuan sehingga dapat menemukan solusi dan menentukan pilihan yang terbaik dari masalahnya, hilangnya rasa trauma ringan yang dialami pada kasus kdrt dan keluarga tidak jadi bercerai.²³
2. Skripsi yang diteliti oleh hasanuddin dengan judul “Peran Konseling Keluarga Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru Dalam Mengatasi Perceraian Dintinjau Dari Hukum Islam”. Universitas Islam Negeri Sultan

²³Yulita Sari, *Pelaksanaan Bimbingan Konseling Keluarga Dalam Membantu Mengatasi Perceraian (Studi Kasus BP4) di KUA Kecamatan Gedung Tataan Kabupaten Pesawaran*, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Raden Intan Lampung, (Lampung-2018).

Syarif Kasim Riau. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran konseling keluarga, mengetahui langkah-langkah yang dilakukan konseling keluarga dan untuk mengetahui persektif hukum islam tentang peran konseling keluarga dalam mencegah perceraian di KUA Kecamatan Tampan kota Pekanbaru. Adapun metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Hasil yang didapatkan adalah dengan keberadaan konseling keluarga memberikan pengaruh yang signifikan dalam mengatasi perceraian antara pasangan suami istri. Adapun pengaruhnya dalam mengatasi perceraian dapat dilihat dari pranikah dan pasca nikah. Kemudian, langkah-langkah yang dilakukan dalam mengatasi perceraian adalah memberikan nasihat pada pasangan suami istri pasca nikah atau calon pasangan suami istri.²⁴

3. Skripsi oleh Kamela Sambas dengan judul “Pola Bimbingan BP4 (Badan Penasehatan, pembinaan dan pelestarian perkawinan) dalam mencegah Perceraian di KUA Kecamatan Medan Perjuangan”. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pola bimbingan BP4 dalam mencegah perceraian di KUA Medan Perjuangan dan untuk mengetahui hambatan dan keberhasilan BP4 dalam mencegah perceraian di KUA Medan Perjuangan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif atau penelitian

²⁴Hasanuddin, *Peran Konseling Keluarga Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru Dalam Mengatasi Perceraian Ditinjau Dari Hukum Islam*, Fakultas Syari'ah dan imu Hukum, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim (Riau-2011).

lapangan. Hasil yang didapatkan adalah pola bimbingan BP4 dalam mencegah oerceraian adalah diadakannya bimbingan pranikah, bimbingan setelah akad dan bimbingan keluarga sakinah. Sementara hambatannya adalah sumber daya manusia BP4, tidak adanya waktu calon pengantin, anggaran atau keuangan. Adapun hasil dalam mencegah perceraian adalah dengan melaksanakan bimbingan yaitu: bimbingan pranikah, setelah akad dan bimbingan keluarga sakinah dengan pola bimbingan pribadi, agama dan bimbingan keluarga dengan layanan informasi, bimbingan individual dan bimbingan kelompok. Metode yang dilakukan adalah metode ceramah.²⁵

Berdasarkan analisis ketiga penelitian terdahulu maka, yang berkaitan dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang konseling keluarga. Sedangkan yang membedakan penelitian ini dengan ketiga penelitian diatas adalah variabel, subjek dan tempat penelitian. Dimana pada ketiga penelitan terdahulu tersebut memiliki fokus masalah yang berbeda-beda dengan penelitian ini, yaitu fokus bimbingan konseling keluarga dalam mengatasi perceraian, fokus pada peran konseling keluarga dalam mengatasi perceraian dan fokus pada pola bimbingan dalam mencegah perceraian. Sementara penelitian ini fokus pada Peranan Layanan Konseling Keluarga Dalam Upaya Mengatasi Konflik Rumah Tangga (Studi Deskriptif Pada Pusat Pelayanan Keluarga Sejahtera Bungong Jeumpa Banda Aceh).

²⁵ Kamela Sambas, *Pola Bimbingan BP4 (Badan Penasehatan, Pembinaan Dan Pelestarian Perkawinan) Dalam Mencegah Perceraian Di KUA Kecamatan Medan Perjuangan*, Fakultas Dakwah Dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (Medan-2019)

G. Sistematika Penulisan

Agar hasil penelitian ini bermakna, maka penulis akan membuat laporan dengan sistematika yang sudah disahkan oleh UIN Ar-Raniry dan Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang disusun dalam lima bab, yaitu:

Bab satu pendahuluan, yang berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, kegunaan dan manfaat penelitian, definisi operasional, kajian terdahulu dan sistematika penulisan. Bab dua, menjelaskan landasan konseptual, tentang konsepsi konseling keluarga dan konsepsi konflik keluarga. Bab tiga metodologi penelitian, berisi tentang metode dan pendekatan penelitian, objek dan subjek penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan prosedur penelitian. Bab empat, deskripsi dan pembahasan, berisi tentang gambaran umum lokasi penelitian, hasil penelitian dan analisis hasil penelitian. Bab lima penutup, berisi tentang kesimpulan dan saran.



BAB II

LANDASAN KONSEPTUAL KONSELING KELUARGA DAN KONFLIK RUMAH TANGGA

A. Konsepsi konseling keluarga

Dalam sub bahagian ini ada tiga aspek yang akan dibahas secara konsep, yaitu: (1) Pengertian Keluarga (2) Peran Keluarga (3) Fungsi Keluarga (4) Pengertian Konseling Keluarga (5) Tujuan Konseling Keluarga (6) Teori Dan Teknik Konseling Keluarga. Aspek-aspek tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pengertian Keluarga

Keluarga merupakan arena utama dan pertama untuk melakukan interaksi sosial dan mengenal perilaku-perilaku yang dilakukan orang lain. Juga keluarga sebagai tonggak awal dalam pengenalan budaya-budaya masyarakat dalam mana anggota keluarga belajar tentang pribadi dan sifat orang lain diluar dirinya. Karena itu, keluarga merupakan wadah yang memiliki arti penting dalam pembentukan karakter, hubungan kekerabatan, sosial dan kreatifitas para anggotanya.

Menurut George Murdock dalam dalam Ulfiah, Murdock menguraikan bahwa keluarga merupakan kelompok sosial yang memiliki karakteristik tinggal bersama, terdapat kerja sama ekonomi, dan terjadi proses reproduksi.¹

Helmawati mengemukakan bahwa keluarga pada dasarnya dibentuk dan berkembang dengan cara yang berbeda-beda, dimulai dengan lawan jenis dan

¹Ulfiah, *Psikologi Keluarga (Pemahaman Halikat Keluarga Dan Penanganan Problematika Rumah Tangga)*, (Bogor: Ghalia Indonesi, 2016), Hal. 1

melibatkan diri dalam suatu ikatan yang kuat (pernikahan). Kemudian mereka dikaruniai anak-anak yang bergabung dalam satu rumah tangga. Adakalanya keluarga dengan orang tua tunggal karena salah satu dari orang tua telah meninggal dunia atau terjadinya perceraian, namun dapat memerankan perannya sebagai seorang ibu sekaligus seorang ayah.²

Firman Allah SWT dalam Al-Qur'an surah : Ar-Rum Ayat 21

وَمِنْ آيَاتِهِ أَنْ خَلَقَ لَكُمْ مِنْ أَنْفُسِكُمْ أَزْوَاجًا لِئَلَّا إِلَيْهَا وَجَعَلَ بَيْنَكُمْ مَوَدَّةً وَرَحْمَةً إِنَّ فِي ذَلِكَ لَآيَاتٍ لِقَوْمٍ يَتَفَكَّرُونَ

Artinya: “Dan diantara tanda-tanda kekuasaan-Nya ialah Dia menciptakan untukmu istri-istri dari jenismu sendiri, supaya kamu merasa tenang dan tentram kepadanya, dan dijadikan-Nya diantaramu rasa kasih sayang. Sesungguhnya pada yang demikian itu benar-benar terdapat tanda-tanda bagi kaum yang berfikir.” (QS. Ar-Rum: 21).

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa keluarga adalah suatu unit sosial terkecil dari masyarakat yang didalamnya terdapat ayah, ibu, serta anak yang saling berhubungan dan mempengaruhi satu sama lain yang pada akhirnya melahirkan bentuk-bentuk interaksi sosial antara sesama anggota keluarga.

2. Peran Keluarga

Keluarga merupakan lingkungan pertama dan utama bagi anak untuk membentuk kepribadian dan mencapai tugas-tugas perkembangannya. Oleh karena

² Helmawati, *Pendidikan Keluarga*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), hal. 42

itu, keluarga menjadi faktor terpenting dalam pembentukan sikap dan perilaku anak baik dalam segi kepribadian, sosial maupun emosional anak. Keluarga memiliki peran yang sangat penting dalam upaya mengembangkan kepribadian anak. Perawatan orang tua yang penuh kasih sayang dan pendidikan tentang nilai-nilai kehidupan, baik agama maupun sosial budaya yang diberikan merupakan faktor yang sangat mendukung untuk mempersiapkan anak menjadi pribadi dan anggota masyarakat yang baik.

Peran keluarga menggambarkan seperangkat perilaku interpersonal, sifat kegiatan yang berhubungan dengan individu dalam posisi dan situasi tertentu. Peran individu dalam keluarga didasari oleh harapan dan pola perilaku dari keluarga, kelompok dan masyarakat.³

3. Fungsi keluarga

Menciptakan keluarga sejahtera itu tidak terlepas dari usaha anggota keluarga untuk mengembangkan keluarga yang berkualitas yang diarahkan pada terwujudnya kualitas keluarga bercirikan kemandirian keluarga dan ketahanan keluarga. Pengembangan keluarga yang berkualitas dan sejahtera ini ditunjukkan agar keluarga dapat memenuhi kebutuhan spiritual dan material sehingga dapat menjelaskan fungsi keluarga secara optimal.

Menurut Soelaeman fungsi keluarga yang dibahas dalam penelitian terbagi pada delapan bagian, yaitu: (1) Fungsi edukasi (2) fungsi sosialisasi (3) fungsi

³ Ulfiah, *opcit*...hal. 3-4

proteksi atau perlindungan (4) fungsi ateksi atau persaan (5) fungsi religious (6) fungsi ekonomis (7) fungsi rekreatif dan (8) fungsi biologis. Penjelasan dari kedelapan fungsi keluarga tersebut di atas adalah sebagai berikut:⁴

a. Fungsi Edukasi

Fungsi edukasi adalah fungsi keluarga yang berkaitan dengan pendidikan anak khususnya dan pendidikan serta pembinaan anggota keluarga pada umumnya. Fungsi edukasi ini tidak sekedar menyangkut pelaksanaannya, melainkan juga terkait dengan pola penentuan dan pengukuhan landasan yang mendasari pendidikan itu, perencanaan dan pengelolaan, penyediaan dana dan sarana, pengayaan wawasan, dan sebagainya yang ada kaitannya dengan pendidikan.

b. Fungsi sosialisasi

Orang tua dan keluarga dalam melaksanakan fungsi sosialisasi ini mempunyai kedudukan sebagai penghubung anak dengan kehidupan sosial dan norma-norma sosial, yang meliputi penerangan, penyaringan dan penafsirannya kedalam bahasa yang dapat dimengerti dan ditangkap maknanya oleh anak. Dengan demikian, anak akan mampu menyiapkan dirinya agar dapat menempatkan diri sebagai pribadi yang mantap dalam masyarakat dan berpartisipasi dalam kehidupan masyarakat yang konstruktif.

⁴ Ulfiah, *Ibid*...hal. 4-6

c. Fungsi proteksi atau fungsi perlindungan

Mendidik anak pada hakikatnya bersifat melindungi, yaitu membentengi dari tindakan-tindakan yang akan merusak norma-norma. Dengan kata lain, fungsi ini melindungi anak dari ketidakmampuannya bergaul dengan lingkungan sosialnya, melindungi dari pengaruh yang tidak baik yang mungkin mengancamnya sehingga anak merasa terlindungi dan aman.

d. Fungsi ateksi atau perasaan

Anak bisa merasakan atau menangkap suasana perasaan yang melingkupi orang tuanya pada saat melakukan komunikasi. Kehangatan yang terpancar dari aktivitas gerakan, ucapan, serta perbuatan orang tua merupakan hal yang sangat penting dan pelaksanaan pendidikan dalam keluarga. Oleh karena itu, orang tua dalam memahami dan bergaul dengan anak hendaknya memahami, menangkap dan turut merasakan apa yang anak rasakan serta bagaimana kesan atau persepsi anak tentang orang tua.

e. Fungsi religious

Keluarga berkewajiban untuk mengikut sertakan anak dan anggota keluarga lainnya kepada kehidupan beragama. Tujuannya bukan hanya mengetahui kaidah-kaidah agama saja, tetapi untuk menjadi insan yang beragama sehingga menjadi anggota keluarga yang sadar bahwa hidup hanyalah untuk mencari ridha-Nya.

f. Fungsi ekonomis

Fungsi ekonomis keluarga meliputi pencarian nafkah, perencanaan pembelanjaan serta pemanfaatannya. Dalam mendidik anak, keluarga dengan fungsi ekonomisnya perlu diperhatikan karena jika tidak seimbang dalam mengelola ini, maka akan berakibat pula pada perkembangan anak dan pembentukan kepribadian anak.

g. Fungsi rekreatif

Fungsi rekreatif dapat terlaksana jika keluarga dapat menciptakan rasa aman, nyaman, ceria agar dapat dinikmati dengan tenang, damai dan jauh dari ketegangan batin, sehingga memberikan perasaan yang bebas dari tekanan. Hal ini akan memberikan rasa saling memiliki dan kedekatan antara tiap anggota keluarga.

h. Fungsi biologis

Fungsi biologis keluarga, yaitu berhubungan dengan kebutuhan-kebutuhan biologis anggota keluarga. Kebutuhan ini meliputi kebutuhan sandang, pangan, papan, serta kebutuhan akan keterlindungan fisik, termasuk didalamnya kehidupan seksual.

4. Pengertian Konseling Keluarga

Sebelum membahas lebih lanjut tentang konseling keluarga sebaiknya memahami arti kata dari konseling terlebih dahulu. Konseling mempunyai banyak pengertian, diantaranya yang memberikan pengertian adalah A. Edward Hoffman

dalam Samsul Bahri. Menurutnya konseling adalah perjumpaan secara berhadapan tatap muka antara konselor dan konseli. Konseling dapat dianggap sebagai intinya proses pemberian pertolongan bagi usaha pemberian bantuan kepada klien saat mereka berusaha memecahkan masalah yang sedang mereka hadapi. Namun demikian, konseling tidak dapat memadai bilamana hal tersebut tidak dibentuk atas dasar persiapan yang tersusun dalam struktur organisasi.⁵

Sedangkan menurut Jamal Makmur istilah konseling berasal dari bahasa Inggris, *to counsel* yang secara etimologi berarti *to give advice* yaitu memberi saran atau nasihat. Dapat diartikan juga sebagai proses menolong klien agar dapat mengatasi masalah yang dihadapinya, dengan menggunakan teknik-teknik bimbingan.⁶ Konseling menurut Kalso Effendi adalah upaya pemberian bantuan yang diberikan oleh konselor kepada konseli (individu atau kelompok) dalam usaha memecahkan masalah yang mereka hadapi.⁷ Upaya penerapan atau implementasi konseling pada situasi khusus yang memfokuskan pada masalah-masalah terkait dengan situasi keluarga dan penyelenggaraannya yang melibatkan anggota keluarga.

Menurut Brammer dan Shostrom dalam Ulfiah konseling keluarga mulanya diarahkan untuk membantu anak agar dapat beradaptasi lebih baik untuk

⁵ Samsul Munir, *Bimbingan Dan Konseling Islami*, (Jogja: Amzah, 2010), Hal. 10

⁶ Jamal Ma'mur, *Panduan Efektif Bimbingan Dan Konseling Di Sekolah*, (Jogjakarta: Diva Press, 2010), hal. 36

⁷ Konso Effendi, *Menentukan Masalah Dalam Konseling*, (Banjarmasin: Kema Prosbins, 1989), hal. 1

mempelajari lingkungannya melalui perbaikan lingkungan keluarganya yang bersangkutan.

Menurut Golden dan Sherwood dalam Latipun konseling keluarga merupakan metode yang difokuskan pada masalah-masalah yang ada dalam keluarga dalam usaha untuk membantu memecahkan masalah yang dialami oleh pribadi klien tersebut. Masalah yang dialami klien ini pada dasarnya bersifat pribadi atau dialami klien itu sendiri. Akan tetapi pada kasus ini konselor menganggap bahwa permasalahan ini semata-mata tidak terjadi karena klien itu sendiri melainkan oleh sistem yang terdapat dalam keluarga klien, sehingga diharapkan keluarga dapat ikut serta dalam mencari akar permasalahan dan penyelesaian masalah klien.⁸

Konseling dalam keluarga merupakan suatu proses pemberian bantuan dan bimbingan kepada individu secara berkelanjutan dan sistematis, yang dilakukan oleh seorang ahli yang telah mendapat latihan khusus untuk melakukan konseling. Hal ini dimaksudkan agar individu dapat memahami dirinya, lingkungan keluarganya serta dapat mengarahkan diri dengan baik dalam menyesuaikan diri dengan lingkungan untuk dapat mengembangkan potensi dirinya secara optimal, untuk kesejahteraan diri dan masyarakat, khususnya untuk kesejahteraan keluarganya.

Berdasarkan pengertian-pengertian yang telah dikemukakan diatas, peneliti mengambil kesimpulan bahwa konseling keluarga merupakan suatu proses yang interaktif yang berupaya untuk membantu keluarga agar memperoleh keseimbangan dalam mempertahankan keharmonisan dalam keluarga agar potensinya dapat

⁸ Latipun, Psikologi Konseling, (Malang: UMM Press, 2015), hal. 149

berkembang dengan optimal sehingga klien atau anggota keluarga yang mengalami masalah dapat mengatasi permasalahan dengan kesukarelaan dan kecintaan terhadap keluarga.

5. Tujuan Konseling Keluarga

Tujuan konseling keluarga oleh para ahli dirumuskan secara berbeda. Seperti dikatakan bowen tujuan konseling keluarga adalah membantu klien (anggota keluarga) untuk mencapai individualitas sebagai dirinya sendiri yang berbeda dari sistem keluarga, hal ini relevan dengan pandangannya tentang masalah keluarga yang berkaitan dengan hilangnya kebebasan anggota keluarga akibat dari aturan-aturan dan kekuasaan dalam keluarga tersebut.

Pada saat yang sama Satir menekankan dengan konseling keluarga diharapkan dapat mempermudah komunikasi yang efektif dalam kontak hubungan antara anggota keluarga. Oleh karena itu anggota keluarga perlu membuka *inner experience* atau pengalaman dalamnya dengan tidak membekukan interaksi antar anggota keluarga. Ada kesamaan sebagaimana dikatakan Glick dan Kessler yang mengemukakan tujuan konseling keluarga adalah (1) memfasilitasi komunikasi pikiran dan perasaan antar anggota keluarga. (2) mengganti gangguan, ketidakfleksibelan peran dan kondisi. (3) memberikan pelayanan sebagai model dan pendidikan peran tertentu yang ditunjukkan kepada anggota lainnya.⁹

⁹Faezah Nur Laela, *Bimbingan Konseling Keluarga dan Remaja Edisi Refisi*, (Surabaya: UINsa Press, 2017), hal. 48-49

Tujuan konseling keluarga yang dikemukakan oleh Sofyan S. Willis ada dua, yaitu tujuan konseling secara umum dan tujuan konseling khusus.¹⁰ Tujuan umum ada tiga aspek, yaitu: (1) Membantu anggota keluarga belajar menghargai secara emosional bahwa keluarga adalah saling kait-mengkaitkan diantara anggota keluarganya; (2) Untuk membantu anggota keluarga agar menyadari tentang fakta jika suatu anggota keluarga bermasalah, maka akan mempengaruhi kepada persepsi dan interaksi kepada anggota keluarga lainnya; dan (3) Untuk mengembangkan penghargaan penuh sebagai pengaruh dari hubungan parental.

Sedangkan tujuan khusus terbagi kepada empat aspek, yaitu : (1) Untuk meningkatkan toleransi dan dorongan anggota keluarga terhadap cara yang istimewa; (2) Mengembangkan toleransi terhadap anggota keluarga yang mengalami frustrasi, konflik, dan rasa sedih yang terjadi karena anggota keluarga; (3) Mengembangkan motif dan potensi setiap anggota keluarga dengan cara mendorong, memberi semangat dan mengingatkan anggota tersebut; (4) Mengembangkan keberhasilan persepsi diri orang tua secara realistic dan sesuai dengan anggota lainnya.

6. Teori dan Teknik Konseling Keluarga

Ada beberapa teori yang dapat digunakan oleh konselor untuk membantu individu dalam menyelesaikan masalahnya, banyak upaya yang dapat dilakukan untuk menyelesaikan masalah dalam keluarga.

¹⁰ Sofyan S. Willis, *Konseling Keluarga*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hal. 89

Teori konseling pada praktek konseling keluarga adalah suatu keharusan. Setiap teori konseling ada praktek untuk konseling individual, tetapi sering konselor mengalami kesulitan dalam mengaplikasikannya, karena perilaku manusia tidak dapat dilihat hanya dari satu sisi saja melainkan harus dilihat dari segala arah.¹¹

Konseling keluarga memiliki berbagai pendekatan dalam praktek konselingnya. Tujuannya adalah untuk memudahkan konselor dalam memahami permasalahan keluarga dan membantu konselor untuk menanganinya. Pendekatan yang biasa digunakan konselor diantaranya pendekatan sistem keluarga.

Pendekatan sistem keluarga yaitu memandang anggota keluarga yang bermasalah, dan apabila keluarga tidak berfungsi karena anggota keluarga tidak mampu membebaskan dirinya dari perang dan harapan yang menatur dalam hubungan keluarga.¹² Ada sebagian anggota keluarga yang tidak dapat menghindari dirinya dari system keluarga yang emosional, sehingga dapat menjadikan anggota keluarga mengalami gangguan. Pendekatan sistem keluarga bekerja untuk memperbaiki sistem keluarga, tanpa menghiraukan jumlah anggota keluarga pada setiap pertemuan.¹³

¹¹ Sofyan S. Willis, *Konseling Keluarga*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hal. 113

¹² Latipun, *Psikologi Konseling Edisi Ketiga* (Malang: UMM Press, 2000), hal. 140

¹³ Namora Lumongga, *Memahami Dasar-Dasar Konseling*, (Kencana: Prenada Media, 2013), hal. 227

Sepuluh teknik konseling keluarga yang mengembangkan pendekatan system:¹⁴

- a. *Sculting* (mematung) yaitu suatu teknik yang mengizinkan anggota keluarga untuk menyatakan kepada anggota lain. Klien diberi izin menyatakan isi hati dan persepsinya tanpa rasa cemas. Sculting digunakan konselor untuk mengungkapkan konflik keluarga, untuk mengizinkan anggota keluarga mengungkapkan perasaan melalui perbuatan. Ini bisa dilakukan dengan *the family relationship tabelau* yaitu anggota keluarga yang mematung, tidak memberikan respon apa-apa selama seorang anggota menyatakan perasaannya.
- b. *Role playing* (bermain peran) adalah suatu teknik dengan memberikan peran tertentu kepada anggota keluarga. Peran tersebut adalah peran orang lain didalam keluarga, misalnya anak memainkan peran sebagai ibu dengan cara itu anak akan terlepas dari perasaan penghukuman, dari perasaan tertekan dan lain-lain. Peran itu kemudian bisa dikembalikan lagi kepada keadaan yang sebenarnya jika ia menghadapi suatu perilaku ibunya yang mungkin kurang ia sukai.
- c. *Silence* (diam) dalam proses konseling adakalanya seorang konselor untuk bersiap diam. Adapun konselor melakukan hal ini karena konselor harus menunggu klien berfikir terlebih dahulu. Apabila anggota keluarga berada

¹⁴ Sofyan S. Willis, *Konseling Keluarga* (Bandung: Alfabeta, 2017) Hal. 139-149

dalam konflik dan frustrasi karena ada salah satu anggota lain yang suka bertindak kejam, biasanya klien datang ke hadapan konselor dengan tutup mulut.

- d. *Confrontation* (konfrontasi) ialah suatu teknik yang digunakan untuk menentang pendapat anggota keluarga yang terungkap dalam wawancara konseling keluarga. Tujuannya agar anggota keluarga bisa berbicara terus terang, jujur serta akan menyadari perasaan masing-masing.
- e. *Teaching Via Questioning* ialah suatu teknik anggota keluarga dengan cara bertanya.
- f. *Listening* (mendengarkan) teknik ini digunakan agar pembicaraan seorang anggota keluarga didengarkan dengan sabar oleh yang lain. Konselor menggunakan teknik ini untuk mendengarkan dengan perhatian terhadap klien. Perhatian tersebut terlihat dari cara duduk konselor yang menghadap klien, penuh perhatian terhadap pernyataan klien, tidak menyela selagi klien bicara serius.
- g. *Recapitulating* (mengikhtisarkan) teknik ini dipakai untuk mengikhtisarkan pembicaraan pada setiap anggota keluarga, sehingga dengan cara itu pembicaraan akan lebih terarah dan terfokus.
- h. *Summary* (menyimpulkan) dalam suatu fase konseling, konselor akan menyimpulkan sementara hasil pembicaraan dengan keluarga. Tujuannya agar konseling bisa berlanjut secara progresif. Hasil percakapan konselor dengan klien hendaknya disimpulkan sementara oleh konselor untuk

memberikan gambaran kilas balik atas hal yang telah dibicarakan sehingga klien dapat menyimpulkan hasil pembicaraan secara bertahap dan memperjelas fokus pada wawancara konseling.

- i. *Clarification* (menjernihkan) yaitu untuk memperjelas suatu pertanyaan anggota keluarga karena terkesan samar-samar. Klarifikasi juga terjadi untuk memperjelas perasaan yang diungkapkan secara samar.
- j. *Reflection* (refleksi) yaitu untuk merefleksikan perasaan yang ditanyakan klien, baik yang berbentuk kata atau ekspresi wajahnya. Ada tiga jenis refleksi:
 - 1) Merefleksikan perasaan (konselor menceritakan kembali perasaan yang disampaikan oleh klien,
 - 2) *Reflecting meaning* (apabila perasaan dan fakta dicampurkan dalam suatu respon, hal ini yang disebut refleksi)
 - 3) *Summative reflection* (terjadinya suatu refleksi, bila diungkapkan kembali secara singkat tema dan perasaan pertama yang diungkapkan klien selama durasi percakapan yang lebih lama.

B. Konsepsi Konflik Keluarga

Dalam sub bagian ini ada tiga aspek yang akan dibahas secara konsep, yaitu: (1) Pengertian Konflik (2) Konflik Dalam Rumah Tangga (3) Upaya Mengatasi Konflik dan (4) Konseling dalam Mengatasi Konflik Rumah Tangga. Aspek-aspek tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pengertian Konflik

Istilah “konflik” secara etimologi berasal dari bahasa latin yaitu “con” yang berarti bersama dan “fligere” yang berarti benturan atau tabrakan. Pada umumnya istilah konflik mengandung makna suatu pertikaian dan pertentangan antar pribadi atau beberapa individu.¹⁵ Konflik Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia adalah pertentangan; percekocan.¹⁶ Menurut Brigham dalam Eva Maizara Puspita konflik adalah kontak interaksi ketika dua belah pihak bersaing atau salah satu pihak mencoba mengeksploitasi pihak lainnya.¹⁷

Menurut Sofyan S. Willis Konflik keluarga adalah kehidupan keluarga dalam keadaan kacau, tak teratur dan terarah, orang tua kehilangan kewibawaan untuk mengendalikan kehidupan anak-anaknya, dan terjadi pertengkaran terus menerus antara suami istri terutama soal mendidik anak. Dengan kata lain konflik keluarga adalah suatu kondisi yang sangat labil dalam keluarga, dimana komunikasi dua arah dalam kondisi demokratis sudah tidak ada.¹⁸

¹⁵ Elly M. Setiadi Dan Usman Kolip, *Pengantar Sosiologi Pemahaman Fakta Dan Gejala Permasalahan Sosial: Teori, Aplikasi, Dan Pemecahannya*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011) hal. 345

¹⁶ Poerdarminta, *Ibid*, hal. 610

¹⁷ Eva Maizara Puspita, *Konflik Perkawinan dan Model Penyelesaian Konflik pada Pasangan Suami Istri*, Jurnal Psikologi, Volume 2, No. 1, Desember 2008, hal 43

¹⁸ Sofyan S. Willis, *Konseling Keluarga (Family Counseling)*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hal. 13

Maka yang dimaksud konflik dalam penelitian ini adalah serangkaian percekocan, pertengkaran atau permasalahan-permasalahan yang terjadi dalam kehidupan berumah tangga yang dapat menghilangkan keharmonisan dalam keluarga.

2. Konflik Dalam Rumah Tangga

Perjalanan rumah tangga dipastikan akan mengalami pasang surutnya. Dalam sebuah kehidupan tentunya akan ada riak, gelombang, duri dan onak dan pasti setiap keluarga mengalaminya karena masalah atau konflik merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan kehidupan berumah tangga. Masalah tidak hanya dilihat sebagai akar dan penyebab atau sumber terhadap keretakan dan malapetaka, namun harus juga dilihat pada beberapa aspek lainnya dan kemanfaatannya.

Berikut ini adalah aspek-aspek penyebab terjadinya konflik dalam rumah tangga, yaitu:¹⁹

- a. Kurang atau putus komunikasi diantara anggota keluarga atau pasangan

Kurangnya komunikasi dalam keluarga merupakan salah satu biang keladi dari munculnya suatu permasalahan dalam rumah tangga. Faktor kesibukan merupakan salah satu yang menjadi alasan utama dari kurangnya komunikasi. Dalam keluarga sibuk, dimana ayah dan ibu keduanya bekerja dari pagi hingga sore hari. Mereka tidak punya waktu untuk berkumpul bersama, sholat berjamaah di rumah dimana suami menjadi imam, sedang

¹⁹Sofyan S. Willis, *Konseling Keluarga (Family Counseling)*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hal. 13-19

anggota keluarga menjadi jama'ah. Dikarenakan kesibukan tersebut keluarga atau pasangan suami istri tidak sempat untuk berkomunikasi dengan baik terkait hal-hal dalam keluarga. Maka hal itu dapat memicu munculnya konflik keluarga.

b. Sikap egosentrisme

Sikap egosentrisme antara suami istri merupakan penyebab pula terjadinya konflik rumah tangga yang berujung pada pertengkaran yang dapat terjadi secara terus menerus. Egoisme merupakan suatu sifat buruk yang ada pada diri manusia yang mementingkan dirinya sendiri. Yang lebih berbahaya lagi adalah sifat egosentrisme. Yaitu, sifat yang menjadikan dirinya pusat perhatian yang diusahakan oleh seseorang dengan segala cara. Pada orang yang memiliki sifat egosentrisme seperti ini, orang lain tidaklah penting baginya. Dia mementingkan dirinya sendiri, dan bagaimana menarik perhatian pihak lain agar mengikutinya minimal memperhatikannya. Akibat sifat egoism atau egosentrisme ini sering orang lain tersinggung, dan tidak mau mengikutinya. Maka sifat ini juga bisa membuat keretakan dalam suatu hubungan yang bahkan bisa sampai ke tahap perceraian.

c. Masalah ekonomi

Keluarga miskin masih sangat besar jumlahnya di negeri ini. Berbagai cara diusahakan pemerintah untuk mengentaskan kemiskinan. Akan tetapi tetap saja kemiskinan tidak terkendali. Masalah ekonomi tidak jarang

menjadi sumber konflik dalam suatu keluarga, apalagi pada pasangan yang tidak saling mengerti. Misalnya, istri yang banyak menuntut ini itu kepada suaminya yang ternyata tidak mampu diberikan oleh suami karna pendapatan yang terbatas.

Jika kehidupan emosional suami istri tidak dewasa, maka akan timbul pertengkaran. Berbeda dengan keluarga miskin, maka keluarga kaya mengembangkan gaya hidup internasional yang serba luks. Mobil, rumah mewah, serta segala macam barang yang baru mengikuti mode dunia. Namun tidak menutup kemungkinan keluarga yang berkecukupan tidak akan bermasalha, karena tidak semua pasangan suka hidup sangat glamor, atau sebaliknya. Disilah awal pertentangan suami istri, yaitu soal gaya hidup. Jika istri yang mengikuti gaya hidup dunia, sedangkan suami ingin biasa saja, maka pertengkaran dan konflik akan terjadi. Mungkin saja suami akan berselingkuh sebagai bentuk balas dendam terhadap istrinya yang sulit diatur.

d. Masalah kesibukan

Kesibukan, adalah suatu kata yang melekat pada masyarakat modern dikota-kota besar. Kesibukan biasanya terfokus pada pencarian materi yaitu harta dan uang. Mengapa demikian? Karena filsafat hidup mereka mengatakan uang adalah harga diri, dan waktu adalah uang. Jika telah kaya berarti suatu keberhasilan, suatu kesuksesan. Disamping itu kesuksesan lain

adalah jabatan tinggi, kedudukan atau posisi yang “basah” yang bergelimang uang. Jika ternyata ada orang yang gagal dalam masalah ekonomi dan keuangan, maka dia menjadi frustrasi (kecewa berat), kadang terlihat banyak orang bunuh diri karena kegagalan ekonomi.

Kesibukan merupakan salah satu hal yang dapat menjadi masalah dalam keluarga, karena kesibukan dari salah satu pihak baik suami atau istri akan membuat rumah tangga menjadi renggang dan keluarga merasa tidak diperhatikan. Dari hal kecil tersebut dapat menjadi masalah besar yang disebut konflik.

e. Masalah Perselingkuhan

Sering kita dengar bahwa suatu masalah yang rumit untuk dikaji adalah masalah perselingkuhan yang dilakukan oleh suami atau istri. Karena kesetiaan dalam suatu hubungan merupakan salah satu kunci dari harmonisnya keluarga. Ada beberapa faktor yang bisa menyebabkan terjadinya perselingkuhan. Pertama, hubungan suami istri yang sudah hilang kemesraan dan kasih sayang. Hal ini bisa saja berhubungan dengan ketidakpuasan hubungan seksual, tidak saling mempercayai, kurangnya komunikasi, istri kurang berdandan dirumah kecuali jika pergi keudangan atau pesta, cemburu baik secara pribadi maupun atas hasutan pihak ketiga. Kedua, tekanan pihak ketiga seperti mertua dan lain-lain (anggota keluarga lain) dalam hal ekonomi. Ketiga, adanya kesibukan masing-masing sehingga

kehidupan kantor lebih nyaman daripada kehidupan keluarga. Hal-hal tersebut yang bisa memacu terjadinya perselingkuhan baik yang dilakukan oleh istri atau suami.

f. Jauh dari agama

Segala sesuatu keburukan perilaku manusia disebabkan karena dia jauh dari agama yaitu dinul islam. Sebab islam mengajarkan agar manusia berbuat baik dan mencegah orang berbuat mungkar dan keji. Sebaliknya jika keluarga jauh dari agama dan mengutamakan materi dan dunia semata, maka tak menutup kemungkinan bahwa keluarga tersebut akan mendapatkan masalah. Karena keluarga yang dekat dengan agama atau dihidupkan nilai ajaran agama dalam keluarnya, tentulah mereka akan mendapatkan ketangan. Mengapa demikian? Karena dari keluarga tersebut akan lahir anak-anak yang taat kepada Allah dan kedua orang tuanya.

Menurut Jackson dalam Sofyan S. Willis, konflik dapat disebabkan juga dengan beberapa hal sebagai berikut:²⁰

- a. Ketidakmampuan berinteraksi antar anggota keluarga dalam menangani masalah dalam keluarga.

Pada saat terjadinya konflik dalam keluarga, anggota keluarga yang tidak dapat beradaptasi satu sama lain dapat mengalami kesulitan dalam mengatasi

²⁰ Sofyan S. Willis, *Konseling Keluarga...* hal. 224

masalah yang terjadi. Ketidakmampuan berinteraksi secara utuh dalam keluarga dapat disebabkan antara lain sebagai berikut:

- 1) Ketidakmampuan dalam mengkomunikasikan perasaan yang sedang dialami kepada anggota keluarga lainnya secara efektif. Beberapa sistem yang diterapkan dalam keluarga terlalu *fanatic* terhadap paham keagamaan. Sehingga ada beberapa masalah dianggap tabu untuk dibicarakan seperti hubungan seksual. Keluarga yang selalu menyampaikan pesan ganda, dimana terjadi ketidak selarasan antara apa yang dilakukan dengan apa yang dikatakan.
- 2) Hubungan antar anggota keluarga yang jauh dari kata akrab satu antara satu dan lainnya. Masing-masing anggota keluarga memiliki kesibukan masing-masing sehingga jarang meluangkan waktu bersama anggota keluarga. Selain itu tidak adanya rasa saling percaya dan menghormati, jarang berbagi masalah, dan tidak pernah belajar bekerja sama dengan hangat dan akrab.
- 3) Adanya aturan dalam keluarga yang terlalu kaku atau bahkan dalam keluarga tersebut tidak memiliki aturan sama sekali. Keluarga yang terlalu kaku atau aturan yang terlalu kaku membuat anggota keluarga susah untuk mengekspresikan dirinya dalam bertindak atau melakukan sesuatu, mengabaikan pertolongan dari orang lain, dan anak akan mengalami kesulitan mengikuti aturan apabila itu bertentangan dengan sikap dan nilai pribadinya.

4) Kengganannya mengungkapkan rahasia pribadi pada anggota keluarga.

Rahasia ini biasanya bersifat menyakitkan dan memalukan, misalnya kehamilan diluar nikah, hutang dan perkelahian dengan orang lain. Sikap anggota keluarga yang enggan mengungkapkan masalah ini akan menimbulkan suka berjaga-jaga pada anggota keluarga yang menyimpan rahasia dan kecurigaan pada anggota keluarga.

5) Ketidaknyamanan menyesuaikan tujuan antara anak dan orangtua.

Misalnya orang tua yang berprofesi sebagai pilot dan memaksa anaknya untuk menjadi pilot juga, sementara anaknya ingin menjadi dokter. Ketika anak menyatakan keinginannya, orang tuanya bersikeras anaknya harus menjadi pilot. Dalam hal ini anak mengalami pertentangan antara harapan dan kenyataan yang akhirnya menimbulkan konflik dalam dirinya.

6) Terjadinya pertentangan nilai atau cara berfikir antara anak dan orang tua.

Adakalanya orangtua menolak terjadinya perubahan dalam sistem keluarga yang sifatnya turun temurun. Hal inilah yang akhirnya menimbulkan konflik dalam keluarga. Misalnya anak perempuan harus menikah dengan saudara misannya, anak tidak dibenarkan menghadiri pesta diatas pukul 22.00 wib dll.

b. Kurangnya komitmen dalam keluarga.

Komitmen merupakan sebuah janji untuk membentuk keluarga bahagia. Dalam hal ini masing-masing anggota keluarga tidak memiliki komitmen yang kuat untuk membentuk keluarga yang saling mendukung dan harmonis. Keluarga yang tidak memiliki komitmen akan mengalami kesulitan untuk membangun kebersamaan dan menangani masalah yang muncul. Orang tua hanya memikirkan urusannya sendiri tanpa memperdulikan masalah anak atau dapat pula sebaliknya. Ketika menjalani proses konseling, ketidak sediaan untuk terlibat dengan masalah anak, hal inilah yang sering kali muncul dan menyulitkan konselor dalam menjalani proses konseling.

c. Ketidak mampuan menjalankan peran dalam keluarga.

Peran ayah, ibu dan anak adalah berbeda dan sebenarnya sudah ada tanpa disadari namun dapat dimengerti oleh masing-masing anggota keluarga. Misalnya dalam aktivitas: ibu menyiapkan sarapan pagi, kakak membersihkan rumah, adik mencuci piring setelah makan dan ayah membuka pintu depan. Peran berdasarkan “gender” mengharuskan ibu merawat anak juga bekerja untuk menghidupi keluarga. Akan tetapi terkadang anggota keluarga mengabaikan peran tersebut sehingga timbulah konflik, misalnya istri menolak merawat anak karena ingin bekerja atau suami menolak untuk bekerja.

d. Kurangnya kestabilan lingkungan.

Perubahan lingkungan turut mempengaruhi dalam kehidupan sebuah keluarga. Misalnya karena desakan ekonomi terpaksa suami istri harus hidup bersama dengan mertua dalam waktu yang cukup lama, sementara mertua selalu turut campur dengan masalah anak yang sudah berkeluarga, hal ini dapat menimbulkan konflik dalam keluarga tersebut. menurut Kurt Lewin dari Ehan masalah dalam keluarga dapat terjadi karena adanya dinding pemisah antar anggota keluarga yang berupa perasaan saling enggan, seling gengsi, dan takut menyinggung perasaan. Masalah yang sering kali dikonsultasikan oleh keluarga antara lain: anak yang tidak patuh pada harapan orang tua, konflik antar keluarga, perpisahan antar anggota keluarga karena dinas diluar daerah, anak yang mengalami kesulitan dalam belajar, dan kesulitan dalam bersosialisasi.

3. Upaya Mengatasi Konflik

Setiap persoalan yan terjadi tentu ada jalan keluarnya atau solusinya, demikian juga dengan konflik yang terjadi dalam rumah tangga atau keluarga, harus dicari akar permasalahannya terlebih dahulu. konflik keluarga bersumber pada: suami, istri, atau anak-anak (ibu-bapak mertua atau orang lain). Persoalan yang bersumber dari pihak internal keluarga (ayah, ibu, anak) mungkin penyelesaiannya lebih mudah dan jelas karena tidak melibatkan pihak dari luar. Akan tetapi jika

sumber persoalannya berasal dari pihak eksternal atau orang luar maka persoalannya lebih sulit dan sulit untuk mencari solusinya.

Banyak upaya yang dapat dilakukan untuk menyelesaikan konflik keluarga. Ada dengan cara-cara tradisional dan adapula dengan cara modern atau sering disebut dengan cara ilmiah. Cara pemecahan masalah keluarga dengan sifat tradisional terbagi menjadi dua. Pertama, dengan kearifan kedua orang tua dalam menyelesaikan konflik keluarga, terutama yang berhubungan dengan masalah anak dan istri. Istilah kearifan adalah cara-cara yang penuh dengan kasih sayang, kekeluargaan, memelihara jangan sampai ada yang terluka hatinya oleh sikap dan atau perbuatan orang tua.

Barang kali yang terjadi hanyalah kurangnya komunikasi dalam keluarga, dan terjadilah sikap individualistic masing-masing anggota keluarga. Dengan kata lain kearifan juga dapat terjadi jika punya banyak waktu di rumah, selalu menciptakan suasana yang harmonis, penuh kasih sayang dan perhatian. Sehingga dari hal-hal kecil tadi bisa menciptakan keluarga yang *sakinah, mawaddah, warahmah*.

Cara yang dapat dilakukan untuk membantu menyelesaikan konflik dalam keluarga adalah dengan cara ilmiah yaitu konseling keluarga (*family counseling*). Cara ini adalah cara yang telah dilakukan oleh para ahli konseling di seluruh dunia. Ada dua pendekatan yang dapat dilakukan dalam hal ini, 1) pendekatan individual disebut juga individual konseling yaitu upaya menggali emosi, pengalaman dan pemikiran klien, atau proses konseling yang dilakukan kepada salah satu anggota keluarga yang bermasalah. 2) pendekatan kelompok (*family counseling*) yaitu diskusi

dalam keluarga yang dibimbing oleh konselor keluarga. Dimana seluruh anggota keluarga ikut terlibat dalam proses konseling dan menjacri jalan keluar dari permasalahan yang sedang dihadapi secara bersama-sama.

Sebelum memasuki family counseling (konseling keluarga), yang amat penting adalah mendekati secara individual counseling (konseling individual) individu yang bermasalah (sumber masalah). Tujuannya adalah agar klien dapat mengekspresikan perasaan-perasaan yang mengganjal, menyakitkan, menyedihkan, dan yang melukai hatinya. Hal ini penting, karena perasaan seperti inilah yang menyebabkan individu berperilaku salah.

Konseling keluarga dilakukan setelah masalah-masalah yang rawan pada diri-diri anggota keluarga (bermasalah) telah dapat diselesaikan oleh konselor secara konseling individual. Dengan cara demikian tugas konselor keluarga akan lebih ringan dalam membantu keluarga menyelesaikan masalahnya dan menciptakan keluarga yang utuh, setelah lancarnya komunikasi diantara mereka. Didalam proses konseling keluarga konselor berupaya sekuat tenaga agar setiap individu anggota keluarga yang terlibat dapat berbicara dengan bebas menyatakan perasaan, pengalaman, dan pemikiran tentang ayah, ibu, dan saudara-saudaranya.²¹

²¹ Faezah Nur Laela, *Bimbingan Konseling Keluarga dan Remaja Edisi Refisi*, (Surabaya: UINsa Press, 2017), hal. 99-101

4. Konseling dalam Mengatasi Konflik Rumah Tangga

Dalam mengatasi konflik rumah tangga terdapat empat pendekatan konseling yang dapat dilakukan untuk mengatasi konflik rumah tangga, yaitu: (1) Pendekatan Psikoanalisis (2) Pendekatan Adlerian (3) Pendekatan Terpusat Pada Klien (4) Pendekatan Gestalt. Keempat pendekatan tersebut adalah sebagai berikut:

a. Pendekatan Psikoanalisis

Para penganut psikoanalisis dalam konseling perkawinan dan keluarga menggunakan teori-teori psikoanalisis sigmund freud sebagai dasar teori dan praktek layanannya. Dalam mengkaji permasalahan klien, teori psikoanalisis menggunakan orientasi waktu ke masa lalu, yaitu menelusuri pengalaman klien pada masa lalu perkembangannya yang diduga ada kaitannya dengan permasalahan yang dialami sekarang ini. Disamping itu, teori psikoanalisis sangat menekankan peranan alam ketidaksadaran.²²

Pendekatan psikoanalisis ber pandangan bahwa yang menjadi klien dalam konseling keluarga dan konseling perkawinan adalah individu. Karakteristik psikoanalisis adalah dengan membantu klien dalam mencapai kesadaran diri, kejujuran, keefektifan dalam melakukan suatu hubungan personal dalam menangani

²² Kustiah Sunarty, Alimuddin Mahmud, *Konseling Perkawinan Dan Keluarga*, hal. 91

kecemasan secara realistis, serta memperoleh kendali atas tingkah laku yang irrasional dan influsif.²³

b. Pendekatan Adlerian

Pendekatan Adlerian ini mempunyai keunikan dan kekhasan dalam penekanannya terhadap konstelasi keluarga, khususnya hubungan antara saudara kandung dan posisi lain dalam keluarga. Fungsi konselor dalam proses konseling perkawinan dan keluarga dalam pendekatan Adler ini adalah sebagai fasilitator bagi semua anggota keluarga yang mengikuti proses konseling. Agar nantinya anggota keluarga dapat memahami strategi-strategi untuk memecahkan konflik dalam keluarga dengan saling menghormati.²⁴

c. Pendekatan Terpusat Pada Klien

Pendekatan terpusat pada klien ini dikembangkan oleh Carl Ransom Rogers pada tahun 1942. Pendekatan ini memiliki tujuan untuk membina kepribadian klien secara integral, berdiri sendiri, dan diharapkan agar klien mempunyai kemampuan untuk menyelesaikan masalahnya sendiri.²⁵

Tujuan dari pendekatan terpusat pada klien ini adalah untuk membantu klien agar menjadi pribadi yang berfungsi penuh. Untuk itu konselor mengusahakan agar

²³Gerald Corey, *Teori Dan Praktek Konseling & Psikoterapi* (Bandung: Rafika Aditama, 2013), hal.38

²⁴ Kustiah Sunarty, Alimuddin Mahmud, *Konseling Perkawinan Dan Keluarga*, hal. 94

²⁵ Sofyan S. Willis, *konseling Keluarga*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hal. 100

klien dapat memahami dirinya sendiri secara lebih baik lagi agar ia dapat mengembangkan potensi dalam dirinya sehingga dapat menentukan sendiri penyelesaian dari konflik yang sedang dialaminya.

d. Pendekatan Gestalt

Terapi Gestalt dikembangkan oleh Fredecerick Perls dimana pendekatan ini bertujuan agar individu-individu mampu menangani sendiri masalah-masalah yang dihadapi dalam hidupnya secara efektif. Kempler dalam buku Geral Corey mengemukakan bahwa konseling perkawinan dan keluarga dengan pendekatan Gestalt sebagai suatu model yang difokuskan pada saat sekarang ini dan pada pengalaman-pengalaman keluarga yang dilakukannya pada sesi-sesi konseling.²⁶

²⁶ Gerald Corey, *Teori Dan Praktek Konseling & Psikoterapi* (Bandung: Rafika Aditama, 2013), hal. 117

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode dan Pendekatan penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.¹ Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah deskriptif analisis dengan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif analisis menurut Jhon W. Best adalah berusaha mendeskriptifkan kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang sedang tumbuh, proses yang sedang berkembang.²

Sedangkan pendekatan kualitatif menurut Nasir Budiman adalah “pencarian data lapangan karena penelitian yang dilakukan menyangkut dengan persoalan-persoalan atau kenyataan dalam kehidupan nyata, bukan pemikiran abstrak yang terdapat dalam teks-teks dan dokumen-dokumen tertulis atau terekam.³ Sementara menurut Abdurrahman Fathoni, adalah “suatu penyelidikan yang dilakukan di lapangan atau lokasi penelitian, suatu tempat yang dipilih sebagai lokasi untuk

¹ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hal. 2

² Jhon W. Best, *Metodologi Penelitian, Terjemahan, Salfiah Dan Mulyadi Guntur Waseo*, (Surabaya: Usaha Nasional, 1982), hal. 62

³ Nasir Budiman, Dkk, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, (Skripsi, Tesis Dan Disertasi) Cet Ke 1*, (Banda Aceh: Ar-Raniry, 2006), hal.23

menyelidiki gejala objektif yang terjadi di lokasi tersebut, yang dilakukan juga untuk menyusun laporan ilmiah dengan menggunakan metode deskriptif analisis.⁴

Berdasarkan metode dan pendekatan di atas maka penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis, karena peneliti ingin menggambarkan semua yang peneliti dapatkan lapangan dan mendeskripsikan kembali berdasarkan pengamatan, wawancara dan pendengaran.

B. Objek dan Subjek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah kantor Pusat Pelayanan keluarga Sejahtera (PPKS) Bungong Jeumpa Banda Aceh. Peneliti melakukan observasi pada PPKS Bungong Jeumpa. Menurut sugiyono objek penelitian adalah “suatu atribut atau sifat atau nilai sari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh penelti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.⁵

Sedangkan subjek penelitian adalah narasumber yang bisa memberikan informasi-informasi utama yang dibutuhkan oleh peneliti dalam penelitian ini.⁶ Dalam penelitian ini yang dijadikan subjek penelitian adalah petugas konseling di PPKS Bungong Jeumpa Banda Aceh. Berdasarkan informasi dari kantor PPKS, maka

⁴Abdurrahman Fathoni, *Metode Penelitian Dan Teknik Penyusunan Skripsi*, Cet Ke 1, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hal. 96

⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hal.

⁶ Andi Prostowo, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Persektif Rancangan Penelitian* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011) hal.195

peneliti memilih subjek orang yang paling memahami data yang diperlukan dalam penelitian ini.

C. Teknik pemilihan subjek penelitian

Dalam penelitian ini akan menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Muhfitrah *Purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu atau adanya kriteria yang ditetapkan.⁷ Pemilihan *purposive sampling* dikarenakan objek dan subjek penelitian sudah ditentukan oleh peneliti, peneliti sudah mengetahui narasumber yang menjadi sasaran yang bisa memberikan data informasi untuk penelitian. Pemilihan informan nantinya dipilih berdasarkan kriteria yang sudah ditetapkan oleh peneliti sebelumnya. Maksud peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* adalah karena peneliti akan memilih orang-orang yang paling sesuai dan paling tahu tentang data-data yang diperlukan dalam penelitian

Dengan kriteria:

1. Orang yang lebih mengetahui konseling
2. Orang yang sudah lama melaksanakan konseling dan terlibat langsung dengan klien.

Berdasarkan kriteria tersebut di atas, maka subjek penelitian ini adalah:

1. Konselor yang sudah banyak menangani kasus dalam keluarga, yang berkisar sebanyak 200 orang klien.

⁷ Muhfitrah, Metodologi Kualitatif. Tindakan kelas dan studi kasus, (Sukabumi: CV Jejak, 2017), hal.161

2. Psikolog yang ikut membantu menyelesaikan permasalahan yang terjadi pada klien.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik untuk mengumpulkan data guna memperoleh data yang diinginkan. Dalam pelaksanaan pengambilan data di lapangan, teknik yang digunakan adalah :

1. Wawancara

Menurut Burhan Bungin wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden.⁸ Dalam penelitian ini wawancara yang digunakan adalah wawancara semiterstruktur. Dalam mendapatkan data penelitian, peneliti menanyakan langsung secara lisan terkait hal-hal yang dibutuhkan, kemudian dicatat untuk dijadikan data dalam penelitian ini. Wawancara ini berupa jawaban responden dan informasi terhadap permasalahan penelitian.

⁸ Burhan Bungin, Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Kebijakan Publik Dan Ilmu Sosial Lainnya, Ed. 2, (Jakarta: Kencana, 2011), Hal. 133

2. Dokumentasi

Untuk mengumpulkan data yang lebih lengkap dan akurat maka penulis menambahkan studi dokumentasi. Menurut Farida Nungrahani dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal atau yang berupa catatan, buku, surat, majalah, dan agenda yang berkaitan dengan masalah penelitian.⁹ Dalam penelitian dokumen yang dijadikan kajian adalah laporan jumlah kasus, madding dan beberapa lainnya. Pengumpulan data yang peneliti lakukan dalam penelitian ini adalah dengan melibatkan berbagai media, salah satunya HP untuk merekam dan memotret.

E. Teknik Analisis Data

Untuk mengolah data kualitatif yang berkenaan dengan layanan konseling keluarga harmonis pada PPKS Bungong Jeumpa, maka penulis mengolah data dalam penelitian ini dilakukan dengan mengikuti prosedur atau langkah-langkah seperti yang dikemukakan oleh Sanafiah Faisal, yang antara lain :

1. Reduksi data

Reduksi data merupakan suatu proses pemilihan dan pemusatan perhatian pada suatu penyederhanaan, pengabstrakan, dan juga transformasi mengenai data kasar yang muncul dari catatan tertulis di lapangan.

⁹ Farida Nungrahani, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Bahasa*, (Solo: Cakra Books, 2014) hal. 121

2. Penyajian data

Penyajian data yaitu menyajikan data dengan membuat rangkuman temuan penelitian secara sistematis dan tersusun sehingga dapat memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan.

3. Menarik kesimpulan

Menarik kesimpulan yaitu membuat kesimpulan hasil dari data-data yang telah dikumpulkan. Penarikan kesimpulan merupakan sebagian dari suatu kegiatan yang utuh dimana kesimpulan tersebut diverifikasi selama penelitian itu berlangsung.

F. Prosedur Penelitian

Pro sedur atau langkah yang ditempuh dalam penelitian ini secara garis besar dilaksanakan melalui beberapa tahapan yang mengacu pada tiga tahapan yaitu: (1) pra lapangan (2) lapangan (3) pelaporan. Berikut adalah penjelasan dari kita langkah tersebut:

1. Tahap Pra lapangan

Pada tahap ini ada beberapa yang harus dipersiapkan peneliti sebelum terjun ke lapangan, yaitu: memilih lapangan penelitian berdasarkan fokus masalah yang telah ditetapkan serta rumusan penelitian, menyusun rancangan penelitian dan mengatur sistematika yang akan dilakukan di lapangan, mengurus surat perizinan kepada pihak yang berwenang seperti mempersiapkan surat persetujuan penelitian yang akan diserahkan kepada kantor Pusat Pelayanan Keluarga Sejahtera Bungong Jeumpa, menanyakan kepada pihak kantor tentang persetujuan penelitian yang akan

dilakukan serta melengkapi surat-surat yang akan diminta. Menyiapkan perlengkapan penelitian seperti membuat pedoman wawancara menyiapkan pertanyaan-pertanyaan yang ingin ditanyakan ketika melakukan wawancara, memilih sampel yang akan dijadikan subjek penelitian, merancang kegiatan baik dari segi pelaksanaan bahkan kepada layanan yang akan dilakukan nantinya.

2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Pada tahap ini peneliti sudah mulai datang langsung ke lokasi penelitian untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan dengan melakukan wawancara terhadap pihak yang telah dipilih untuk menjadi subjek penelitian. Wawancara akan dilakukan pada waktu dan tempat yang telah ditentukan dan disepakati oleh subjek penelitian dan peneliti.

3. Tahap pembuatan Laporan

Langkah terakhir dalam setiap penelitian adalah membuat laporan. Semua data-data yang telah didapatkan dan dikumpulkan dari hasil wawancara, yang kemudian diolah sesuai dengan kebutuhan dalam penelitian. Setelah melewati beberapa proses, data-data yang didapatkan ditulis secara sistematis dalam bentuk teks narasi agar memudahkan peneliti dalam menyusun laporan penelitian serta peneliti berusaha melakukan konsultasi dengan dosen pembimbing yang telah ditentukan. kemudian dijadikan sebuah informasi yang disusun lengkap berupa skripsi yang telah tersusun dalam 5 bab.

BAB IV

DESKRIPTIF DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

A. Deskripsi Data Penelitian

Dalam sub bahagian ini ada empat aspek yang akan dijelaskan dideskripsikan sesuai dengan temuan di lapangan, yaitu: (1) gambaran umum lokasi penelitian, (2) kasus-kasus konflik keluarga yang ditangani konselor PPKS Bungong Jeumpa Banda Aceh, (3) proses pelaksanaan layanan konseling keluarga dalam membantu mengatasi konflik rumah tangga, (4) kualifikasi konselor yang melakukan layanan konseling di PPKS Bungong Jeumpa Banda Aceh.

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Dalam sub bahagian ini ada 5 aspek yang akan penulis deskripsikan, yaitu: (a) sejarah singkat PPKS Bungong Jeumpa Banda Aceh (b) sarana dan prasarana PPKS Bungong Jeumpa Banda Aceh (c) kegiatan promosi PPKS Bungong Jeumpa Banda Aceh dan (d) maksud dan tujuan berdirinya PPKS Bungong Jeumpa Banda Aceh, dan (e) profil informan. Beberapa aspek tersebut adalah sebagai berikut:

a. Sejarah singkat PPKS Bungong Jeumpa Banda Aceh

PPKS Bungong Jeumpa merupakan kantor perwakilan BKKBN Provinsi Aceh yang diresmikan pada tanggal 12 Desember 2012 yang beralamat di jalan Prada Utama, No. 2, Gampong Peurada, Kecamatan Syiah Kuala, Kota Banda Aceh. PPKS ini di bentuk untuk memfasilitasi keluarga yang berada di Provinsi Aceh guna mendapatkan pelayanan. Pelayanan PPKS Bungong Jeumpa menjunjung tinggi asas

profesionalitas dan menjaga kerahasiaan klien. Profesionalitas diwujudkan dengan¹ menghadirkan tenaga dokter, psikolog, konselor, bidan, dan juga relawan yang ahli dibidangnya untuk melayani klien yang hadir.

Pelayanan di PPKS Bungong Jeumpa meliputi: pelayanan data dan Informasi Kependudukan Keluarga Berencana dan pembangunan Keluarga (KKBPK), Konseling Keluarga Balita dan Anak, Konseling Keluarga Remaja dan Remaja, Konseling Pra Nikah, Konseling Keluarga Berencana dan Kesehatan Reproduksi, Konseling Harmonis (khusus keluarga), Konseling Keluarga Lansia dan Lansia, dan Pembinaan Usaha Ekonomi Produktif Kelompok Usaha Peningkatan Pendapatan Keluarga Sejahtera (UPPKS).

b. Maksud dan tujuan berdirinya PPKS Bungong Jeumpa Banda Aceh

Maksud dari berdirinya PPKS Bungong Jeumpa adalah memfasilitasi masyarakat untuk mendapatkan data dan informasi KKBPK, serta memberikan layanan konseling keluarga baik berupa konseling individu, kelompok serta kunjungan ke rumah (*home visit*) sesuai dengan peraturan Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor: 259/PER/F3/2012 tanggal 1 Agustus 2012 tentang pedoman penyelenggaraan Pusat Pelayanan Keluarga Sejahtera.

Tujuan PPKS Bungong Jeumpa adalah membantu masyarakat untuk mendapatkan data dan informasi KKBPK (Kependudukan, Keluarga Berencana, dan

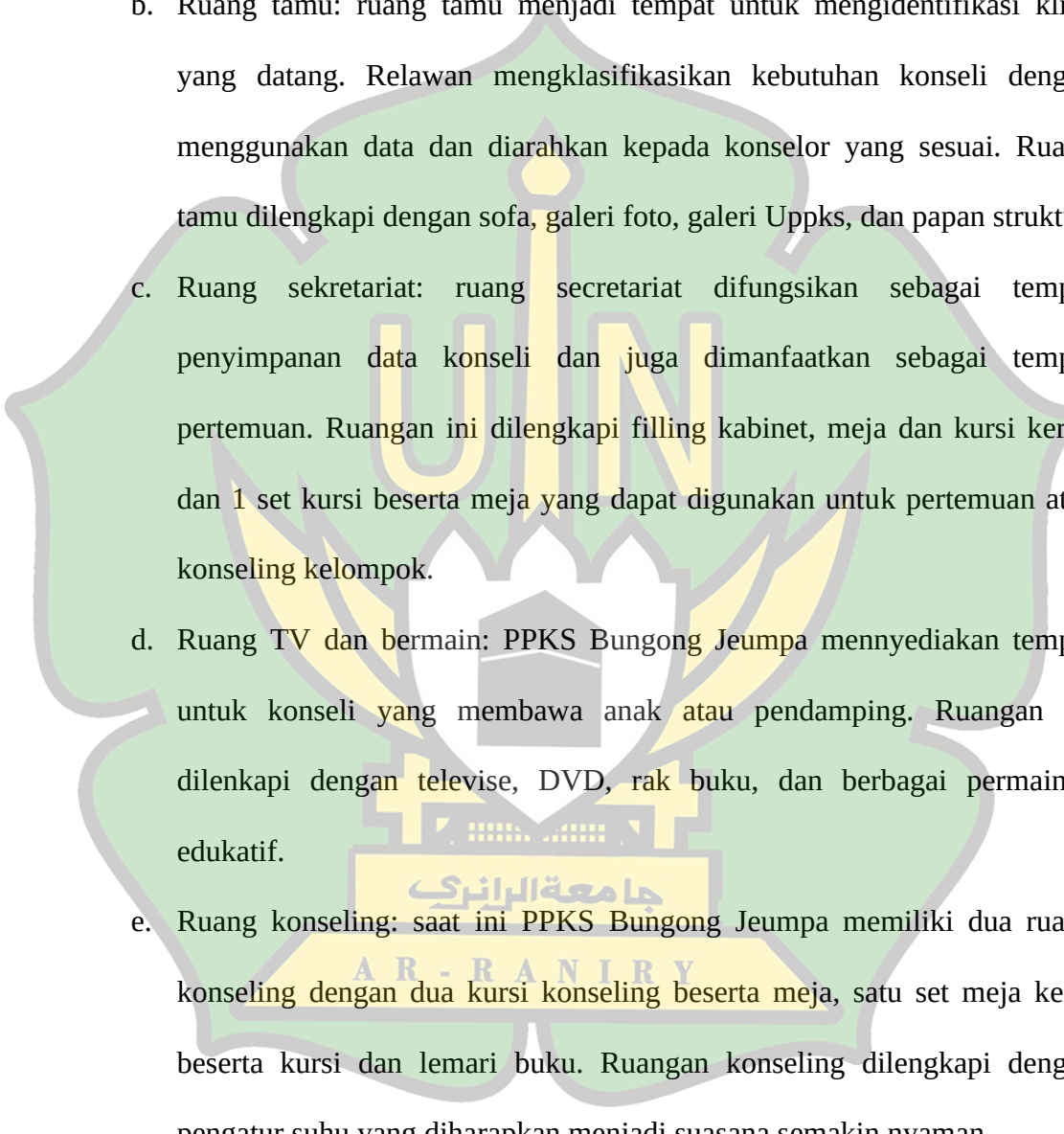
¹ Buku Pedoman Pusat Pelayanan Keluarga Sejahtera Bungong Jeumpa Perwakilan BKKBN Provinsi Aceh, 2015

Pembangunan Keluarga), Konsultasi dan Konseling Keluarga Balita dan Anak, Konsultasi dan konseling keluarga Remaja dan Remaja, konseling pra nikah, konsultasi dan konseling keluarga berencana dan kesehatan reproduksi, konsultasi dan konseling keluarga harmonis, konsultasi dan konseling keluarga lansia dan lansia, serta pembinaan pemberdayaan ekonomi keluarga melalui kelompok UPPKS.

Dari penjelasan di atas, maka dapat penulis simpulkan bahwa, PPKS Bungong Jeumpa beralamat di jalan Prada Utama, No. 2, Gampong Peurada, Kecamatan Syiah Kuala, Kota Banda Aceh, yang bertujuan membantu masyarakat untuk mendapatkan data atau informasi dan layanan konseling. PPKS Bungong Jeumpa mengangkat konsep rumah, dengan penataan ruang yang terdiri teras, ruang tamu, ruang sekretariat, ruang tv dan bermain, ruang konseling, ruang istirahat, dapur, dan ruang bermain anak. Pelaksanaan dan kegiatan promosi yang dilakukan PPKS Bungong Jeumpa melalui berbagai media, diantaranya pembuatan brosur dengan berbagai tema, talk show radio, dan sosial media seperti Facebook, Twitter, dan Blog.

c. Sarana dan prasarana PPKS Bungong Jeumpa Banda Aceh

PPKS Bungong Jeumpa mengangkat konsep rumah, sehingga konseli yang datang merasa berada di rumah. Lokasi yang terpisah dari kantor perwakilan BKKBN Provinsi Aceh menjadikan masyarakat tidak canggung untuk memilih PPKS Bungong Jeumpa sebagai tempat konseling. Konsep rumah diwujudkan dengan penataan ruangan. Adapun ruangan yang tersedia adalah sebagai berikut:

- 
- a. Teras: digunakan untuk tempat menunggu dan juga berbagai kegiatan lainnya seperti senam lansia. Teras dilengkapi dengan 2 unit kursi.
- b. Ruang tamu: ruang tamu menjadi tempat untuk mengidentifikasi klien yang datang. Relawan mengklasifikasikan kebutuhan konseli dengan menggunakan data dan diarahkan kepada konselor yang sesuai. Ruang tamu dilengkapi dengan sofa, galeri foto, galeri Uppks, dan papan struktur.
- c. Ruang sekretariat: ruang sekretariat difungsikan sebagai tempat penyimpanan data konseli dan juga dimanfaatkan sebagai tempat pertemuan. Ruangan ini dilengkapi filling kabinet, meja dan kursi kerja, dan 1 set kursi beserta meja yang dapat digunakan untuk pertemuan atau konseling kelompok.
- d. Ruang TV dan bermain: PPKS Bungong Jeumpa menyediakan tempat untuk konseli yang membawa anak atau pendamping. Ruangan ini dilengkapi dengan televisi, DVD, rak buku, dan berbagai permainan edukatif.
- e. Ruang konseling: saat ini PPKS Bungong Jeumpa memiliki dua ruang konseling dengan dua kursi konseling beserta meja, satu set meja kerja beserta kursi dan lemari buku. Ruangan konseling dilengkapi dengan pengatur suhu yang diharapkan menjadi suasana semakin nyaman.
- f. Ruang istirahat: ruang istirahat oleh petugas jaga untuk beristirahat. Ruangan ini dilengkapi dengan kursi lipat.

- g. Dapur: dapur dipergunakan oleh petugas atau konseli yang ingin membuat kopi atau teh. Ruangan ini dilengkapi dengan satu unit kompor gas beserta tabung gas, dispenser dan satu set kursi beserta meja.
- h. Sarana bermain anak: sarana bermain anak ini dapat dipergunakan oleh konseli yang membawa anak dan juga masyarakat yang berada disekitar PPKS Bungong Jeumpa.

d. Kegiatan promosi PPKS Bungong Jeumpa Banda Aceh

Kegiatan yang telah dan akan dilaksanakan oleh PPKS Bungong Jeumpa adalah kegiatan promosi yang dilakukan untuk merubah pola fikir masyarakat terhadap konseling. Promosi juga dilakukan agar masyarakat tidak ragu untuk berkunjung ke PPKS Bungong Jeumpa. Adapun pelaksanaan kegiatan promosi ini dilakukan melalui berbagai media, di antaranya pembuatan brosur dengan berbagai tema, talk show radio, dan sosial media seperti Facebook, twitter, dan Blog. Pelayanan di PPKS Bungong Jeumpa meliputi:

- a. Pelayanan data dan informasi KKBPK.
- b. Konseling keluarga balita dan anak.
- c. Konseling keluarga remaja dan remaja.
- d. Konseling pra nikah.
- e. Konseling keluarga berencana dan kesehatan reproduksi.
- f. Konseling keluarga harmonis (khusus keluarga).
- g. Konseling keluarga lansia dan lansia.

h. Pembinaan usaha ekonomi produktif kelompok UPPKS.

Pelayanan dilakukan di PPKS Bungong Jeumpa dan lokasi-lokasi diluar PPKS Bungong Jeumpa. Adapun beberapa lokasi yang sudah didatangi: 1) dua belas SMP, SMA dan SMK yang berada di Banda Aceh dan Aceh Besar, 2) Poltekkes Kemenkes, 3) Fisip Unsyiah, 4) Rutan Lhoknga, Aceh Besar, 5) Desa Nusa, Kecamatan Lhoknga, dan Aceh Besar.

e. Profil Informan

Pengambilan informan dalam penelitian ini dilakukan melalui teknik *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel dengan menetapkan kriteria-kriteria tertentu yang dianggap dapat memberikan berbagai sumber informasi sesuai dengan kebutuhan penelitian. Setelah mempertimbangkan karakteristik informan, akhirnya peneliti menetapkan beberapa informan dalam penelitian ini yang dianggap mampu memberikan berbagai sumber informasi sesuai dengan kebutuhan penelitian yang diambil dari konselor dan psikolog yang bekerja di PPKS Bungong Jeumpa Banda Aceh. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini berjumlah 4 orang yaitu 2 orang konselor dan 2 orang psikolog. Konselornya yang menjadi informan dalam penelitian ini yaitu: Bapak Drs. Armya Idris dan Drs. A. Gani Isa, M.Ag, sementara Psikolog yang menjadi informan adalah Ibu Novita Sari, S.Psi, M.Psi dan Ibu Wida Yulia Virdanda, S.Psi, M.Psi. untuk lebih jelasnya data informan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.1
Informan penelitian
Data informan konselor dan psikolog kantor PPKS Bungong Jeumpa

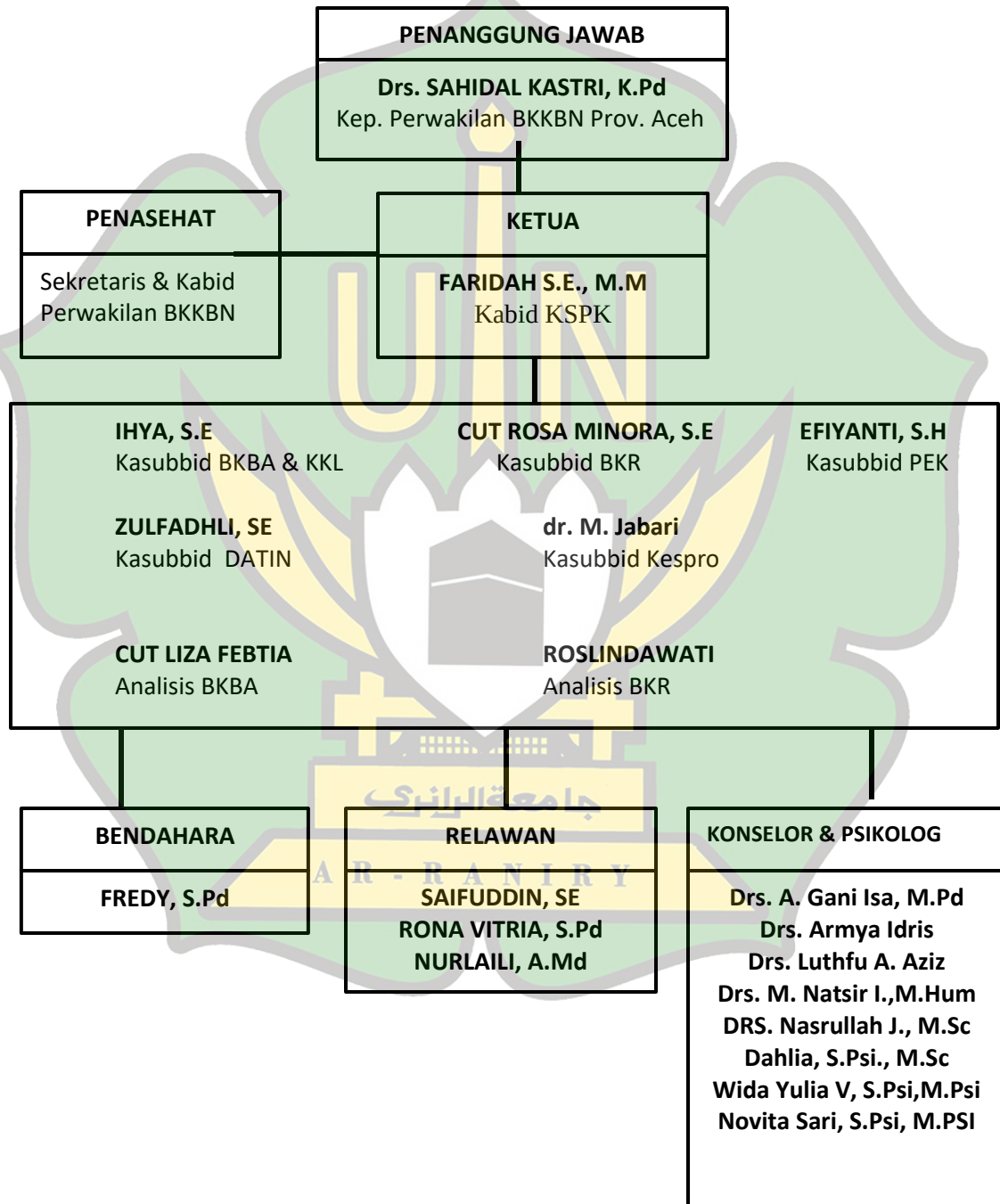
NO.	Nama	Jenis Kelamin	Keterangan
1.	Drs. A. Gani Isa, M.Ag	Laki-Laki	Konselor
2.	Drs. Armya Idris	Laki-Laki	Konselor
3.	Novita Sari, S.Psi, M.Psi	Perempuan	Psikolog
4.	Wida Yulia Virdanda, S.Psi, M.Psi.	Perempuan	Psikolog



STRUKTUR ORGANISASI

PUSAT PELAYANAN KELUARGA SEJAHTERA (PPKS) BUNGONG JEUMPA

OERWAKILAN BKKBN PROVINSI ACEH



2. kasus-kasus konflik keluarga yang ditangani konselor PPKS Bungong

Jeumpa Banda Aceh

Untuk menjawab terkait kasus-kasus konflik keluarga yang ditangani konselor PPKS Bungong Jeumpa Banda Aceh, peneliti mewawancarai dua orang konselor dan dua orang psikolog PPKS antara lain: (1) Ibu Novita Sari selaku psikolog PPKS, (2) Bapak Armya Idris selaku konselor PPKS, (3) Bapak A. Gani Isa selaku konselor PPKS, dan (4) Ibu Vida Yulia Virdanda.

1) Ibu Novita Sari selaku psikolog PPKS beliau mengatakan bahwa:

“klien yang datang ke PPKS untuk melakukan konseling ada bermacam-macam, karena PPKS membuka beberapa layanan bagi masyarakat untuk membantu mengatasi permasalahan yang terjadi baik antara suami istri, orang tua dan anak maupun dengan mertua. Salah satunya adalah klien yang datang dengan kasus konflik dalam rumah tangga. Klien yang datang dengan kasus konflik dalam rumah tangga akan diberikan layanan konseling keluarga harmonis. Kriteria klien yang akan diberikan layanan konseling keluarga harmonis adalah klien yang mengalami konflik atau masalah dengan keluarganya, baik antara suami dan istri, suami istri dengan mertua, maupun orang tua dengan anak. Kasus-kasus konflik yang terjadi dalam keluarga yang ditangani oleh konselor maupun psikolog bermacam-macam. Seperti ketidakpuasan salah satu pihak dengan pasangannya, terjadinya miss komunikasi antara kedua belah pihak, masalah ekonomi dimana istri merasa suami kurang bertanggung jawab atas keluarganya, suami tidak sanggup memenuhi kebutuhan-kebutuhan rumah tangga (masalah finansial), nafkah batin yang tidak hanya meliputi tentang hubungan seksual namun juga kenyamanan, kedamaian, kerukunan dan sebagainya, masalah kesibukan dan masalah anak, dari masalah masalah-masalah tersebutlah akhirnya timbul masalah-masalah baru yang berketerusan karena salah satu pihak atau keduanya banyak yang akan mempertahankan egonya sendiri atau dengan kata lain tidak ingin disalahkan. Rata-rata klien yang datang adalah perempuan, banyak suami yang tidak mau mengikuti konseling bahkan ada sebagian yang melarang istrinya untuk datang kepada konselor. Karena bagi suami masalah keluarga tidak perlu diberberkan kepada orang lain. Dalam pemberian layanan konseling sendiri hanya melibatkan pasangan saja atau orang tua dan anak, belum

pernah melibatkan mertua atau keluarga lainnya, karena sangat jarang orang tua yang mau diajak konseling.”²

2) Sejalan dengan yang dikemukakan oleh Ibu Novita Sari, Bapak Armya

Idris selaku salah satu Konselor di PPKS Bungong Jeumpa, beliau mengatakan:

“Selama saya menjalankan konseling di PPKS ini saya menemukan banyak sekali kasus atau masalah yang terjadi dalam rumah tangga. Seperti masalah KDRT, masalah ibu dan anak, masalah perselingkuhan, dan juga masalah dengan lingkungan. Semua klien datang dengan bermacam-macam kasus yang terjadi dalam keluarga akan ditangani oleh konselor maupun psikolog PPKS Bungong Jeumpa. Banyak klien yang datang ke PPKS adalah perempuan, karena biasanya perempuan lebih banyak bercerita apalagi jika sudah merasa nyaman dengan konselor. Dari klien yang pernah saya tangani saya melihat puncak dari semua masalah yang ada dalam keluarga adalah komunikasi yang tidak baik antara kedua belah pihak atau antar anggota keluarga. Karena tidak bagusnya komunikasi dari suami istri, hal kecil seperti perbedaan pendapat antara keduanya bisa menyebabkan terjadinya perkecokan dalam keluarga. Sehingga timbullah keegoisan dari masing-masing pihak. Masalah lain yaitu masalah ekonomi, seperti penghasilan yang kurang sementara kebutuhan keluarga yang besar, masalah waktu yang kurang untuk keluarga dan suami yang jarang memberikan nafkah untuk keluarga, masalah kesibukan suami dalam bekefrja sehingga kurang adanya rasa tanggung jawab terhadap anak. Bahkan dalam penyelesaian kasus saya pernah mendapati ada satu pasangan yang bercerai karena merasa tidak ada lagi kecocokan antara dirinya dengan pasangan. setelah melakukan konseling beberapa kali akhirnya ia memutuskan bercerai dengan pasangannya. Pada penyelesaian kasus seperti itu kami para mediator saling bekerja sama untuk membantu menyelesaikan kasus yang dianggap berat dengan tujuan agar terselesaikannya konflik yang sedang dialami klien. Namun, terkait langkah apa yang akan diambil klien semua dikembalikan kepada keputusan klien itu sendiri.”³

3) Begitupun dengan bapak A. Gani Isa salah satu konselor di PPKS

Bungong Jeumpa, beliau juga menjelaskan hal serupa:

² Hasil Wawancara Dengan Ibu Novita Sari Selaku Psikolog PPKS Bungong Jeumpa Pada Hari Senin 8 September 2021 Pukul 15:00 WIB

³ Hasil Wawancara Dengan Bapak Armya Idris Selaku Konselor PPKS Bungong Jeumpa Pada Hari Senin 15 November 2021 Pukul 10:00 WIB

“Sebagaimana fungsinya PPKS Bungong Jeumpa adalah suatu sarana yang disediakan untuk memberikan layanan-layanan kepada masyarakat, khususnya masyarakat Aceh. Layanan yang disediakan beraneka ragam, dari layanan konseling pranikah, layanan konseling anak dan remaja, layanan konseling lansia, hingga layanan konseling keluarga harmonis. Dimana layanan konseling keluarga harmonis ini berfokus pada masalah-masalah yang terjadi disepertaran kehidupan berumah tangga atau berkeluarga. Adapun kasus-kasus konflik rumah tangga yang saya tangani di PPKS Bungong Jeumpa sangatlah beraneka ragam. Seperti, konflik yang terjadi antara suami dan istri. Seperti masalah ekonomi, dimana suami yang tidak memberikan nafkah untuk kebutuhan keluarga sehari-hari, suami yang tidak peduli/tidak bertanggung jawab pada anak-anaknya, KDRT, permasalahan hp (*gadget*) dimana suami yang terlalu lalai bermain hp (*game online*) sehingga mengabaikan keluarganya, masalah kesibukan dan waktu yang kurang untuk keluarga, masalah perselingkuhan, keinginan untuk bercerai. Dalam hal ini komunikasi menjadi faktor utama dari terjadinya percekcoakan dalam keluarga. karena tidak adanya komunikasi yang baik antara suami istri maka timbullah masalah yang berakhir pada terjadinya konflik berat dalam rumah tangga karena masing-masing mempertahankan egonya. Dalam penyelesaian masalah ada klien yang mengambil keputusan berpisah dengan pasangannya, hal ini diketahui karena setelah konseling selesai dilakukan, klien tersebut kembali ke PPKS dan mengatakan kalau dia sudah bercerai dengan suaminya dan saat itu ia terlihat lebih bahagia dari sebelumnya.”⁴

- 4) Sedangkan ibu Wida Yulia Virdanda selaku salah seorang psikolog di PPKS Bungong Jeumpa, bahwa kasus-kasus konflik yang sering ditangani selama melakukan layanan konseling keluarga adalah masalah kekhawatiran orang tua terhadap anaknya. pada saat diwawancarai beliau mengatakan:

“klien yang datang ke PPKS akan diberikan layanan sesuai dengan kebutuhannya. Klien yang datang dengan kasus yang terjadi dalam keluarga akan diberikan layanan konseling keluarga harmonis. Masalah keluarga yang sering ditemukan saat melakukan konseling keluarga sangat kompleks dan bervariasi, namun karena spesialisasi saya psikolog anak dan remaja, jadi banyak yang saya temukan itu orang tua yang merasa khawatir terhadap anaknya atau dengan kata lain merasa anaknya bermasalah. Seperti usia remaja yang sangat rentan dengan pengaruh yang

⁴ Hasil Wawancara Dengan Bapak A Gani Isa Selaku Konselor PPKS Bungong Jeumpa Pada Hari Kamis 18 November 2021 Pukul 09:40 WIB

menyimpang, namun ada juga kasus yang saya tangani seputar masalah kurangnya komunikasi antara suami istri yang menyebabkan tidak harmonisnya suatu keluarga. Masalah ekonomi, yang mana kebutuhan dalam rumah tangga tidak terpenuhi dengan baik, yang menjadi permasalahan bukan hanya seputar ekonomi yang kurang, ekonomi yang lebih pun bisa menjadi masalah karena suami yang terlalu sibuk dengan pekerjaan sehingga tidak ada waktu untuk keluarga. Karena saya seorang psikolog dan lebih spesialisasinya lebih ke anak dan remaja, maka jika ada kasus keluarga yang dianggap terlalu berat maka saya akan merujuk ke konselor seperti Bapak Gani, pak Armya atau pak Luthfi. Karena konselor dan psikolog di PPKS saling bekerja sama untuk membantu menyelesaikan permasalahan klien yang datang.”⁵

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan konselor dan psikolog PPKS Bungong Jeumpa Banda Aceh, dapat disimpulkan bahwa kasus-kasus konflik dalam rumah tangga yang ditangani oleh konselor dan psikolog PPKS Bungong Jeumpa selama menjalankan konseling bermacam-macam kasus, antara lain masalah komunikasi, ekonomi seperti tidak memberikan nafkah untuk kebutuhan keluarga dan anak-anak, suami tidak bertanggung jawab, Kekerasan dalam rumah tangga, perselingkuhan, masalah dengan mertua yang terlalu mencampuri urusan rumah tangga anak, ketidaknyamanan antar pasangan, keegoisan, masalah dengan lingkungan, keinginan untuk bercerai dan masalah antara orang tua dan anak.

3. Proses pelaksanaan layanan konseling keluarga dalam membantu mengatasi konflik rumah tangga di PPKS

Untuk menjawab terkait proses pelaksanaan layanan konseling keluarga dalam membantu mengatasi konflik rumah tangga di PPKS, peneliti juga mewawancarai dua orang konselor dan dua orang psikolog PPKS antara lain: (1) Ibu Novita Sari

⁵ Hasil Wawancara Dengan ibu Wida Yulia Virdandan Konselor PPKS Bungong Jeumpa Pada Hari Senin 29 November 2021 Pukul 14:30 WIB

selaku psikolog PPKS, (2) Bapak Armya Idris selaku konselor PPKS, (3) Bapak A. Gani Isa selaku konselor PPKS, dan (4) Ibu Vida Yulia Virdanda.

1) Ibu novita sari mengatakan:

“Di PPKS sendiri, cara mendapatkan klien ada dua cara. Pertama, dengan menunggu di tempat, maksudnya adalah klien yang datang sendiri ke PPKS untuk melakukan konseling, klien sendiri yang berinisiatif untuk menjumpai konselor untuk melakukan konseling. Kedua, dengan cara menjemput klien atau mencari klien yang ingin diberikan layanan konseling, beberapa cara yang dilakukan untuk menjemput klien diantaranya dengan mempromosikan dan mensosialisasi kepada masyarakat dan instansi-instansi tentang PPKS. Untuk proses pelaksanaannya sendiri, klien akan datang ke PPKS dan mendaftarkan dirinya untuk melakukan konseling dan akan dipertemukan dengan konselor. Dalam membangun hubungan awal, banyak klien yang memang langsung terbuka dengan psikolog, dan semakin lama akan semakin nyaman sehingga langsung bercerita. Namun saya pernah juga mendapatkan klien yang dipertemuan pertama bahkan tidak melakukan apa apa karena klien hanya menangis saja. Pada pertemuan selanjutnya baru ia bercerita seperti sudah mendapatkan rasa nyaman. Untuk penjelasan masalah sendiri banyak dari klien yang sudah menceritakan dengan detail kasusnya dalam keluarga. Sementara untuk penggalian masalah, saya membuat konsep atau catatan sendiri, sehingga setelah klien bercerita saya akan mengkonfirmasi atau menyimpulkan kembali agar terlihat dengan jelas inti masalahnya. Pada tahap penyelesaian masalah saya sendiri akan memberikan terapi kepada klien sesuai dengan masalah yang dialami. Kemudian alternatif solusinya sendiri dikembalikan kepada klien, sehingga keputusan yang akan diambil berasal dari pilihan klien sendiri. Sedangkan tindak lanjut, kami tidak ada yang menghubungi klien untuk menanyakan bagaimana kembali permasalahan klien kecuali klien sendiri yang memberi kabar kepada konselor atau psikolognya. Saya sendiri sering melakukan metode *clien center teraphy* (berpusat pada klien) namun untuk kasus keluarga saya memakai metode family teraphy. bahkan keseringan sudah dicampur metode-metodenya karena memang dirasa perlu digunakan semuanya.”⁶

2) Bapak Armya Idris juga mengatakan:

“Untuk mendapatkan klien di PPKS ada dua cara, pertama menunggu klien datang sendiri ke PPKS, dan kedua dari PPKS sendiri yang mencari klien seperti memberikan sosialisasi ke masyarakat. ketika saya berceramah di masjid juga dipromosikan, dari mulut ke mulut. Namun PPKS juga bekerja sama dengan dompet

⁶ Hasil Wawancara Dengan Ibu Novita Sari Selaku Psikolog PPKS Bungong Jeumpa Pada Hari Senin 8 September 2021 Pukul 15:00 WIB

duaafa sehingga ada juga klien yang datang dari dompet duaafa. Saat melakukan konseling, banyak klien yang langsung terbuka kepada konselor karena memang keinginan dari dirinya sendiri untuk melakukan konseling sehingga hubungan awal selalu terbentuk dengan bagus. Begitu juga saat memasuki tahap penjelasan masalah, karena klien sudah merasa nyaman dan akrab maka sudah tidak ada lagi keraguan untuk menceritakan masalahnya. Jadi belum pernah saya temui yang datang dan diam. Kebanyakan dari klien sudah menceritakan masalah secara rinci dengan inisiatif sendiri. Namun saya hanya mengutarakan kembali agar tidak salah mengambil kesimpulan. Sedangkan penyelesaian masalah, klienlah yang akan mengambil keputusan sendiri terhadap masalahnya. Saya sebagai konselor hanya memberikan terapi yang bisa membuka pikiran klien agar lebih mudah mengambil keputusan yang dianggap benar dan tepat dalam penyelesaian masalahnya. Untuk metode khusus yang saya gunakan ada tiga, pertama anamnesis yaitu menggali masalah yang dihadapi klien, diagnosis seperti menyimpulkan apa yang sedang diutarakan, kemudian memberikan terapi agar klien dapat terbantu dalam mengambil keputusan.”⁷

3) Begitupun Bapak A Gani Isa mengatakan:

“Banyak klien yang datang ke PPKS karena tahu dari sosialisasi-sosialisasi yang diadakan dari PPKS. Ada juga klien yang datang ke BP4 saya suruh untuk datang ke PPKS, karena PPKS juga bekerja sama dengan beberapa lembaga salah satunya BP4 dan dompet duaafa. Pada proses konseling, klien langsung dapat bersikap terbuka kepada konselor. Sehingga hubungan awal selalu terbentuk dengan baik, karena klien sudah merasa nyaman dan yakin untuk menceritakan masalahnya kepada konselor. Saat menjelaskan atau menceritakan permasalahan klien juga memiliki inisiatif sendiri untuk bercerita karena keinginan untuk datang ke PPKS adalah pilihannya sendiri. Jadi, saya belum pernah menemukan klien yang datang kemudian diam saat bertemu dengan saya. Untuk penggalian masalah klien saya melihat dari problem yang paling besar yang diceritakan klien tersebut. kemudian, pelan-pelan saya gali satu persatu agar dapat terlihat dengan jelas inti dari masalahnya. Pada tahap penyelesaian masalah klien, saya mencoba menemukan titik temu dari masalah klien agar ia dapat berdamai dengan pasangannya. Namun keputusan yang akan dipilih klien nantinya tetap berada ditangan klien sendiri.”⁸

⁷ Hasil Wawancara Dengan Bapak Armya Idris Selaku Konselor PPKS Bungong Jeumpa Pada Hari Senin 15 November 2021 Pukul 10:00 WIB

⁸ Hasil Wawancara Dengan Bapak A Gani Isa Selaku Konselor PPKS Bungong Jeumpa Pada Hari Kamis 18 November 2021 Pukul 09:40 WIB

4) Ibu Wida Yulia Virdanda saat diwawancarai mengatakan:

“Kami mendapatkan klien dengan cara bekerja sama dengan instansi-instansi lain untuk mensosialisasikan tentang layanan-layanan konseling yang ada di PPKS, seperti kesekolah-sekolah dan masyarakat umum. Terkadangsaat pihak PPKS memebrikan sosialisasi di sekolah-sekolah, ada diantara wali murid atau orang mendengarkannya tertarik untuk melakukan konseling dengan konselor atau psikolognya. Tahapan-tahapan untuk melakukan konseling keluarga, pertama klien datang ke PPKS dan mengisi form data diri dan permasalahan umum, kemudian petugas menghubungi konselor atau psikolog untuk menjadwalkan waktu konseling. Dalam membangun hubungan awal sendiri banyak klien yang saya dapati dapat melewati dengan baik, maksudnya kebanyakan memang langsung akrab. Kemudian klien akan langsung menceritakan masalah, dan jika saya rasa belum menemukan inti dari masalahnya, saya akan menggali lebih dalam agar mengetahui intinya. Bahkan pada saat penyelesaian masalah terkadang kami mengunjungi langsung ke rumah dan bertemu langsung dengan keluarga klien, jika klien menyetujui, tapi itu sangat jarang terjadi. Metode dan tekhniknya akan saya sesuaikan dengan permasalahan klien.”⁹

Dari hasil wawancara dengan 4 responden, maka penulis menyimpulkan bahwa proses Pelaksanaan layanan konseling keluarga dalam upaya mengatasi konflik rumah tangga di PPKS terdiri dari beberapa tahapan. Pertama, klien datang ke PPKS untuk mendftarkan dirinya dan mengisi form data diri, petugas PPKS menghubungi konselor atau psikolog untuk dipertemukan dengan klien. Saat melakukan konseling, konselor atau psikolog akan meciptakan suasana nyaman dengan klien, kemudian klien meceritakan masalah yang dialami kepada konselor, konselor akan mencari tahu bagaimana inti masalah klien, selanjutnya konselor akan memberikan terapi konseling yang bisa membuka pikiran klien agar dapat menentukan jalan keluar dari masalahnya, konseling diakhiri dengan klien sudah

⁹ Hasil Wawancara Dengan ibu Wida Yulia Virdanda Konselor PPKS Bungong Jeumpa Pada Hari Senin 29 November 2021 Pukul 14:30 WIB

mendapatkan jalan keluar dari masalahnya. Metode dan teknik yang digunakan disesuaikan dengan permasalahan klien.

Gambar 4.1
Laporan Bulanan Pelaksanaan layanan konseling keluarga di PPKS

[illegible]

Berdasarkan dari hasil laporan pelaksanaan konseling di PPKS Bungong Jeumpa diatas, maka dapat disimpulkan bahwa bahwa klien yang datang pada tahun 2020 sebanyak 16 orang terhitung dari bulan Januari sampai bulan Oktober. Pada bulan Januari sebanyak 2 orang, Februari 4 orang, Maret 2 orang, April 3 orang, Mei 3 orang, Juni- Agustus tidak ada klien yang datang, September 2 orang, Oktober tidak ada klien yang datang.

4. Kualifikasi konselor yang melakukan layanan konseling keluarga di PPKS Bungong Jeumpa

Untuk menjawab terkait kualifikasi konselor yang melakukan layanan konseling keluarga di PPKS Bungong Jeumpa Banda Aceh, peneliti juga mewawancarai dua orang konselor dan dua orang psikolog PPKS antara lain: (1) Ibu Novita Sari selaku psikolog PPKS, (2) Bapak Armya Idris selaku konselor PPKS, (3) Bapak A. Gani Isa selaku konselor PPKS, dan (4) Ibu Vida Yulia Virdanda.

1)) Ibu Novita Sari selaku psikolog PPKS menjelaskan bahwa:

“Saya sendiri berlatar belakang pendidikan di bagian psikologi, saya menempuh pendidikan Strata 1 di Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta jurusan Psikologi. Kemudian saya melanjutkan pendidikan Magister Profesi di bidang Psikologi Klinis di Universitas Gajah Mada Yogyakarta. Saya sudah bekerja sama dengan PPKS dari tahun 2014 sampai sekarang”¹⁰

2) Bapak Armya Idris sebagai konselor PPKS menjelaskan bahwa:

“Saya menempuh pendidikan Strata 1 di IAIN Ar-Raniry Banda Aceh (UIN Ar-Raniry) dibagian ilmu hukum. Setelah lulus S1 saya juga mengikuti banyak pelatihan konseling dari tahun ke tahun, baik itu satu minggu, satu bulan atau sampai tiga bulan lamanya di tempat yang berbeda-beda. Saya mengikuti pelatihan tersebut

¹⁰ Hasil Wawancara Dengan Ibu Novita Sari Selaku Psikolog PPKS Bungong Jeumpa Pada Hari Senin 8 September 2021 Pukul 15:00 WIB

dalam kurun waktu empat tahunan. Adapun tempat-tempat yang pernah saya datang untuk mengikuti pelatihan konseling mulai dari dalam negeri hingga luar negeri seperti Filipina dan Malaysia. Sementara di dalam negeri seperti di Bandung, Semarang, Jakarta, dan Bogor. Saya mulai bekerja di PPKS dari awal disahkan PPKS”¹¹

3) Bapak A. Gani selaku Konselor, beliau menjelaskan bahwa:

“Saya Menempuh Pendidikan S1 di dua kampus yang ada di Aceh, di uin Ar-Raniry, Fakultas Syari’ah dan Hukum dan fakultas Hukum Muhamadiyah. Kemudian melanjutkan S2 dibagian fiqh di UIN Ar-Raniry dan S3 dibagian fiqh modern. Saya menjadi konselor di PPKS berawal dari kerja sama, saya merupakan seorang praktisi di BP4 dan KUA, akhirnya kami saling membantu dimasing-masing lembaga sehingga saya juga menjadi salah seorang konselor di PPKS Bungong Jeumpa. Saya sudah mulai menjadi konselor disini dari awal dibukanya PPKS”¹²

4) Ibu wida YuliaVirdanda salah satu Psikolog di PPKS mengatakan bahwa:

“Saya menempuh Pendidikan S1 di jurusan Psikologi dan melanjutkan S2 di jurusan Psikologi dan profesi juga. Saya mengambil profesi Psikolog pada saat saya menempuh pendidikan magister. Saya sudah bekerja disini selama 2014”¹³

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa kualifikasi konselor dan psikolog PPKS Bungong Jeumpa Banda Aceh, dua orang konselor tidak menempuh pendidikan dibagian konseling, namun salah satunya pernah mengikuti pelatihan konseling kurang lebih selam empat tahun. Sementara dua orang psikolog berlatang belakang dari pendidikan psikolog dan telah mengambil program profesi

¹¹ Hasil Wawancara Dengan Bapak Armya Idris Selaku Konselor PPKS Bungong Jeumpa Pada Hari Senin 15 November 2021 Pukul 10:00 WIB

¹² Hasil Wawancara Dengan Bapak A Gani Isa Selaku Konselor PPKS Bungong Jeumpa Pada Hari Kamis 18 November 2021 Pukul 09:40 WIB

¹³ Hasil Wawancara Dengan ibu Wida Yulia Virdanda Konselor PPKS Bungong Jeumpa Pada Hari Senin 29 November 2021 Pukul 14:30 WIB

psikolog. Kedua konselor telah bekerja di PPKS semenjak disahkannya pendirian PPKS, sementara psikolog telah bekerja di PPKS dari tahun 2014.

Gambar 4.
Dokumentasi gelar Konselor, Psikolog dan Bidan PPKS



B. Pembahasan

Data yang ditemukan dalam penelitian ini akan dibahas kedalam 3 aspek komponen yaitu: (1) kasus-kasus konflik keluarga yang ditangani konselor PPKS, (2) proses pelaksanaan layanan konseling keluarga dalam membantu mengatasi konflik rumah tangga, (3) Kualifikasi konselor yang menjalankan layanan konseling keluarga di PPKS Bungong Jeumpa Banda Aceh.

1. Kasus-kasus konflik keluarga yang ditangani konselor PPKS

Berdasarkan hasil kesimpulan deskripsi data penelitian, tentang kasus-kasus konflik keluarga yang ditangani konselor PPKS Bungong Jeumpa bermacam-macam kasus. Seperti: (a) masalah ekonomi, seperti kurangnya ekonomi, suami yang tidak memberikan nafkah untuk keluarga, tidak membiayai kebutuhan anak-anak, tidak bertanggung jawab, bahkan kelebihan ekonomi bisa mejadi konflik, (b) orang tua,

orang tua yang mencampuri kehidupan rumah tangga anak, (c) komunikasi, tidak ada komunikasi, prasangka, tidak memberikan kesempatan pasangan berbicara, (d) egosentrisme.

Adapun konflik yang bersumber pada hal-hal yang erat kaitannya dengan rumah tangga atau keluarga antara lain menyangkut masalah-masalah sebagai berikut:

a. Ekonomi

Menurut Elfi Sahara dkk, faktor ekonomi ini yang paling sering mempengaruhi keharmonisan suatu keluarga, karena dalam suatu keluarga harus memiliki anggaran untuk hidup. Suami harus dapat menghidupi keluarganya dengan cara bekerja atau berusaha.¹⁴ Seperti yang dikemukakan oleh Agoes yang mengatakan bahwa “banyak pasangan dari kalangan keluarga yang kurang mampu, sering kali perceraian terjadi karena suami kurang berhasil memenuhi kebutuhan materi dan kebutuhan lainnya untuk keluarga.¹⁵

Dari pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa percekcoan sering terjadi didalam keluarga karena kurangnya masalah ekonomi keluarga, suami tidak dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari dan tidak membiayai anaknya, sehingga menyebabkan istri kecewa dan merasa menderita. Tak hanya masalah kurangnya ekonomi, kelebihan finansial juga bisa menimbulkan konflik karena suami tidak ada waktu untuk keluarga. Keadaan seperti ini bisa berlanjut pada perceraian. Sama

¹⁴Elfi Sahara, dkk, *Bungaran Antonius Sumanjuntak (ed), Harmonious Family*, (Jakarta:Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2013), hal. 102.

¹⁵ Agoes, A.Y., *Masalah-Masalah dal Perkawinan dan Keluarga dalam Apa dan Bagaimana Mengatasi Problema Keluarga*, (Jakarta: Pustaka Antara, 1996), hal. 12.

halnya dengan temuan penulis dapatkan terakait kasus-kasus konflik keluarga yang ditangani konselor dan psikolog di PPKS ialah masalah ekonomi dalam rumah tangga.

b. Orang tua

Menurut Elfi Sahara dkk, dalam sebuah keluarga muda peranan orang tua dan mertua demi kelangsungan dan kelanggengan keluarga sangat dipengaruhi oleh peranan oleh orang tua dan mertua. Karena apabila mereka ikut campur dalam urusan keluarga, maka akan terjadi perbedaan pendapat dalam membina dan membangun keluarga. Oleh karena itu kepada orang tua dan mertua jangan terlalu mencampuri urusan keluarga si anak. mereka cukup memberikan nasehat untuk kelanggengan anak mantunya, dengan kata lain peranan orang tua dan mertua terhadap keluarga anak sangat berperan.¹⁶

Teori diatas sama dengan hasil penelitian yang penulis temukan, yaitu kasus-kasus konflik keluarga yang ditangani konselor dan psikolog selama memberikan layanan konseling keluarga pada PPKS ialah masalah orang tua yang terlalu mencampuri kehidupan rumah tangga anak, seperti terlalu mengomentari tentang pasangan atau lain sebagainya, sehingga dapat memicu konflik dalam rumah tangga si anak.

c. Komunikasi

Penelitian membuktikan bahwa persoalan komunikasi adalah persoalan terbesar dalam sebuah rumah tangga, karena hal kecil yang terjadi jika tidak

¹⁶ Elfi Sahara, dkk, *Bungaran Antonius Sumanjuntak (ed), Harmonious Family*, (Jakarta:Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2013), hal. 101

dikomunikasikan dapat menjadi perkara besar yang bisa berujung pada perceraian. Dalam bukunya khateen menyebutkan bahwa ada beberapa permasalahan yang secara umum terjadi dalam hubungan suami istri sebagai berikut:

- 1) Tidak ada komunikasi: banyak suami atau istri yang tidak bisa berkomunikasi antara satu dan lainnya. Masalah akan berkembang menjadi kompleks mana kala suami atau istri sibuk masing-masing. hingga waktu komunikasi tidak ada.
- 2) Prasangka: prasangka menyebabkan adanya kecurigaan sesuatu dan lainnya, bahkan memikirkan pasangan dengan suatu yang buruk. Apa yang dipikirkan suami belum tentu sama dengan yang dipikirkan istri, begitu juga sebaliknya.
- 3) Tidak mendengarkan dan memperhatikan: kemampuan komunikasi bukan saja kemampuan untuk berbicara, tetapi juga mendengarkan, dalam berbagai penelitian dan pengalaman membuktikan bahwa tekad untuk mendengarkan jauh lebih besar dibutuhkan daripada tekad untuk berbicara.
- 4) Senapan mesin: banyak orang yang senamg berbicara tidak memberi kesempatan orang lain untuk berbicara, peluru yang sudah keluar Ibarat senapan mesin yang memberondong terus tanpa berhenti seblum peluru habis.¹⁷

¹⁷ Suciati, *Komunikasi Interpersonal: Sebuah Tinjauan Psikologis Dan Perspektif Islam*, (Yogyakarta: Litera, 2015), Hal. 228

Dari hasil penelitian, penulis mendapatkan hal yang sama dengan yang disebutkan diatas, terhadap kasus-kasus konflik keluarga yang ditangani konselor PPKS Bungong saat melakukan layanan konseling keluarga pada PPKS yaitu masalah komunikasi yang tidak baik.

d. Egosentrisme

Sikap egosentrisme masing-masing suami istri merupakan penyebab terjadinya konflik rumah tangga yang berujung pada pertengkaran terus menerus. Dimana egosentrisme adalah sifat buruk manusia yang selalu mementingkan pendapat dirinya sendiri dan dilakukan dengan berbagai cara.¹⁸

Berdasarkan konsep diatas penulis juga mendapatkan hal serupa dalam kasus-kasus konflik keluarga yang ditangani konselor PPKS Bungong Jeumpa, yaitu keegoisan pada pasangan baik suami maupun istri yang saling mengutamakan pendapat masing-masing dan selalu menganggap pendapat dirinya selalu benar.

2. Proses Pelaksanaan Layanan Konseling Keluarga Dalam Membantu Mengatasi Konflik Rumah Tangga di PPKS

Berdasarkan hasil kesimpulan deskripsi data penelitian, tentang proses pelaksanaan layanan konseling keluarga dalam mengatasi konflik rumah tangga di PPKS menggunakan langkah-langkah sebagai berikut, yaitu: (a) konselor dan klien menciptakan rasa nyaman, (b) klien menceritakan masalah yang dialami kepada konselor (c) konselor mencari tahu lebih dalam sumber masalah yang terjadi, (d)

¹⁸ Sofyan, S. Willis, *Konseling Keluarga (Family Counseling)* ... Hal. 15

konselor menggunakan metode atau terapi yang bisa membantu klien menemukan jalan keluar, (e) klien dapat menemukan keputusan yang tepat untuk masalahnya, dan konseling berakhir.

Arintoko merangkum beberapa fase dalam proses pelaksanaan konseling, yang terbagi menjadi enam tahapan, yaitu:¹⁹

a. Hubungan awal

Hubungan awal pada dasarnya diletakkan membangun hubungan pribadi dengan klien yang nantinya akan mendukung proses wawancara konseling yang baik. Hal yang dilakukan konselor dalam hubungan awal diantaranya sebagai berikut: pertama, menyambut klien dengan ramah, senyuman dan bahasa-bahasa yang lembut. Kedua, mengajak klien basa-basi hingga telah tampak rasa nyaman pada klien. Terakhir, konselor mempersilahkan klien untuk mengungkapkan masalahnya.

Berdasarkan konsep diatas, proses pelaksanaan layanan konseling keluarga dalam membantu mengatasi konflik rumah tangga di PPKS juga menggunakan tahap hubungan awal dengan klien, dimana hubungan awal dibentuk saat klien berjumpa pertama kali dengan konselor untuk membangun hubungan yang baik.

¹⁹ Arintoko, *Wawancara Konseling Di Sekolah*, (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2011), hal. 47-

b. Penjelasan masalah

Klien mengungkapkan hal yang ingin dibicarakan dengan konselor. Inisiatif berada dipihak klien dan klien bebas mengutarakan apa yang diungkapkan. Klien bebas mengutarakan apa yang ingin diungkapkan.

Begitupun dengan hasil penelitian yang peneliti dapatkan bahwa, setelah terbentuknya hubungan awal klien akan memulai menceritakan dan menjelaskan masalah yang sedang dialaminya kepada konselor atau psikolog.

c. Penggalan masalah

Dalam penggalan masalah biasanya konseli hanya mengungkapkan hal-hal pokok yang menjadi beban pikiran klien. penggalan masalah digunakan untuk mengungkap lebih dalam masalah klien. penggalan ini tentunya akan disesuaikan dengan masalah dan teknik atau metode yang akan digunakan dalam konseling.

Berdasarkan hasil yang penelitian yang didapatkan, bahwa penggalan masalah dilakukan oleh semua konselor dan psikolog jika dirasa masalah yang diceritakan klien belum menemukan inti dari masalahnya, dan bagi setiap konselor dan psikolog penggalan dilakukan dengan cara masing-masing.

d. Penyelesaian masalah

Konselor dan klien akan membahas pilihan-pilihanyang akan dibuat oleh klien. konselor akan menuntun klien agar semakin terbuka untuk berani mengambil keputusan. Dan pada tahap ini juga konselor memakai teknik dan metode yang cocok untuk masalah klien.

Berdasarkan pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa penyelesaian masalah yang sedang dialami oleh klien akan dicari jalan keluar bersama-sama. Pada tahap ini juga konselor akan menggunakan metode dan teknik yang disesuaikan dengan masalah yang dialami.

e. Hubungan akhir

Jika klien sudah merasa mantap dengan pilihannya selama menjalankan konseling, pertemuan akan diakhiri dan proses konseling telah selesai. Konselor akan memberikan ringkasan dari apa yang sudah dibicarakan sejak awal hingga akhir.

Sesuai dengan hasil yang peneliti dapatkan dilapangan bahwa proses konseling akan diakhiri saat klien sudah dapat mengambil keputusan terhadap masalah yang sedang dihadapinya, dan klien dapat praktekkan solusi-solusi yang telah dipilih untuk penyelesain masalahnya.

3. Kualifikasi konselor yang menjalankan Layanan Konseling Keluarga di PPKS Bungong Jeumpa

Berdasarkan hasil kesimpulan deskripsi data penelitian, tentang kualifikasi konselor yang melakukan layanan konseling keluarga di PPKS Bungong Jeumpa Banda Aceh, bahwa kualifikasi konselor dan psikolog PPKS Bungong Jeumpa Banda Aceh, dua orang konselor tidak menempuh pendidikan dibagian konseling, namun salah satunya pernah mengikuti pelatihan konseling kurang lebih selam empat tahun. Sementara dua orang psikolog berlatang belakang dari pendidikan psikolog dan telah mengambil program profesi psikolog. Kedua konselor telah bekerja di PPKS

sementak disahkannya pendirian PKKS, sementara psikolog telah bekerja di PPKS dari tahun 2014.

a. Kompetensi dan kualifikasi konselor

Dalam jurnal Bimbingan dan Konseling Ar-Rahman dijelaskan bahwa konselor menurut Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia adalah tenaga pendidik profesional yang telah menyelesaikan pendidikan akademik Strata Satu (S-1) program studi Bimbingan dan Konseling dan program pendidikan profesi yang terakreditasi:²⁰

- 1) Kompetensi akademik, Konselor profesional terdiri atas kemampuan: mengenal secara mendalam konseli yang hendak dilayani dengan mempunyai kemampuan inteligensi dan kemampuan berpikir, motivasi dan keuletan, kreatif arif, memiliki kepemimpinan, sikap empatik, menghormati keragaman dan mengedepankan kemaslahantan konsli.
- 2) Kompetensi professional, Konselor melalui latihan program pengalaman lapangan (PPL) yang sistematis dan sungguh-sungguh mulai dari observasi, pengenalan lapangan, latihan keterampilan dasar penyelenggaraan konseling, hingga penugasan terstruktur sampai dan program penanganan yang kesemuanya dibawah pengawasan pembimbing dan konselor pamong.

²⁰ M. Fatchurahman, *Problematika Pelaksanaan Konseling Individu*, Jurnal Bimbingan Dan Konseling Ar-Rahman, Volume 3, Nomor 2, Tahun 2017, hal. 27

Berdasarkan hasil yang peneliti dapatkan dilapangan bahwa kualifikasi konselor dan psikolog PPKS Bungong Jeumpa Banda Aceh, dua orang konselor tidak menempuh pendidikan dibidang konseling, namun salah satunya pernah mengikuti pelatihan konseling kurang lebih selama empat tahun. Sementara dua orang psikolog berlatang belakang dari pendidikan psikolog dan telah mengambil program profesi psikolog. Kedua konselor telah bekerja di PPKS semenjak disahkannya pendirian PPKS, sementara psikolog telah bekerja di PPKS dari tahun 2014.



BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan deskripsi dan pembahasan pada penelitian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa, “Peranan Layanan Konseling Keluarga Dalam Upaya Mengatasi Konflik Rumah Tangga” dapat disimpulkan sebagai berikut:

Pertama, kasus-kasus konflik yang ditangani konselor dan psikolog saat memberikan layanan konseling keluarga pada PPKS Bungong Jeumpa adalah masalah kurangnya komunikasi antara pasangan, masalah ekonomi, masalah adanya orang ketiga dalam rumah tangga, baik orang tua atau anggota keluarga lainnya, masalah perselingkuhan, masalah KDRT, dan masalah dengan anak, dan keinginan untuk bercerai.

Kedua, proses pelaksanaan layanan konseling keluarga dalam membantu mengatasi konflik rumah tangga di PPKS Bungong Jeumpa Banda Aceh adalah membangun hubungan awal, penjelasan masalah, penggalan masalah, penyelesaian masalah, dan hubungan akhir. Sementara teknik dan motode akan disesuaikan dengan masalah klien.

Ketiga, kualifikasi konselor yang menjalankan layanan konseling keluarga di PPKS Bungong Jeumpa Banda Aceh. dua orang konselor tidak menempuh pendidikan dibagian konseling, namun salah satunya pernah mengikuti pelatihan konseling kurang lebih selam empat tahun. Sedangkan kedua psikolog menempuh

pendidikan psikologi dan telah mengambil program profesi. Kedua konselor telah bekerja di PPKS semenjak disahkannya pendirian PKKS, sementara psikolog telah bekerja di PPKS dari tahun 2014.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan skripsi berjudul “Peranan Layanan Konseling Keluarga Dalam Upaya Mengatasi Konflik Rumah Tangga” maka penulis memberikan saran yaitu:

1. Kepada pihak PPKS Bungong Jeumpa agar selalu meningkatkan kualitas dan kuantitas dalam proses pencapaian tujuan layanan konseling keluarga, juga pihak PPKS agar lebih memperhatikan ruang yang akan dijadikan tempat berlangsungnya konseling demi kenyamanan suasana dan privasi klien.
2. Diharapkan agar pihak PPKS terus memperkenalkan PPKS kepada masyarakat dengan mensosialisasikan konseling ke berbagai daerah dan instansi-instansi lain. Baik dilakukan secara langsung maupun melalui media sosial, agar lebih banyak masyarakat yang mengetahui tentang layanan-layanan yang disediakan di PPKS, sehingga akan banyak masyarakat yang tertarik untuk datang ke PPKS Bungong Jeumpa.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, Abu. Nur Uhbiyati, *Ilmu Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2001.
- Alwi, Hasan. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2007.
- Arintoko, *Wawancara Konseling Di Sekolah*, Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2011
- Agoes, A.Y. *Masalah-Masalah dal Perkawinan dan Keluarga dalam Apa dan Bagaimana Mengatasi Problema Kelurga*, Jakarta: Pustaka Antara, 1996
- Budiman, Nasir. Dkk, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, (Skripsi, Tesis Dan Disertasi)* Cet Ke 1, Banda Aceh: Ar-Raniry, 2006.
- Buku Pedoman Pusat Pelayanan Keluarga Sejahtera Bungong Jeumpa Perwakilan BKKBN Provinsi Aceh*, 2015
- Bungin, Burhan. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Kebijakan Publik Dan Ilmu Sosial Lainnya*, Ed. 2, Jakarta: Kencana, 2011.
- Depertemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, Jakarata: Gramedia Pustaka Utama, 2016.
- Dradjat, Zakiah. *Ilmu Fiqih*, Yogyakarta: PT. Dana Wakaf, 1995.
- Puspita, Dyah Retna. “*Pengaruh Motivasi Kompetensi dan Lingkungan Kerja pada Kenerja Aparatur Penyuluh keluarga Berencana*”, *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Vol. 11 No. 1, 2011.
- Eva Maizara Puspita, *Konflik Perkawinan dan Model Penyelesaian Konflik pada Pasangan Suami Istri*, *Jurnal Psikologi*, Volume 2, No. 1, Desember 2008.
- Fatchurahman, Muhammad. *Problematika Pelaksanaan Konseling Individu*, *Jurnal Bimbingan Dan Konseling Ar-Rahman*, Volume 3, Nomor 2, Tahun 2017
- Fathoni, Abdurrahman *Metode Penelitian Dan Teknik Penyusunan Skripsi*, Cet Ke 1, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hal. 96
- Giyono, *Bimbingan konsling*, Yogyakarta: media akademi, 2015.
- Hasanuddin, *Peran Konseling Keluarga Kecamatan Tampan Kota Pekan Baru Dalam Mengatasi Perceraian Ditinjau Dari Hukum Islam*, Fakultas Syari’ah dan imu Hukum, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Riau:2011.

Haviland, W.A., *Anthropology*, Wadsworth: Belmont, 2003.

Ismiati, *Psikologi Konseling*, Banda Aceh: Dakwah Ar-Raniry Press dengan Banda Publishing Banda Aceh, 2013.

Kamela Sambas, *Pola Bimbingan BP4 (Badan Penasehatan, Pembinaan Dan Pelestarian Perkawinan) Dalam Mencegah Perceraian Di KUA Kecamatan Medan Perjuangan*, Fakultas Dakwah Dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan:2019.

Kamus besar bahasa Indonesia online, <https://kbbi.web.id/konflik.html>, diakses pada 6 April 2021.

Maizara Puspita, Eva. *Konflik Perkawinan dan Model Penyelesaian Konflik pada Pasangan Suami Istri*, Jurnal Psikologi, Volume 2, No. 1, Desember 2008.

Muhfitrah, *Metodelogi Kualitatif. Tindakan kelas dan studi kasus*, (Sukabumi: CV Jejak, 2017.

Nungrahani, Farida. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Bahasa*, Solo: Cakra Books, 2014

Poerdarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2007.

Prayitno., Erman Amti., *Dasar-Dasar Bimbingan Dan Konseling*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2008.

Prostowo, Andi. *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Persektif Rancangan Penelitian*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011.

Sahara, Elfi. dkk, *Bungaran Antonius Sumanjuntak (ed), Harmonious Family*, Jakarta:Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2013.

Sambas, *Pola Bimbingan BP4 (Badan Penasehatan, Pembinaan Dan Pelestarian Perkawinan) Dalam Mencegah Perceraian Di KUA Kecamatan Medan Perjuangan*, Fakultas Dakwah Dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan : 2019.

Sardiman, A.M. *Interaksi Dan Motivasi Belajar Mengajar*, Jakarta: Rajawali press, 2004.

Soekanto, Soerjono . dan Budi Sulistyowati, *Sosiologi Suatu Pengantar Edisi Revisi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013.

Sofyan S. Willis, *Konseling Keluarga (Family Caunseling)*, Bandung: Alfabeta, 2017.

Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2014.

Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Cet Ke Iv, Jakarta: Balai Pustaka, 2007.

Ufiah, *Psikologi Keluarga*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2016.

Walgito, Bimo. *Bimbingan + konseling (studi + kerier)*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2010.

W. Best, Jhon, *Metodologi Penelitian, Terjemahan, Salfiah Dan Mulyadi Guntur Waseo*, Surabaya: Usaha Nasional, 1982.

Yulita Sari, *Pelaksanaan Bimbingan Konseling Keluarga Dalam Membantu Mengatasi Perceraian (Studi Kasus BP4) di KUA Kecamatan Gedung Tataan Kabupaten Pesaweran*, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Raden Intan Lampung, Lampung: 2018.



Lampiran

Pedoman Wawancara

PERANAN LAYANAN KONSELING KELUARGA DALAM UPAYA MENGATASI KONFLIK RUMAH TANGGA”

(Studi Deskriptif Pada Pusat Pelayanan Keluarga Sejahtera Bungong Jeumpa Banda Aceh)

Sumber data : Konselor dan Psikolog di PPKS Bungong Jeumpa

Alat : Alat tulis (pulpen dan buku) dan alat perekam suara (telepon genggam)

Lokasi : Jln. Peurada Utama, No. 2, Gampong Peurada, Kecamatan Syiah Kuala, Kota Banda Aceh.

Untuk menjawab pertanyaan menyangkut penelitian dengan judul *Peranan Layanan Konseling Keluarga Dalam Upaya Mengatasi Konflik Rumah Tangga (Studi Deskriptif Pada Pusat Pelayanan Keluarga Sejahtera Bungong Jeumpa Banda Aceh)*, maka disusunlah beberapa butir pertanyaan untuk diajukan kepada subjek penelitian guna untuk menjawab pertanyaan yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini. Maka akan menjelaskan terlebih dahulu dua istilah yang terdapat dalam variabel penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menetapkan konflik rumah tangga sebagai variabel (X) dan peranan layanan konseling keluarga sebagai variabel (Y).

A. Macam-macam konflik dalam keluarga

1. Pengertian konflik keluarga menurut Sofyan S. Willis

Konflik keluarga adalah kehidupan keluarga dalam keadaan kacau, tak teratur dan terarah, orang tua kehilangan kewibawaan untuk mengendalikan kehidupan anak-anaknya, dan terjadi pertengkaran terus menerus antara

suami istri terutama soal mendidik anak. Dengan kata lain konflik keluarga adalah suatu kondisi yang sangat labil dalam keluarga, dimana komunikasi dua arah dalam kondisi demokratis sudah tidak ada.

2. Aspek-aspek terjadinya konflik keluarga menurut Sofyan S. Willis, konflik dapat disebabkan juga dengan beberapa hal sebagai berikut:¹

a. Kurang atau putus komunikasi diantara anggota keluarga atau pasangan

Kurangnya komunikasi dalam keluarga merupakan salah satu biang keladi dari munculnya suatu permasalahan dalam rumah tangga. Faktor kesibukan merupakan salah satu yang menjadi alasan utama dari kurangnya komunikasi. Dalam keluarga sibuk, dimana ayah dan ibu keduanya bekerja dari pagi hingga sore hari. Mereka tidak punya waktu untuk berkumpul bersama, sholat berjamaah di rumah dimana suami menjadi imam, sedang anggota keluarga menjadi jamaah. Dikarenakan kesibukan tersebut keluarga atau pasangan suami istri tidak sempat untuk berkomunikasi dengan baik terkait hal-hal dalam keluarga. Maka hal itu dapat memicu munculnya konflik keluarga.

b. Sikap egosentrisme

Sikap egosentrisme antara suami istri merupakan penyebab pula terjadinya konflik rumah tangga yang berujung pada pertengkaran yang dapat terjadi secara terus menerus. Egoisme merupakan suatu sifat buruk

¹ Sofyan S. Willis, *Konseling Keluarga...* hal. 14-20

yang ada pada diri manusia yang mementingkan dirinya sendiri. Yang lebih berbahaya lagi adalah sifat egosentrisme. Yaitu, sifat yang menjadikan dirinya pusat perhatian yang diusahakan oleh seseorang dengan segala cara. Pada orang yang memiliki sifat egosentrisme seperti ini, orang lain tidaklah penting baginya. Dia mementingkan dirinya sendiri, dan bagaimana menarik perhatian pihak lain agar mengikutinya minimal memperhatikannya. Akibat sifat egoism atau egosentrisme ini sering orang lain tersinggung, dan tidak mau mengikutinya. Maka sifat ini juga bisa membuat keretakan dalam suatu hubungan yang bahkan bisa sampai ke tahap perceraian.

c. Masalah ekonomi

Keluarga miskin masih sangat besar jumlahnya di negeri ini. Berbagai cara diusahakan pemerintah untuk mengentaskan kemiskinan. Akan tetapi tetap saja kemiskinan tidak terkendali. Masalah ekonomi tidak jarang menjadi sumber konflik dalam suatu keluarga, apalagi pada pasangan yang tidak saling mengerti. Misalnya, istri yang banyak menuntut ini itu kepada suaminya yang ternyata tidak mampu diberikan oleh suami karna pendapatan yang terbatas.

Jika kehidupan emosional suami istri tidak dewasa, maka akan timbul pertengkaran. Berbeda dengan keluarga miskin, maka keluarga kaya mengembangkan gaya hidup internasional yang serba luks. Mobil, rumah mewah, serta segala macam barang yang baru mengikuti mode dunia. Namun tidak menutup kemungkinan keluarga yang berkecukupan tidak akan

bermasalah, karena tidak semua pasangan suka hidup sangat glamor, atau sebaliknya. Disilah awal pertentangan suami istri, yaitu soal gaya hidup. Jika istri yang mengikuti gaya hidup dunia, sedangkan suami ingin biasa saja, maka pertengkaran dan konflik akan terjadi. Mungkin saja suami akan berselingkuh sebagai bentuk balas dendam terhadap istrinya yang sulit diatur.

d. Masalah kesibukan

Kesibukan, adalah suatu kata yang melekat pada masyarakat modern dikota-kota besar. Kesibukan biasanya terfokus pada pencarian materi yaitu harta dan uang. Mengapa demikian? Karena filsafat hidup mereka mengatakan uang adalah harga diri, dan waktu adalah uang. Jika telah kaya berarti suatu keberhasilan, suatu kesuksesan. Disamping itu kesuksesan lain adalah jabatan tinggi, kedudukan atau posisi yang “basah” yang bergelimang uang. Jika ternyata ada orang yang gagal dalam masalah ekonomi dan keuangan, maka dia menjadi frustrasi (kecewa berat), kadang terlihat banyak orang bunuh diri karena kegagalan ekonomi.

Kesibukan merupakan salah satu hal yang dapat menjadi masalah dalam keluarga, karena kesibukan dari salah satu pihak baik suami atau istri akan membuat rumah tangga menjadi renggang dan keluarga merasa tidak diperhatikan. Dari hal kecil tersebut dapat menjadi masalah besar yang disebut konflik.

e. Masalah Perselingkuhan

Sering kita dengar bahwa suatu masalah yang rumit untuk dikaji adalah masalah perselingkuhan yang dilakukan oleh suami atau istri. Karena kesetiaan dalam suatu hubungan merupakan salah satu kunci dari harmonisnya keluarga. Ada beberapa faktor yang bisa menyebabkan terjadinya perselingkuhan. Pertama, hubungan suami istri yang sudah hilang kemesraan dan kasih sayang. Hal ini bisa saja berhubungan dengan ketidakpuasan hubungan seksual, tidak saling mempercayai, kurangnya komunikasi, istri kurang berdandan dirumah kecuali jika pergi keudangan atau pesta, cemburu baik secara pribadi maupun atas hasutan pihak ketiga. Kedua, tekanan pihak ketiga seperti mertua dan lain-lain (anggota keluarga lain) dalam hal ekonomi. Ketiga, adanya kesibukan masing-masing sehingga kehidupan kantor lebih nyaman daripada kehidupan keluarga. Hal-hal tersebut yang bisa memacu terjadinya perselingkuhan baik yang dilakukan oleh istri atau suami.

f. Jauh dari agama

Segala sesuatu keburukan perilaku manusia disebabkan karena dia jauh dari agama yaitu dinul islam. Sebab islam mengajarkan agar manusia berbuat baik dan mencegah orang berbuat mungkar dan keji. Sebaliknya jika keluarga jauh dari agama dan mengutamakan materi dan dunia semata, maka tak menutup kemungkinan bahwa keluarga tersebut akan mendapatkan

masalah. Karena keluarga yang dekat dengan agama atau dihidupkan nilai ajaran agama dalam keluarnya, tentulah mereka akan mendapatkan ketangan. Mengapa demikian? Karena dari keluarga tersebut akan lahir anak-anak yang taat kepada Allah dan kedua orang tuanya.

- A. Untuk menjawab rumusan masalah nomor 1 yaitu tentang “bagaimana kasus-kasus konflik keluarga yang ditangani konselor di PPKS Bungong Jeumpa Banda Aceh?” maka disusunlah pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut sesuai dengan aspek-aspek konflik menurut Sofyan S. Willis.

Variabel	Aspek	Pertanyaan
Konflik dalam keluarga	Kurang atau putus komunikasi diantara anggota keluarga atau pasangan	1. Seberapa sering ibu/bapak berkomunikasi dengan pasangan anda? 2. Dalam sehari, apakah ibu/bapak selalu ada berkomunikasi dengan keluarga?
	Sikap egosentrisme	1. Selama ibu/bapak melakukan konseling, adakah yang terlihat/terkesan berbeda pada sikap klien? 2. bagaimana sikap klien yang datang pada ibu/bapak selama melakukan konseling?
	Masalah ekonomi	1. Apakah kondisi ekonomi menjadi salah satu penyebab timbulnya konflik dalam keluarga?

		2. Bagaimana keluhan klien tentang ekonomi dalam rumah tangganya?
	Masalah kesibukan	1. Sejauh ini, apakah ada dari klien yang karena masalah pekerjaan menjadi percekcoan dalam keluarga? 2. Apakah waktu juga menjadi sumber konflik bagi pasangan?
	Masalah perselingkuhan	1. Selama ibu/bapak melakukan konseling, apakah konflik keluarga terjadi karena perselingkuhan? 2. Jika ada, siapa yang sering ibu/bapak temukan berselingkuh dari pasangan? perempuan atau laki-laki?
	Jauh dari agama	1. Sejauh ini, apa ibu/bapak pernah menjumpai konflik yang terjadi karena pasangan yang tidak paham agama?

Untuk mendukung jawaban dari rumusan masalah yang di atas, maka disusunlah beberapa pertanyaan tambahan: - R A N I R Y

1. Kasus-kasus apa saja yang sering anda temukan saat melakukan layanan konseling keluarga di PPKS Bungong Jeumpa?
2. Dalam penyelesaian masalah klien, apakah ada klien yang megmabil keputusan berpisah dengan pasangannya?

B. Untuk menjawab rumusan masalah nomor 2 yaitu tentang “bagaimana proses pelaksanaan layanan konseling keluarga dalam membantu mengatasi konflik dalam rumah tangga di PPKS Bungong Jeumpa Banda Aceh”. Maka disusunlah pertanyaan berikut.

variabel	aspek	Pertanyaan
Konseling dalam mengatasi konflik rumah tangga	Hubungan awal	1. Bagaimana cara ibu/bapak membangun hubungan awal yang baik dengan klien? 2. Apa yang ibu/bapak lakukan agar klien dapat merasa nyaman saat bertemu anda?
	Penjelasan masalah	1. Sejauh ini, apakah banyak klien yang memiliki inisiatif sendiri saat menjelaskan masalah? 2. Apa yang ibu/bapak lakukan jika ada klien yang tidak berinisiatif untuk berbicara duluan?
	Penggalian masalah	1. Bagaimana cara ibu/bapak menggali masalah yang diceritakan oleh klien? 2. Apa yang ibu/bapak lakukan jika masalah utama belum di dapatkan saat klien bercerita?

	Penyelesaian masalah	1. Bagaimana alternatif solusi yang ditawarkan dalam menyelesaikan masalah klien? 2. Apakah klien selalu dapat mengambil keputusan sendiri saat penyelesaian masalah?
	Hubungan akhir	1. Saat proses konseling selesai, bagaimana konseling diakhiri? 2. Apakah ada tindak lanjut setelah berakhirnya sesi konseling dengan klien? Jika ada bagaimana tindak lanjutnya?

Untuk mendukung jawaban dari rumusan masalah di atas, maka disusunlah beberapa pertanyaan tambahan:

1. Bagaimana bapak/ibu mendapatkan klien untuk melakukan layanan konseling keluarga?
2. Bagaimana tahapan-tahapan dalam menjalankan konseling keluarga di PPKS Bungong Jeumpa?
3. Bagaimana ketentuan waktu dan tempat dalam menjalankan konseling di PPKS Bungong Jeumpa?

C. Untuk menjawab rumusan masalah nomor 3 yaitu tentang “Bagaimana kualifikasi konselor yang melakukan layanan konseling keluarga di PPKS Bungong Jeumpa Banda Aceh”. Maka disusunlah butir-butir pertanyaan berikut.

1. Bagaimana mulanya anda menjadi konselor/psikolog di kantor PPKS Bungong Jeumpa?
2. Bagaimana riwayat pendidikan anda sehingga menjadi konselor/psikolog di kantor PPKS Bungong Jeumpa?
3. Apakah anda mengambil pendidikan profesi untuk menjadi konselor/psikolog?
4. Keahlian apakah yang harus dimiliki konselor/psikolog PPKS Bungong Jeumpa dalam melakukan layanan konseling keluarga?



Foto wawancara Penelitian

1. Dengan Konselor PPKS Bungong Jeumpa Banda Aceh Di PPKS



2. Dengan Konselor PPKS Bungong Jeumpa Banda Aceh Di PPKS



3. Dengan Psikolog PPKS Banda Aceh Di PPKS



4. Dengan Psikolog PPKS Bungong Jeumpa Banda Aceh Di Rumah Psikolog

