

**PERSEPSI PIHAK RUMAH SAKIT TERHADAP KEMAMPUAN
KOMUNIKASI MAHASISWA PROGRAM STUDI BIMBINGAN
KONSELING ISLAM DALAM PRAKTIKUM KONSELING
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MEURAXA
KOTA BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

CUT ZEFA IMANDA

NIM. 140402036

Prodi Bimbingan Konseling Islam



**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM, BANDA ACEH
2019 M/ 1440 H**

SKRIPSI

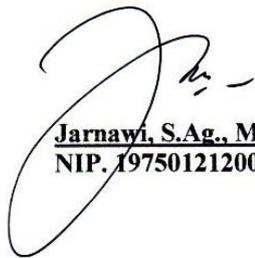
**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelara Sarjana S-1 dalam Ilmu Dakwah
Prodi Bimbingan Konseling Islam**

Oleh

CUT ZEFA IMANDA
140402036

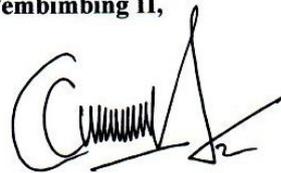
Disetujui Oleh :

Pembimbing I,



Jarnawi, S.Ag., M.Pd
NIP. 197501212006041003

Pembimbing II,



Rizka Heni, S.Sos.I., M.Pd

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
Prodi Bimbingan Konseling Islam**

Diajukan Oleh:

CUT ZEFA IMANDA

NIM. 140402036

Pada Hari/Tanggal

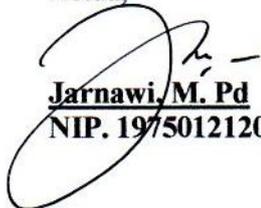
Rabu, 30 Januari 2019 M

23 Jumadil Awal 1440 H

di

**Darusalam-Banda Aceh
Panitia Sidang Munaqasyah**

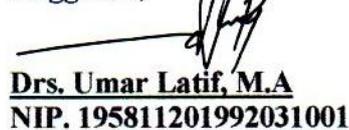
Ketua,


Jarnawi, M. Pd
NIP. 197501212006041003

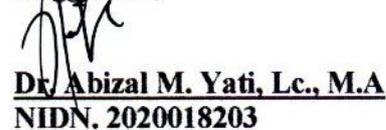
Sekretaris,


Rizka Henri, M. Pd

Anggota I,


Drs. Umar Latif, M.A
NIP. 195811201992031001

Anggota II,


Dr. Abizal M. Yati, Lc., M.A
NIDN. 2020018203

Mengetahui,

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


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

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya:

Nama : Cut Zefa Imanda
Nim : 1404020036
Jenjang : Strata Satu (S-1)
Jurusan/ Prodi : Bimbingan dan Konseling Islam

Menyatakan bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dirujuk dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

Banda Aceh, 02 Januari 2019

Yang Menyatakan



Cut Zefa Imanda
Nim. 1404020036

ABSTRAK

Mahasiswa yang melakukan praktikum di rumah sakit umum Daerah Meuraxa seharusnya sudah mampu berkomunikasi dengan baik, namun pada kenyataannya masih ada mahasiswa yang belum mampu berkomunikasi secara efektif dengan pihak rumah sakit. Karena itu peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **Persepsi Pihak Rumah Sakit Terhadap Kemampuan Komunikasi Mahasiswa Program Studi Bimbingan Konseling Islam dalam Praktikum Konseling Di rumah sakit umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh**. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pihak rumah sakit terhadap kemampuan komunikasi mahasiswa program studi Bimbingan Konseling Islam dalam praktikum konseling pada rumah sakit umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh, dan untuk mengetahui faktor penghambat dalam proses komunikasi mahasiswa praktikum konseling pada rumah sakit umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan metode deskriptis analitis dan jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam penelitian ini pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dengan berjumlah dua belas (12) responden. Dari semua hasil wawancara dengan pihak rumah sakit bahwa Persepsi pihak rumah sakit terhadap kemampuan komunikasi mahasiswa ketika praktikum di rumah sakit umum Daerah Meuraxa belum efektif terbukti dengan adanya faktor penghambat yang terjadi dilapangan, mahasiswa belum menguasai materi- materi yang akan disampaikan kepada pasien misalnya sebagian dari mahasiswa belum bisa membaca doa untuk kesembuhan pasien, belum memiliki ilmu untuk bertayamum ketika pasien sakit sehingga komunikasi mahasiswa dengan pasien menjadi terhambat. Implikasi Bimbingan Konseling Islam terhadap persepsi pihak rumah sakit terhadap kemampuan komunikasi mahasiswa Program Studi Bimbingan dan Konseling Islam praktikum konseling pada rumah sakit umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh adalah bagian dari praktikum lapangan konseling dengan memperhatikan cara berkomunikasi terhadap pihak rumah sakit di rumah sakit umum Daerah Meuraxa.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis sampaikan kehadiran Allah, karena dengan Rahmat dan kasih sayang-Nya penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam kepada nabi Muhammad, beserta keluarga dan para sahabatnya, yang mana Nabi telah berjuang banyak untuk umatnya, membawa perubahan dari alam kebodohan ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan dan Beliau adalah sosok *uswatun hasanah* untuk umat-umatnya. Skripsi ini berjudul "*Persepsi Pihak Rumah Sakit Terhadap Kemampuan Komunikasi Mahasiswa Program Studi Bimbingan Konseling Islam Dalam Praktikum Konseling Di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh*", dibuat sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, terdapat banyak kesukaran karena keterbatasan ilmu, namun melalui bantuan dan motivasi yang diberikan oleh banyak pihak, maka skripsi dapat diselesaikan dengan baik. Berkenaan dengan hal tersebut penulis ucapkan terima kasih yang istimewa kepada:

1. Kedua orangtua, Ayahanda Zainuddin Hasyem dan Ibunda tercinta Cut Fatimah yang selalu mendoakan dan memberi motivasi dalam menyusun skripsi ini, serta untuk Abang saya Herry Saputra, Kakak saya Hevi Safitri, Cut Herlina, serta abang ipar Ismadi, Jonni, kakak ipar Tursina, ponaan-ponaan saya Kausar, Haura, Thaifa, Hafiz dan juga keluarga besar lainnya yang

telah memberikan do'a yang tulus, cinta dan kasih sayang serta motivasi yang tinggi sehingga pendidikan dan penulisan skripsi ini dapat diselesaikan.

2. Jarnawi, S.Ag., M.Pd, selaku dosen pembimbing pertama dan Rizka Heni, S.Sos.I., M.Pd selaku pembimbing kedua yang telah membimbing, mendukung dan memberi motivasi dalam penyusunan skripsi ini sejak awal sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi. Kepada Mira Fauziah, M. Ag selaku penasehat Akademik. Kepada Drs. Umar Latif, MA selaku ketua prodi, Kepada Bapak Dr. Abizal M Yati, Lc M.A selaku sekretaris BKI, dan seluruh dosen Bimbingan Konseling Islam.

3. Sahabat-sahabat saya, Masyita Filanda Putri, Arnila Maya Putri Nst, Silvi

Nurindah Putri, Rita, Lisa, Vina, Yuni, Nani, Hami, teman-teman leting 2014.

Tiada kata yang dapat melukiskan rasa syukur dan terima kasih kepada semua yang telah memberikan motivasi-motivasi, sehingga penulisan skripsi ini selesai. Penulis menyadari, karya tulis ilmiah ini masih sederhana dan jauh dari kata sempurna, harapan penulis kepada pembaca agar memberikan kritik dan saran demi penyempurnaan skripsi ini pada masa yang akan datang. Akhir kata, hanya kepada Allah kita berserah diri dan yang baik datangnya dari Allah, mudah-mudahan semua mendapat rahmat dan ridha-Nya. Amiin ya Rabbal 'Alamin.

Banda Aceh, 2 Januari 2019
Penulis,

Cut Zefa Imanda

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR BAGAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Istilah Penelitian	9
BAB II KAJIAN TEORITIS.....	12
A. Persepsi.....	12
1. Pengertian Persepsi.....	12
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi	13
B. Komunikasi.....	14
1. Pengertian Komunikasi	14
2. Hambatan Komunikasi.....	18
3. Fungsi dan Tujuan Komunikasi.....	19
4. Unsur-unsur Komunikasi.....	24
5. Teknik Komunikasi.....	25
C. Jenis-jenis Komunikasi.....	27
1. Komunikasi Interpesonal.....	27
2. Komunikasi Persuasif.....	28
3. Komunikasi Verbal dan Nonverbal.....	31
4. Fungsi Komunikasi Verbal dan Nonverbal.....	34
D. Bimbingan dan Konseling Islam	36
1. Pengertian Bimbingan dan Konseling Islam dan Praktikum Konseling.....	36
2. Manfaat dan Tujuan Bimbingan dan Konseling Islam.....	38
3. Fungsi Bimbingan dan Konseling Islam	42
4. Layanan Bimbingan dan Konseling Islam	43
5. Asas-asas Bimbingan dan Konseling Islam.....	49
BAB III METODE PENELITIAN	57
A. Jenis Penelitian	57
B. Subjek Penelitian dan Informat.....	58
C. Teknik Pengumpulan Data.....	58
D. Teknik Analisis Data	61

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	63
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	63
1. Sejarah Singkat RSUD Meuraxa.....	63
2. Sejarah Singkat Bimbingan Di RSUD Meuraxa.....	70
B. Hasil Penelitian	71
1. Persepsi Pihak Rumah Sakit terhadap Kemampuan Komunikasi Mahasiswa Program Studi Bimbingan konseling Islam dalam Praktikum Konseling DiRumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh.....	71
2. Faktor-faktor Penghambat yang terjadi dalam Proses Komunikasi Mahasiswa Praktikum Konseling pada Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh.....	79
C. Pembahasan	86
1. Persepsi Pihak Rumah Sakit terhadap Kemampuan Komunikasi Mahasiswa Program Studi Bimbingan Konseling Islam dalam Praktikum Konseling Di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh.....	86
2. Faktor-faktor Penghambat yang terjadi dalam Proses Komunikasi Mahasiswa Praktikum Konseling pada Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh.....	90
 BAB V PENUTUP.....	95
A. Kesimpulan	95
B. Saran	96
 DAFTAR PUSTAKA	98
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR BAGAN

- 4.1. Bagan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah
Meuraxa Kota Banda Aceh..... 69

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sudah sejak lama orang tertarik mempelajari bagaimana manusia berinteraksi satu sama lainnya, atau dengan kata lain, bagaimana manusia berkomunikasi. Walaupun orang telah mempelajari komunikasi sejak zaman purbakala, namun perhatian terhadap pentingnya komunikasi baru muncul belakangan yaitu pada abad ke-20. Sebagian besar disebabkan penemuan teknologi komunikasi seperti radio, televisi, telepon, setelit, dan jaringan komputer.¹

Komunikasi berarti interaksi antara manusia baik perorangan maupun kelompok, komunikasi merupakan bagian dari kehidupan manusia sejak lahir manusia sudah dapat berkomunikasi dengan bahasa nonverbal berupa tangisan ketika dilahirkan.²

Kemampuan komunikasi sangat dibutuhkan baik secara interpersonal, kelompok maupun publik agar komunikasi dapat memecahkan suatu permasalahan yang terjadi. Kemampuan komunikasi dapat terlihat jelas khususnya dalam komunikasi interpersonal, karena berlangsung secara *face to face* serta terdapat respon yang diberikan secara langsung.

¹ Marisan, *Teori Komunikasi*, (Jakarta : Kharisma Putra Utama, 2013), hal 1.

² Dwi Ratna, komunikasi Bimbingan dan Konseling Islam, Jurnal Ilmu Komunikasi, VOL 1, No 1, juni (2004), Diakses 1 juni 2004.

Komunikasi dapat terjadi apabila adanya komunikan dan komunikator yang saling memahami isi pesan yang disampaikan oleh komunikator. Namun, ada beberapa faktor yang memengaruhi berjalannya proses komunikasi yaitu *pertama*, persepsi atau cara pandang seseorang terhadap stimulus, objek, kejadian atau peristiwa. *Kedua*, kredibilitas komunikator akan sangat mempengaruhi proses komunikasi, karena hal ini menentukan tingkat kepercayaan komunikan kepada komunikator terhadap pesan yang disampaikan. *Ketiga*, isi pesan yang disampaikan juga memengaruhi berjalannya proses komunikasi, bila pesan yang disampaikan jelas, lugas, dan bermanfaat tentu komunikan akan lebih mudah menerima pesan yang disampaikan komunikator. *Keempat*, jenis kelamin, perbedaan dialek dalam berkomunikasi antara pria dan wanita cukup signifikan perbedaan ini disebut genderleek. *Kelima*, faktor pengetahuan sangat memengaruhi komunikasi, karena pengetahuan berdampak pada daya tangkap (nalar), pemahaman, responsibilitas ini pesan, persepsi, interpretasi dan lain-lain.³

Rintangan komunikasi bisa juga disebabkan karena adanya gangguan, Gangguan atau rintangan komunikasi pada dasarnya dapat dibedakan menjadikan gangguan teknis, gangguan semantik, gangguan psikologis,

³ Heri Zan Pieter, *Pengantar Komunikasi dan Konseling dalam Praktik Kebidanan*(Jakarta: Kencana, 2012), hal 24-27.

rintangan fisik atau organik, rintangan status, rintangan kerangka berfikir, dan rintangan budaya.⁴

Komunikasi memiliki dua sifat, yakni sifat positif dan sifat negatif, komunikasi akan menghasilkan suatu yang positif atau terjalin kerja sama apabila masing-masing pelaku komunikasi saling memahami maksud dan tujuan pihak lain. Namun sebaliknya komunikasi akan menghasilkan sesuatu yang negatif, seperti pertentangan atau perkelahian karena perilaku komunikasi tidak memahami maksud dan tujuannya.⁵

Adapun dampak positif dari komunikasi adanya hubungan timbal balik, menyimak serta menggunakan ekspresi yang baik seperti gerak gerik tubuh, dan ekspresi wajah. Sebaliknya dampak negatif dari komunikasi beberapa diantaranya yaitu manusia tidak mendengar dengan baik, gestur tubuh yang menunjukkan ketidaknyamanan, terjadi salah persepsi atau salah paham, hubungan dengan lawan bicara menjadi kurang harmonis, terjadi pertikaian atau pemusuhan, hubungan persahabatan menjadi renggang, dijauhi teman.

Menurut Harold Lasswell, cara baik untuk menggambarkan komunikasi adalah dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut: *who say what in which channel to whom with what effect?* Berdasarkan ungkapan Harold Lasswell tersebut dapat suatu kesimpulan bahwa komunikasi itu mengandung unsur-unsur

⁴ Hafied cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta : PT RajaGrafindo Persada, 1998), hal 145-146.

⁵ Onong Uchjana Effendy, *Dinamika Komunikasi* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008), hal 8.

yaitu siapa yang mengatakan, apa yang dikatakan, melalui (media) apa, kepada siapa dikatakan, dan apa efek (umpan balik) atau responnya. Secara umum komunikasi adalah pertanyaan manusia, sedangkan pertanyaan tersebut dapat dilakukan dengan kata-kata tertulis maupun lisan.⁶

Identitas dan citra diri di mata orang lain dipengaruhi oleh cara kita berkomunikasi. Kemampuan dan penampilan (termasuk busana dan gaya), baik verbal maupun non verbal seperti ekspresi wajah yang ramah, kontak mata yang baik, dan gerak-gerik tubuh yang tidak terlalu berlebihan adalah bentuk-bentuk komunikasi yang harus dimiliki.

Begitu juga kemampuan atau cara kita berbicara, termasuk kata-kata yang kita pilih, kelancaran, kecepatan, dan intonasi suara kita. Seorang konselor profesional diharapkan berbicara dengan bahasa Indonesia yang tidak berdialek bahasa daerah. Rasanya takkan mungkin seorang konselor profesional mengungkapkan “*sejak kemaren aye belon tau soal itu*”. Kecuali ia mau dianggap kurang profesional. Dialek baku diasosiasikan dengan status lebih tinggi dari pada dialek kedaerahan.⁷

Komunikasi merupakan bagian dari bimbingan dan konseling Islam. Proses pemberian bantuan bimbingan dan konseling Islam terhadap pasien rawat inap membutuhkan komunikasi yang baik agar proses bimbingan dan konseling yang diberikan berjalan dengan efektif. Salah satu bentuk komunikasi yang

⁶ Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2007), hal 69.

⁷ Deddy Mulyana, *Ilmu...*, hal 129.

diberikan dalam proses bimbingan dan konseling adalah ekspresi wajah ramah yang ditampilkan ketika mengawali proses bimbingan dan konseling terhadap pasien rawat inap.⁸

Bimbingan dan konseling Islam merupakan proses pemberian bantuan terhadap individu agar dalam kehidupan keagamaannya senantiasa selaras dengan ketentuan dan petunjuk Allah, sehingga mencapai kebahagiaan hidup di dunia dan akhirat. Sehubungan dengan itu, bimbingan dan konseling Islam merupakan usaha membersihkan hati (Qalbu) dari berbagai penyakit hati.⁹ Permasalahan hidup yang sering muncul akan memicu keadaan stres dan depresi. Apabila seseorang memiliki daya tahan mental spritual yang tangguh dan keimanannya serta ketaqwaan yang kuat pasti akan menghasilkan daya tahan mental yang kokoh dalam menghadapi berbagai problema kehidupan. Namun, apabila individu tersebut memerlukan layanan kesehatan secara umum dan bimbingan dan konseling Islam secara khusus.

Bimbingan dan konseling Islam terhadap pasien rawat inap menjadi hal penting, mengingat persoalan yang dihadapi pasien terbilang kompleks. Selain merasakan sakit yang tidak kunjung sembuh mereka mengalami berbagai permasalahan yang hadir, banyaknya masalah tersebut terkadang menyebabkan jiwanya tertekan, dan dampaknya adalah sakit yang dideritanya tidak kunjung sembuh.

⁸ Jalaluddin Rahmat, *Psikologi...*, hal 12.

⁹ Thohari Musnawar, *Dasar-Dasar Konseptual Bimbingan dan Konseling Islami*, (Yogyakarta: UII Press, 1992), hal 5.

Pada saat ini banyak mahasiswa dalam melakukan praktikum lapangan belum memiliki kemampuan komunikasi yang baik seperti menggunakan bahasa daerah atau tidak lancar dalam berkomunikasi, kurang menguasai doa, kurangnya pengetahuan agama untuk kesembuhan orang sakit, kurangnya kesiapan diri sehingga pasien segan untuk membuka diri dalam menceritakan permasalahannya. Komunikasi yang baik sesuatu hal yang sangat penting bagi seorang calon konselor.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan masih ada ditemukan mahasiswa yang belum mampu berkomunikasi secara efektif seperti sebagian mahasiswa belum menguasai doa untuk kesembuhan orang sakit, kurangnya memiliki kepercayaan diri, yang seharusnya sudah dimiliki oleh calon konselor ketika praktikum di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa, terbukti dari persepsi pihak rumah sakit terhadap mahasiswa praktikum tanggal 15 Januari 2018. Hal ini tentu sangat disayangkan, mengingat kemampuan komunikasi seharusnya sudah dimiliki dengan baik dan fasih oleh mahasiswa Bimbingan dan Konseling Islam. Oleh karena itu, berdasarkan uraian yang ada di atas penulis ingin mengkaji tentang

“Persepsi Pihak Rumah Sakit Terhadap Kemampuan Komunikasi Mahasiswa Program Studi Bimbingan Konseling Islam dalam Praktikum Konseling Di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti ini difokuskan pada:

1. Bagaimana persepsi pihak rumah sakit terhadap kemampuan komunikasi mahasiswa program studi Bimbingan Konseling Islam dalam praktikum konseling di rumah sakit umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh.
2. Apa saja faktor-faktor penghambat yang terjadi dalam proses komunikasi mahasiswa praktikum konseling di rumah sakit umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh.

C. Tujuan Pembahasan

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana persepsi pihak rumah sakit terhadap kemampuan komunikasi mahasiswa Program Studi Bimbingan Konseling Islam praktikum konseling di rumah sakit umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor-faktor penghambat yang terjadi dalam proses komunikasi mahasiswa praktikum konseling pada rumah sakit umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah

1. Manfaat teoritis

- a. Dapat mengasah daya pikir mahasiswa dan intelektualitas mahasiswa dalam mengkaji serta meneliti suatu permasalahan yang terjadi pada suatu lingkungan dalam menghasilkan sebuah karya ilmiah.
- b. Untuk mengetahui kemampuan komunikasi bimbingan dan konseling Islam, serta menjadi rujukan bagi pihak Fakultas dan akademik dalam menghadapi dan menyelesaikan masalah yang timbul dalam proses pendidikan, khususnya dikalangan mahasiswa praktikum lapangan konseling, sehingga bisa diselesaikan dan dihadapi dengan bijak.

2. Secara praktis

- a. Diharapkan dengan menghasilkan sebuah karya ilmiah ini dapat menambah wawasan kepada para pembaca dan mendorong penulis untuk melakukan kajian yang lebih rinci yang berkaitan dengan persepsi pihak rumah sakit terhadap kemampuan komunikasi mahasiswa bimbingan dan konseling Islam dalam praktikum lapangan konseling di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh.
- b. Untuk mengembangkan dan menerapkan kemampuan komunikasi yang dijalankan selama mahasiswa menjalankan praktikum lapangan serta berupaya untuk menghindari berbagai persoalan yang dihadapi mahasiswa.

E. Istilah Penelitian

1. Persepsi

a. Pengertian persepsi

Persepsi adalah proses memberi makna pada sensasi sehingga manusia memperoleh pengetahuan baru. Dengan kata lain persepsi mengubah sensasi menjadi informasi. Desiderato dalam buku Jalaluddin Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi ialah memberikan makna pada stimuli inderawi.¹⁰

2. Kemampuan Komunikasi

a. Pengertian Kemampuan Komunikasi

Menurut Johnsini (1981), beberapa kemampuan dasar yang dimaksud adalah sebagai berikut : pertama, kita harus mampu saling memahami. Secara rinci, kemampuan ini mencakup beberapa sub kemampuan, yaitu, kepercayaan, pembukaan diri, keinsafan diri dan penerimaan diri.¹¹ Kemampuan komunikasi bukan merupakan kemampuan yang kita bawa sejak lahir dan juga tidak muncul secara tiba-tiba saat kita memerlukannya. Kemampuan komunikasi harus kita pelajari dan dilatih.

¹⁰ Jalaluddin Rahmat, *psikologi komunikasi* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2007), hal 12.

¹¹ Supratiknya, *Komunikasi Antar Pribadi*, (Jakarta : Raja Grafindo, 2003), hal 12.

b. Faktor-faktor Komunikasi

Seorang sumber komunikasi mengkode pesan yang dia harapkan dapat menghasilkan respon tertentu dari penerima. Setidak-tidaknya ada empat macam faktor pada sumber yang dapat meningkatkan atau mengurangi kejernihan.

komunikasi. Empat faktor itu adalah¹² :

- 1). Keterampilan komunikasi.
- 2). Sikap.
- 3). Tingkat pengetahuan.
- 4). Posisinya dalam sistem budaya.

c. Ciri-ciri Komunikasi

Adapun ciri-ciri komunikasi adalah:¹³

1. Arus pesan dua arah. Komunikasi interpersonal menempatkan sumber pesan dan penerimaan dalam posisi yang sejajar, sehingga memicu terjadinya pola penyebaran pesan mengikuti arus dua arah.
2. Suasana nonformal. Komunikasi interpersonal biasanya berlangsung dalam suasana nonformal.
3. Umpan balik segera. Komunikasi interpersonal biasanya mempertemukan para pelaku komunikasi secara bertatap muka, maka umpan balik dapat diketahui dengan segera.

¹² Adilah Hanafi, *Memahami Komunikasi Antar Manusia*, (Surabaya : usaha nasional, 2003), hal 175.

¹³ Suranto Aw, *Komunikasi Interpersonal*, (Yogyakarta : Grahayu Ilmu, 2011), hal 14-15.

4. Peserta komunikasi berada dalam jarak yang dekat.
5. Peserta komunikasi mengirim dan menerima pesan secara simultan dan spontan, baik verbal dan nonverbal.

3. Praktikum Konseling

a. Pengertian Praktikum

Praktikum adalah bagian dari pengajaran yang bertujuan agar mahasiswa mendapat kesempatan untuk menguji dan melaksanakan dalam keadaan nyata yang diperoleh dalam teori.¹⁴

b. Pengertian Konseling

Konseling merupakan suatu proses untuk membantu individu mengatasi hambatan-hambatan perkembangan dirinya, dan untuk mencapai perkembangan optimal kemampuan pribadi yang dimilikinya, proses tersebut dapat terjadi setiap waktu.¹⁵

c. Praktikum Konseling

Praktikum konseling adalah latihan ketrampilan konseling yang dilaksanakan oleh mahasiswa dengan teman kelompoknya sebagai proses awal konseling dilapangan.

Jadi praktikum konseling adalah proses menguji dan melaksanakan secara langsung apa yang diperoleh dari teori konseling.

¹⁴ Kamus Besar Bahasa Indonesia(KBBI) hal 330.

¹⁵ Prayitno, *Dasar-Dasar Bimbingan Dan Konseling*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2009), hal 100.

BAB II

KAJIAN TEORITIS

A. Persepsi

1. Pengertian Persepsi

Persepsi adalah proses memberi makna pada sensasi sehingga manusia memperoleh pengetahuan baru. Dengan kata lain persepsi mengubah sensasi menjadi informasi. Desiderato dalam buku Jalaluddin Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi ialah memberikan makna pada stimuli inderawi.¹

Sugihartono mengemukakan bahwa persepsi adalah kemampuan otak dalam menerjemahkan stimulus atau proses untuk menerjemahkan stimulus yang masuk ke dalam alat indera manusia. Persepsi manusia terdapat perbedaan sudut pandang dalam penginderaan. Ada yang mempersepsikan sesuatu itu baik atau persepsi yang positif maupun persepsi negatif. Yang akan mempengaruhi tindakan manusia yang tampak atau nyata.²

Bimo Walgito mengungkapkan bahwa persepsi merupakan suatu proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus yang diterima oleh

¹ Jalaluddin Rahmat, *Psikologi Komunikasi* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2007), hal 12.

² Rohmaul Listyana & Yudi Hartono, *Persepsi dan Sikap Masyarakat Terhadap Penanggalan Jiwa Dalam Penentuan Waktu Pernikahan*, Jurnal Agastya, VOL 5, NO 1 Januari (2015).

organisme atau individu sehingga menjadi sesuatu yang berarti, dan merupakan aktivitas yang integrated dalam diri individu. respon sebagai akibat dan persepsi dapat diambil oleh individu dengan berbagai macam bentuk.³Sarlito W. Sarwono berpendapat persepsi secara umum merupakan proses prolehan, penasiran, pemilihan dan pengaturan pengaturan informasi indrawi.⁴

Menurut Organ "*perception is a process which involves the recognition and interpretation of stimuli which register on our senses*".⁵Menurut organ persepsi adalah proses yang melibatkan pengakuan dan interpretasi rangsangan yang mendaftarkan pada indra kita.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat ditarik kesamaan pendapat bahwa persepsi adalah pandangan atau cara seseorang melihat terhadap suatu permasalahan/kejadian yang terjadi.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi

Menurut Toha faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang sebagai berikut:

- a. Faktor Interna: perasaan, sikap dan karakteristik individu, prasangka, keinginan atau harapan, perhatian (fokus), proses belajar, keadaan fisik, gangguan kejiwaan, nilai dan kebutuhan juga minat, dan motivasi.

³ Rohmaul Listya & Yuni Hartono, *Persepsi...*, hal 22.

⁴ Rohmaul Listya & Yuni Hartono, *Persepsi...*, hal 25.

⁵ Paul Rookes and Jane Willson, *Perception Theory, Developmen and Organisation*, (canada, taylor, 2000) hal 10.

- b. Faktor Eksternal: latar belakang keluarga, informasi yang diperoleh, pengetahuan dan kebutuhan sekitar, intensitas, ukuran, keberlawanan, pengulangan gerak, hal-hal baru dan familiar atau ketidak asingan suatu objek.⁶

B. Komunikasi

1. Pengertian komunikasi

Istilah komunikasi atau dalam bahasa Inggris *communication* berasal dari kata latin *communicatus*, dan bersumber dari kata *communis* yang berarti sama. Sama di sini maksudnya adalah sama makna. Komunikasi pada umumnya diartikan sebagai hubungan atau kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan masalah hubungan, atau diartikan pula sebagai saling tukar-menukar pendapat. Komunikasi dapat juga diartikan hubungan kontak antar manusia dan antara manusia baik individu maupun kelompok terhadap perkataan yang benar.⁷ Disebutkan dalam surah an-Nisa' ayat 9:

وَلِيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكُوا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةَ ضِعْفًا خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ
وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

⁶ Hadi Suprpto Arifin, *Analisis Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Mahasiswa UNTIRTA Terhadap Keberadaan Perdasyarian Di Kota Serang*, Skripsi (Bandung, 2007) hal 92.

⁷ Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009), hal 2.

Artinya: dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan Perkataan yang benar.(QS. An-Nisa': 9).⁸

Tafsiran dari Q.S. An-Nisa': 9

Kata *sadidan*, terdiri dari huruf *sin* dan *dal* yang menurut pakar bahasa Ibn Faris menunjuk kepada makna *meruntuhkan sesuatu kemudian memperbaikinya*. Ia juga berarti konsistensi. Kata ini juga digunakan untuk menunjukkan kepada *sasaran*. Seorang yang menyampaikan sesuatu/ucapan yang benar dan mengena tepat pada sasarannya, dilukiskan dengan kata ini. Dengan demikian kata *sadidan* dalam ayat di atas, tidak sekedar berarti *benar*, sebagaimana terjemahan sementara penerjemah, tetapi ia juga harus berarti *tepat sasaran*. Sebagaimana membutuhkan perlakuan yang lebih hati-hati dan kalimat-kalimat yang lebih terpilih, bukan saja yang kandungannya benar, tetapi juga yang tepat. Sehingga kalau memberi informasi atau menegur, jangan sampai menimbulkan kekeruhan dalam hati mereka, tapi teguran yang disampaikan hendaknya meluruskan kesalahan sekaligus membina.

Dari kata *sadidan* yang mengandung makna *meruntuhkan sesuatu kemudian memperbaikinya* diperoleh pula petunjuk bahwa ucapan yang meruntuhkan jika disampaikan, harus pula dalam saat yang sama memperbaikinya dalam arti kritik

⁸Depak RI, *Al- Qur'anulkarim dan terjemahannya*, (yayasan penyelenggara penerjemah/penafsiran uran Revisi Terjemah oleh Lajnah Pentasih mushaf ur'an Bogor 2007).

yang disampaikan hendaknya merupakan *kritik yang membangun*, atau dalam arti informasi yang disampaikan harus mendidik.⁹

William Albig, komunikasi adalah proses pengoperan lambang-lambang yang berarti bagi individu-individu. Edward Depari dalam buku H.A.W. Widjaja komunikasi adalah proses penyampaian gagasan, harapan, dan pesan yang disampaikan melalui lambang tertentu, mengandung arti, dilakukan oleh penyampaian pesan ditujukan kepada penerima pesan.¹⁰

John R. Schemerhom, komunikasi itu dapat diartikan sebagai proses antara pribadi dalam mengirim dan menerima simbol-simbol yang berarti bagi kepentingan mereka. William Albig, komunikasi adalah proses pengoperan lambang-lambang yang berarti bagi individu-individu. James A. F. Stoner, komunikasi adalah proses di mana seorang berusaha memberikan pengertian dengan cara pemindahan pesan. Sir Geral Banrry dalam buku H.A.W. Widjaja komunikasi adalah berunding bahwa dengan berkomunikasi orang memperoleh pengetahuan, informasi, dan pengalaman karena itu saling mengerti percakapan, keyakinan, kepercayaan, dan kontrol sangat diperlukan.¹¹

⁹ M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah*, Jilid 2, hal 355-356.

¹⁰ H.A.W Widjaja, *Ilmu Komunikasi Pengantar Studi* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2000), hal 13.

¹¹ H.A.W. Widjaja, *Ilmu Komunikasi...*, hal 15.

Menurut William F. Glueck, komunikasi dapat dibagi menjadi dua bagian utama:

a. *Interpersonal Communications*

Proses petukaran informasi serta pemindahan pengertian antara dua orang atau lebih di dalam kelompok kecil manusia.

b. *Organization Communications*

Di mana pembicara secara sistematis memberikan informasi dan memindahkan pengertian kepada orang banyak di dalam organisasi dan kepada pribadi-pribadi dan lembaga-lembaga yang berhubungan.¹²

Menurut Marjino "*communication is a process by which information is exchanged between individuals through a common system of symbol, signs, or behavior*".¹³ Menurut Marjino komunikasi adalah suatu proses dimana informasi dipertukarkan antara individu melalui sistem umum, simbol, tanda, atau perilaku.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat ditarik kesamaan pendapat bahwa komunikasi adalah pernyataan manusia, sedangkan pernyataan tersebut dapat dilakukan dengan kata-kata, tertulis atau isyarat-isyarat.

¹² H.A.W. Widjaja, *Ilmu Komunikasi*...., hal 14.

¹³ Paul Rookes and Jane Willson, *Perception Theory, Developmen and Organisation*, (canada, taylor, 2000) hal 2.

2. Hambatan Komunikasi

Segala sesuatu yang menghalangi kelancaran komunikasi disebut sebagai gangguan (*noise*). Kata *noise* dipinjam dari istilah ilmu kelistrikan yang mengartikan tidak lancarnya atau berkurangnya ketepatan peraturan. Kata yang sering diucapkan tidak tepat akan mengganggu komunikasi dengan pendengaran. Penggunaan kata asing yang sulit dimengerti tentu merupakan bagian dari *noise* atau gangguan yang harus dihindari.

Menurut Dr. Erliana Hasan, ada beberapa faktor yang mempengaruhi tercapainya komunikasi yang efektif:¹⁴

a. Perbedaan latar belakang

Setiap orang ingin diperlakukan sebagai pribadi dan memang setiap orang berbeda, berkaitan dengan perbedaan itu merupakan tanggung jawab komunikator untuk mengenal perbedaan tersebut dan hendak sesuai pesan yang disampaikan. Tercapainya komunikasi yang efektif. Perbedaan yang mungkin dapat menimbulkan kesalahan dalam berkomunikasi antaranya perbedaan persepsi, perbedaan pengalaman dan latar belakang, sikap praduga.

b. Faktor bahasa

Bahasa yang digunakan seseorang verbal maupun nonverbal ikut berpengaruh dalam proses komunikasi diantaranya perbedaan arti kata, penggunaan istilah, komunikasi nonverbal.

¹⁴ Siti Rahma Nurdianti, *Analisis Faktor-faktor Hambatan Komunikasi*, Jurnal Ilmu Komunikasi, 2014, ejournal.fisip-unmul.ac.id.

c. Sikap pada waktu berkomunikasi

Sikap-sikap seseorang yang dapat menghambat komunikasi adalah mendengar hanya apa yang ingin kita dengar, mengadakan penilaian terhadap pembaca, sibuk mempersiapkan jawaban, pengaruh faktor emosi, kurang percaya diri, gaya berbicara dan nada suara.

d. Faktor lingkungan

Lingkungan dan kondisi tempat kita berkomunikasi juga ikut menentukan proses maupun hasil komunikasi antara lain faktor tempat dan faktor situasi atau waktu.

3. Fungsi dan Tujuan Komunikasi

a. Fungsi Komunikasi

Fungsi komunikasi adalah sebagai berikut:¹⁵

- 1). Informasi, pengumpulan, penyimpanan, pemrosesan, penyebaran berita, data, gambar, fakta, pesan, opini, dan komentar yang dibutuhkan agar dapat dimengerti dan beraksi secara jelas terhadap kondisi lingkungan dan orang lain agar dapat mengambil keputusan yang tepat.
- 2). Sosialisasi (pemasyarakatan), penyediaan sumber ilmu pengetahuan yang memungkinkan orang bersikap dan bertindak sebagai anggota masyarakat yang efektif sehingga ia sadar akan fungsi sosialnyadan dapat dapat aktif di dalam masyarakat.

¹⁵ H.A.W. Widjaja, *ilmu komunikasi...*, hal 64-65.

3). Motivasi, menjelaskan tujuan setiap masyarakat jangka pendek maupun jangka panjang, mendorong orang menentukan pilihan dan keinginannya, mendorong kegiatan individu dan kelompok berdasarkan tujuan bersama yang akan dikejar.

4). Perdebatan dan diskusi, menyediakan dan saling menukar fakta yang diperlukan untuk memungkinkan persetujuan atau menyelesaikan perbedaan pendapat mengenai masalah publik. Menyediakan bukti-bukti relevan yang diperlukan untuk kepentingan umum agar masyarakat lebih melibatkan diri dengan masalah yang menyangkut kepentingan bersama.

5). Pendidikan, pengalihan ilmu pengetahuan dapat mendorong perkembangan intelektual, pembentukan watak, serta membentuk keterampilan dan kemahiran yang diperlukan pada semua bidang kehidupan.

7). Memajukan kehidupan, menyebarkan hasil kebudayaan dan seni dengan maksud melestarikan warisan masa lalu, mengembangkan kebudayaan dengan memperluas hirizon seseorang, serta membangun imajinasi dan mendorong kreatifitas dan kebutuhan estetikanya.

8). Hiburan, penyebarluasan sinyal, simbol, suara, dan imaji dari drama, tari, kesenian, kesusastraan, musik, olahraga, kesenangan kelompok, dan individu.

9). Integrasi, menyediakan bagi bangsa, kelompok, dan individu kesempatan untuk memperoleh berbagai pesan yang mereka perlukan agar mereka dapat saling kenal dan mengerti serta menghargai kondisi pandangan dan keinginan orang lain.

Mujhito dalam buku H.A.W. Widjaja fungsi komunikasi adalah:¹⁶

- 1). Komunikasi merupakan alat suatu organisasi sehingga seluruh kegiatan organisasi itu dapat diorganisasikan (dipersatukan) untuk mencapai tujuan tertentu.
- 2). Komunikasi merupakan alat untuk mengubah perilaku para anggota kelompok.
- 3). Komunikasi adalah alat agar informasi dapat disampaikan kepada seluruh anggotanya.

Fungsi komunikasi menurut Mulyana menjelaskan sebagai berikut:

1). Komunikasi sosial

Fungsi komunikasi sebagai komunikasi sosial setidaknya mengisyaratkan bahwa komunikasi penting untuk kelangsungan hidup, untuk memperoleh kebahagiaan, terhindar dari ketengagan, antara lain lewat komunikasi yang menghibur, memupuk hubungan dengan orang lain.

¹⁶ H.A.W. Widjaja, *Ilmu Komunikasi...*, hal 66.

2). Komunikasi Ekspresi

Komunikasi sosial adalah komunikasi ekspresi yang dapat dilakukan baik sendirian maupun dalam kelompok. Komunikasi ekspresi tidak otomatis bertujuan mempengaruhi orang lain, namun dapat dilakukan sejauh komunikasi tersebut menjadi instrumen untuk menyampaikan perasaan-perasaan tersebut dapat dikomunikasikan terutama melalui pesan-pesan non verbal.

3). Komunikasi Ritual

Komunikasi ekspresi adalah komunikasi ritual, yang biasanya dilakukan secara kolektif. Acara-acara ritual orang-orang mengucapkan kata-kata atau menampilkan perilaku-perilaku simbolik.

4). Komunikasi instrumental

Komunikasi instrumental mempunyai beberapa tujuan umum: menginformasikan, mengajar, mendorong, mengubah sikap dan keyakinan, dan merubah perilaku atau menggerakkan tindakan dan juga menghibur.¹⁷

Berdasarkan pendapat di atas maka fungsi komunikasi sangat penting dalam melakukan semua hal agar mencapai tujuan hidup.

b. Tujuan Komunikasi

Pada umumnya komunikasi mempunyai beberapa tujuan, antara lain:

- 1). Supaya yang kita sampaikan dapat dimengerti, sebagai komunikator kita harus menjelaskan kepada komunikan (penerima) dengan sebaik-

¹⁷ Rohmaul Listya & Yuni Hartono, *Persepsi...*, hal 34.

baiknya dan tuntas sehingga mereka dapat mengerti dan mengikuti apa yang kita maksudkan.

2). Memahami orang lain, kita sebagai komunikator harus mengerti benar aspirasi masyarakat tentang apa yang diinginkan, jangan mereka menginginkan kemauannya.

3). Supaya gagasan dapat diterima orang lain. Kita harus berusaha agar gagasan kita dapat diterima orang lain dengan pendekatan yang persuasif bukan memaksakan kehendak.

4). Menggerakkan orang lain untuk melakukan sesuatu. Mengerakkan sesuatu itu dapat bermacam-macam, mungkin berupa kegiatan. Kegiatan yang dimaksudkan di sini adalah yang lebih banyak mendorong, namun yang penting harus diingat adalah bagaimana cara yang baik untuk melakukannya.

Mujhito dalam buku H.A.W. Widjaja tujuan komunikasi untuk memberikan pengaruh kepada seluruh anggota agar mereka secara bersama-sama dapat mencapai tujuan.¹⁸

¹⁸ H.A.W. Widjaja, *Ilmu Komunikasi...*, hal 66-67.

4. Unsur- unsur Komunikasi

Unsur-unsur komunikasi sebagai berikut:

1. Sumber

Sumber adalah dasar yang digunakan dalam penyampaian pesan dan digunakan dalam rangka memperkuat pesan itu sendiri. Sumber dapat berupa orang, lembaga, buku, dan dokumentasi, ataupun sejenisnya.

2. Komunikator

Dalam komunikasi, setiap orang ataupun kelompok dapat menyampaikan pesan-pesan komunikasi itu sebagai suatu proses, di mana komunikator dapat menjadi komunikan, dan sebaliknya komunikan dapat menjadi komunikator.

3. Pesan

Pesan adalah keseluruhan dari apa yang disampaikan oleh komunikator. Pesan ini mempunyai inti pesan (tema) yang sebenarnya menjadi pengarah di dalam usaha mencoba mengubah sikap dan tingkah laku komunikan. Pesan dapat secara panjang lebar mengupas berbagai segi, namun inti pesan dari komunikasi akan selalu mengarah kepada tujuan akhir komunikasi itu.

4. Saluran/*channel*

Channel adalah saluran penyampaian pesan, biasa juga disebut dengan media. Media komunikasi dapat dikategorikan dalam dua bagian media umum dan media massa.¹⁹

David K. Berlo dalam Hafied Canggara membuat formula komunikasi yang lebih sederhana. Formula itu dikenal dengan nama “SMCR”, yakni: *source* (pengirim), *message* (pesan), *channel* (saluran-media), dan *receiver* (penerima). Selain Berlo, juga tercatat Charles Osgood, Genald Miller dan Melvin L. De Fleur menambahkan lagi unsur efek dan umpan balik (*feed back*) sebagai pelengkap dalam membangun komunikasi yang sempurna.²⁰

5. Teknik Komunikasi

Teknik berbicara efektif adalah berbicara secara menarik dan jelas sehingga dapat dimengerti dan mencapai tujuan yang diharapkan di dalam komunikasi. Teknik berbicara di dalam berkomunikasi harus menyesuaikan diri antara komunikator dan komunikan kepada pesan yang dipercakapkan.

Teknik komunikasi digunakan supaya komunikasi antar manusia terjalin secara efektif. Pengertian teknik adalah suatu cara yang digunakan untuk melakukan sesuatu hal. Sedangkan pengertian komunikasi adalah penyampaian informasi dari komunikator ke komunikan melalui media tertentu. Maka

¹⁹ H.A.W. Widjaja, *Ilmu Komunikasi*...., hal 30-35.

²⁰ Hafied Canggara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*...., hal 23.

pengertian teknik komunikasi adalah suatu cara yang digunakan dalam menyampaikan informasi dari komunikator ke komunikan dengan media tertentu. Dengan adanya teknik ini diharapkan setiap orang dapat secara efektif melakukan komunikasi satu sama lain dan secara tepat menggunakannya.

Beberapa teknik dalam komunikasi:

- a. Ucapan yang jelas dan idenya tidak ada makna ganda atau utuh
- b. Berbicara dengan tegas, tidak berbelit-belit
- c. Memahami betul siapa yang diajak bicara, hadapkan wajah dan badan, pahami pikiran lawan bicara
- d. Menyampaikan tidak berbelit-belit, tulus dan terbuka
- e. Sampaikan informasi dengan bahasa informasi
- f. Menyampaikan dengan kemampuan dan kadar akal penerima informasi
- g. Sampaikan informasi dengan cara global dan tujuannya baru detail
- h. Berikan contoh nyata, lebih baik jadikan anda sebagai model langsung
- i. Sampaikan informasi dengan lembut
- j. Kendalikan bahasa dan carilah umpan balik untuk meyakinkan informasi anda diterima. Contoh dengan bertanya atau menyuruh untuk mengulanginya.²¹

²¹ Fenny Oktavia, *Teknik Komunikasi*, Jurnal Ilmu Komunikasi 2016, ejournal. Ilkom.fisip-unmul.ac.id.

C. Jenis-Jenis Komunikasi

1. Komunikasi Interpesonal

Komunikasi merupakan dasar dari seluruh interaksi antarmanusia. Karena tanpa komunikasi, interaksi antarmanusia, baik secara perorangan, kelompok, maupun organisasi tidak mungkin terjadi. Sebagian besar interaksi antara manusia berlangsung dalam situasi komunikasi antarpribadi.²²

Menurut Hafied Cangara, komunikasi antar pribadi ialah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka.

Menurut Deddy Mulyana komunikasi antar pribadi adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik verbal maupun nonverbal. Sementara itu, menurut Wiryanto, komunikasi antarpribadi merupakan komunikasi yang berlangsung dalam situasi tatap muka antara dua orang atau lebih, baik secara terorganisasi maupun tidak. Menurut Luthans bahwa komunikasi interpersonal dilihat sebagai metode dasar yang mempengaruhi perubahan dasar perilaku.²³

Berdasarkan pendapat para ahli maka komunikasi Interpesonal adalah proses komunikasi antara dua orang atau lebih (sekelompok kecil orang) dengan berbagai macam efek dan timbal balik.

²² H.A.W. Widjaja, *Ilmu Komunikasi*.....,hal 120.

²³ Fenny Oktavia, *upaya Komunikasi Interpesonal Kepala Desa Dalam Memediasi Kepentingan PT. Bukit Borneo*, Jurnal Ilmu Komunikasi 2016, ejournal. Ilkom.fisip-unmul.ac.id.

2. Komunikasi Persuasif

Komunikasi persuasif adalah berasal dari istilah persuasion (Inggris). Sedangkan istilah persuasion itu sendiri diturunkan dari bahasa latin: "*persuasio*", kata kerja *to persuade*, yang dapat diartikan sebagai membujuk, merayu, menyakinkan dan sebagainya.²⁴

Menurut De Vito usaha melakukan persuasi ini memutuskan perhatian pada upaya mengajak mereka bertindak dengan cara tertentu.²⁵

Komunikasi persuasif adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain agar berubah sikapnya, opininya dan tingkah lakunya, atas kesadaran sendiri. Menurut Olzon dan Zanna, komunikasi persuasif adalah sebagai perubahan sikap akibat paparan informasi dari orang lain.²⁶

Berdasarkan pendapat diatas maka komunikasi persuasif haruslah efektif, yang berarti menimbulkan efek. Menurut Applbaum persuasif efek harus yang berdampak dalam perubahan sikap, opini dan tingkah laku yang timbul dari kesadaran individu.

Adapun tujuan komunikasi persuasif secara bertingkat ada dua (De Vito dalam Riyanto dan Mahfud), yaitu:

²⁴ Widjaja, *Komunikasi...*, hal 66

²⁵ Aen Istianah Afian, *Komunikasi Persuasif...*, hal 23

²⁶ Aen Istianah Afian, *Komunikasi Persuasif dalam Pembentukan Sikap*(Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga) hal 23.

- a. mengubah atau menguatkan keyakinan (*believe*) dan sikap (*attitude*) audiens.
- b. mendorong audien melakukan sesuatu/memiliki tingkah laku (*behavior*) tertentu yang diharapkan.²⁷

Unsur-unsur Dalam Komunikasi Persuasif

Adapun unsur-unsur dalam suatu proses komunikasi persuasif menurut Sumirat dan Suryana adalah.

- a. *Pesuander*

Pesuander adalah orang yang menyampaikan pesan dengan tujuan untuk mempengaruhi sikap, pendapat dan perilaku orang lain, baik secara verbal maupun nonverbal.

- b. *Persuandee*

Persuandee adalah orang atau sekelompok yang menjadi tujuan pesan itu disampaikan/dialurkan oleh *persuander*/komunikator baik secara verbal maupun nonverbal.

- c. Persepsi

Persepsi *persuandee* terhadap *persuander* dan pesan yang disampaikan akan menentukan efektif tidaknya komunikasi persuasif yang terjadi.

²⁷ Aen Istianah Afian, *Komunikasi...*, hal 24.

Persepsi menurut Mar'at (dalam Sumirat dan suryana) merupakan proses pengamatan seseorang yang berasal dari komponen kognisi. Persepsi dipengaruhi oleh faktor-faktor pengalaman, proses belajar, cakrawala, dan pengetahuan seseorang.

d. Pesan Persuasif

Menurut Littlejohn, pesan persuasif dipandang sebagai usaha sadar untuk mengubah pikiran dan tindakan dengan manipulasi motif-motif ke arah tujuan yang telah ditetapkan. Maka manipulasi dalam pernyataan tersebut bukanlah mengurangi atau menambah fakta sesuai konteksnya, tetapi dalam arti memanfaatkan faktum-faktum yang berkaitan dengan motif-motif khalayak sasaran, sehingga tergerak untuk mengikuti maksud pesan yang disampaikan kepadanya.

e. Saluran Persuasif

Saluran merupakan perantara ketika seorang *persundee* mengoperkan kembali pesan berasal dari sumber awal untuk tujuan akhir. Saluran (*channel*) digunakan oleh *persunder* untuk berkomunikasi dengan berbagai orang, secara formal maupun non formal, secara tatap muka (*face to face communication*) maupun bermedia.

f. Umpan Balik dan Efek

Menurut Sastropetro (dalam Sumira dan Suryana) umpan balik adalah jawaban atau reaksi yang datang dari komunikasi atau datang dari pesan itu sendiri. Umpan balik terdiri dari umpan balik internal dan umpan balik eksternal.

Umpan balik internal adalah reaksi komunikator atas pesan yang disampaikannya. Jadi, umpan balik internal bersifat koreksi atas pesan yang terlanjur diucapkan, sedangkan umpan balik eksternal adalah reaksi yang datang dari komunikan karena pesan yang disampaikan komunikator tidak dipahaminya atau tidak sesuai dengan keinginannya atau harapan.

Sedangkan efek adalah perubahan yang terjadi pada diri komunikan sebagai akibat dari diterimanya pesan melalui proses komunikasi (Sastropetro dalam Sumirat dan Suryana) perubahan yang terjadi bisa berupa perubahan sikap, pendapat, pandangan dan tingkah laku. Dalam komunikasi persuasif, terjadinya perubahan baik dalam aspek sikap, pendapat maupun perilaku pada diri *persuadee* merupakan tujuan utama. Inilah letak pokok yang membedakan komunikasi persuasif dengan komunikasi lainnya.²⁸

3. Komunikasi Verbal dan Komunikasi Nonverbal

a. Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal adalah komunikasi yang dilakukan secara lisan. Komunikasi ini dapat dilakukan secara langsung berhadapan atau tatap muka dan dapat pula melalui telepon. Kebaikan komunikasi lisan antara lain dapat dilakukan secara cepat, langsung, terhindar salah paham, jelas, dan informal. Komunikasi verbal adalah sarana utama untuk menyatakan pikiran, perasaan atau usaha sadar

²⁸Aen Istianah Afian, *Komunikasi...*,hal 25-27.

yang dilakukan untuk berhubungan dengan orang lain secara lisan. Suatu sistem yang ada pada kode verbal adalah bahasa.²⁹

Menurut Dani Vardiansyah bahasa adalah rangkaian lambang komunikasi yang merupakan satu-satunya sistem yang bermakna.

Jadi komunikasi verbal adalah komunikasi dengan menggunakan kata-kata yang dirangkai dengan baik sehingga membentuk kalimat yang mengandung arti.³⁰

Agus M. Harjana komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan kata-kata, entah lisan maupun tulisan. Komunikasi ini paling banyak dipakai dalam hubungan antar manusia. Menurut Julia T. Wood komunikasi verbal adalah diskrit, simbol verbal melalui dan berhenti, kami melalui berbicara pada satu saat berhenti berbicara yang lain. Menurut Anderson komunikasi biasanya terjadi dalam satu saluran, komunikasi verbal lisan yang diterima melalui pendengaran, dan komunikasi verbal tertulis dapat dilihat, dirasakan, didengar, berbaur dan mencicipi.³¹

Berdasarkan pendapat yang ada maka komunikasi verbal adalah komunikasi dengan menggunakan kata-kata yang dirangkai dengan baik sehingga membentuk kalimat yang mengandung arti.

²⁹H.A.W. Widjaja, *ilmu komunikasi...*, hal 99.

³⁰ Dani Vardiniansyah, *pengantar ilmu komunikasi...*, hal 70.

³¹ Fenny Oktavia, *upaya Komunikasi Interpersonal Kepala Desa Dalam Memediasi Kepentingan PT. Bukit Borneo*, Jurnal Ilmu Komunikasi 2016, ejournal. Ilkom.fisip-unmul.ac.id.

b. Komunikasi Nonverbal

Komunikasi nonverbal adalah komunikasi dengan menggunakan mimik, pantomim, dan bahasa isyarat. Bahasa isyarat bermacam-macam bahasa isyarat dapat menimbulkan salah tafsir, terutama kalau berbeda latar belakang budayanya. Komunikasi nonverbal adalah semua isyarat yang bukan kata-kata seperti sentuhan, senyuman, pandangan mata, kedekatan jarak dan sebagainya.³²

Menurut Alex Sobur mengatakan bahwa definisi komunikasi nonverbal adalah komunikasi tanpa bahasa atau komunikasi tanpa kata.³³ Menurut Anderson komunikasi nonverbal adalah kebanyakan orang percaya perilaku nonverbal ada sedikit bukti bahwa perilaku nonverbal sebenarnya lebih dapat dipercaya daripada komunikasi verbal, setelah semua kita sering mengontrolnya cukup sadar.

Meskipun demikian, hal itu dianggap lebih dapat dipercaya.³⁴

Julia T Wood *communication is all aspects of communication other than words themselves.* Menurut Julia T Wood komunikasi nonverbal adalah semua aspek komunikasi selain kata-kata sendiri.³⁵

³² Alo Liliweri, *Komunikasi Verbal dan Nonverbal* (Bandung: PT Citra Aditiya Bakti, 1994) hal 98.

³³ H.A.W. Widjaja, *Ilmu Komunikasi...*, hal 99.

³⁴ Fenny Oktavia, *Upaya Komunikasi Interpersonal Kepala Desa Dalam Memediasi Kepentingan PT. Bukit Borneo*, Jurnal Ilmu Komunikasi 2016, ejournal. Ilkom.fisip-unmul.ac.id.

³⁵ Fenny Oktavia, *Upaya Komunikasi Interpersonal Kepala Desa Dalam Memediasi Kepentingan PT. Bukit Borneo*, Jurnal Ilmu Komunikasi 2016, ejournal. Ilkom.fisip-unmul.ac.id.

Berdasarkan pendapat diatas maka komunikasi nonverbal adalah bahasa tubuh yang mengandung arti sehingga orang lain bisa membaca ekspresi wajah, gerak-gerik tubuh.

4. Fungsi Komunikasi Verbal dan Fungsi Komunikasi Nonverbal

a. Fungsi Komunikasi Verbal

Fungsi komunikasi verbal yang mendasar adalah untuk menamai atau menjuluki orang, objek atau peristiwa.

Menurut Larry. Barker sebagaimana dikutip oleh Deddy Mulyana, bahasa verbal memiliki tiga fungsi: penamaan, interaksi dan transmisi informasi.

- 1) Fungsi penamaan merujuk pada usaha mengidentifikasi objek, tindakan atau orang dengan menyebut namanya sehingga dapat dirujuk dalam komunikasi.
 - 2) Fungsi interaksi, menurut Barker, menekankan berbagai gagasan dan emosi, yang dapat mengundang simpati dan pengertian atau kemarahan dan kebingungan. Melalui bahasa, informasi dapat tersampaikan kepada orang lain. Kita juga menerima informasi setiap hari, sejak bangun tidur hingga kita tidur kembali baik langsung maupun tidak langsung.
 - 3) Fungsi transmisi, Barker berpandangan sebagaimana dikutip Dedy Mulyana keistimewaan bahasa sebagai sarana transmisi informasi lintas
-

waktu, dengan menghubungkan masa lalu, masa kini, dan masa depan, memungkinkan kesinambungan budaya dan tradisi kita.

- 4) Tanpa bahasa kita mungkin bertukar informasi: kita tidak mungkin menghadarkan semua objek dan tempat kita rujuk dalam komunikasi kita.³⁶

b. Fungsi Komunikasi Nonverbal

Dalam hubungannya dengan perilaku verbal, perilaku nonverbal mempunyai fungsi-fungsi sebagai berikut: (1) perilaku nonverbal dapat mengulangi perilaku verbal, misalnya anda menganggukkan kepala ketika anda mengatakan “Ya” atau menggelengkan kepala ketika mengatakan “tidak”. (2) memperteguh, menekankan atau melengkapi perilaku verbal. Misalnya anda melambaikan tangan seraya mengucapkan “selamat jalan”. Atau anda menggunakan gerakan tangan, nada suara yang meninggi, atau suara yang lambat ketika anda berpidato di hadapan khalayat. (3) perilaku nonverbal dapat menggantikan perilaku verbal, jadi berdiri sendiri, misalnya anda menggoyangkan tangan anda dengan telapak tangan mengarah kedepan (sebagai pengganti kata “tidak”). (4) perilaku nonverbal dapat meregulasi perilaku verbal. Misalnya melihat jam tangan anda menjelang atau ketika kuliah berakhir. (5) perilaku nonverbal dapat membantah atau bertentangan dengan perilaku verbal. Misalnya,

³⁶ Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007) hal 266.

seorang suami mengatakan bagus ketika dimintai komentar oleh istrinya mengenai gaun yang baru dibelinya.³⁷

D. Bimbingan dan Konseling Islam

1. Pengertian Bimbingan dan Konseling Islam dan Praktikum Konseling

a. Pengertian Bimbingan dan Konseling Islam

Bimbingan dan konseling alih bahasa dari istilah Inggris *guidance* dan *counseling*. Dulu istilah *counseling* diindonesiakan menjadi penyeluruhan. Akan tetapi, karena istilah penyeluruhan banyak digunakan di bidang lain, semisal dalam penyeluruhan pertanian dan penyeluruhan keluarga berencana yang sama sekali berbeda isinya dengan yang dimaksud dengan *counseling*, maka, agar tidak menimbulkan salah paham, istilah *counseling* tersebut langsung diserap saja menjadi konseling.³⁸

Bimbingan Islami adalah proses pemberian bantuan terhadap individu agar mampu hidup selaras dengan ketentuan dan petunjuk Allah, sehingga dapat mencapai kebahagiaan hidup di dunia dan di akhirat.

Konseling Islam adalah proses pemberian bantuan terhadap individu agar menyadari kembali akan eksistensinya sebagai makhluk Allah yang

³⁷Jalaluddin Rahmat, *Psikologi Komunikasi...*, hal 103.

³⁸Thohari Musnamar, *Dasar-dasar Konseptual Bimbingan dan Konseling Islam* (yogjakarta: UII Pres, 1992) hal 3.

seharusnya hidup selaras dengan ketentuan dan petunjuk Allah, sehingga dapat mencapai kebahagiaan di dunia dan di akhirat.³⁹

Bimbingan dan Konseling Islami adalah Al-Qur'an dan Sunnah Rasul, sebab keduanya merupakan sumber dari segala sumber pedoman kehidupan umat Islam.⁴⁰

Bimbingan dan konseling agama dirumuskan sebagai usaha memberikan bantuan kepada seseorang atau sekelompok orang yang sedang mengalami kesulitan lahir batin dalam menjalankan tugas-tugas hidupnya dengan menggunakan pendekatan agama, yakni dengan membangkitkan kekuatan getaran batin (iman) di dalam dirinya untuk mendorongnya mengatasi masalah yang dihadapinya. Bimbingan dan konseling agama merupakan bantuan yang bersifat mental spiritual dimana diharap, dengan melalui kekuatan iman dan takwanya kepada Tuhan seseorang mampu mengatasi sendiri problema yang sedang dihadapinya.⁴¹

Berdasarkan pendapat diatas maka ditarik kesimpulan bimbingan dan konseling Islam dapat dikatakan bahwa bimbingan Islami tidak menitikkan pada penyelesaian masalah atau pencengahan masalah yang individu hadapi. Tetapi konseling hanya memberikan jalan keluar dalam masalah yang sedang dihadapi individu.

³⁹ Thohari Musnamar, *Dasar-dasar...*, hal 5.

⁴⁰ Thohari Musnamar, *Dasar-dasar...*, hal 5.

⁴¹ Achmad Mubarak, *Konseling Agama dan Teori Kasus* (Jakarta: PT Bina Rena Pariwara, 2000) hal 4-5.

b. Praktikum Konseling

Praktikum Konseling adalah latihan ketrampilan konseling dan konseling dilaksanakan oleh mahasiswa. Praktikum konseling bertujuan untuk melatih mahasiswa melaksanakan ketrampilan konseling dan latihan konseling terbatas, agar terampil melaksanakan konseling yang sesungguhnya yang dilaksanakan dalam praktek konseling.

Praktikum Konseling dilakukan dalam tiga tahap. *Tahap pertama*, bertujuan untuk melatih keterampilan dasar konseling dengan menekankan pada proses konseling pada sesi-sesi awal konseling. *Tahap Kedua*, merupakan teknik dan pendekatan konseling yang menekankan pada proses konseling pada sesi-sesi pertengahan. *Tahap Ketiga*, ujian, evaluasi terhadap keruntutan fase-fase konseling dan penguasaan keterampilan.

2. Manfaat dan Tujuan Bimbingan dan Konseling Islam

a. Manfaat Bimbingan dan Konseling Islam

Bimbingan dan konseling Islam bermanfaat untuk membantu manusia agar dalam memenuhi kebutuhan psikologisnya dapat senantiasa selaras dengan ketentuan dan petunjuk Allah, termasuk mengatasi kondisi-kondisi psikologis yang membuat seseorang menjadi berada dalam keadaan tidak selaras.⁴²

⁴² Thohari Musnamar, *Dasar-dasar...*, hal 16.

b. Tujuan Bimbingan dan Konseling Islam

Secara garis besar atau secara umum, tujuan bimbingan dan konseling Islam itu dapat dirumuskan sebagai membantu individu mewujudkan dirinya sebagai manusia seutuhnya agar mencapai kebahagiaan hidup di dunia dan di akhirat. Bimbingan dan konseling Islam berusaha membantu, mencegah jangan sampai individu menghadapi atau menemui masalah. Dengan kata lain membantu individu mencegah timbulnya masalah bagi dirinya bantuan pencegahan masalah ini merupakan salah satu fungsi bimbingan.

Dengan demikian, secara singkat tujuan bimbingan dan konseling Islam itu didapatkan dirumuskan sebagai berikut:

1). Tujuan umum:

Membantu individu mewujudkan dirinya menjadi manusia seutuhnya agar mencapai kebahagiaan hidup di dunia dan di akhirat.

2). Tujuan khusus

- a. Membantu individu agar tidak menghadapi masalah
- b. Membantu individu mengatasi masalah yang sedang dihadapinya
- c. Membantu individu memelihara dan mengembangkan situasi dan kondisi yang baik atau yang telah baik agar tetap baik atau

menjadi lebih baik, sehingga tidak akan menjadi sumber masalah bagi dirinya dan orang lain.⁴³

Tujuan bimbingan Islami:

1. Untuk menghasilkan suatu perubahan, perbaikan, kesehatan dan kebersihan jiwa menjadi tenang, damai bersikap lapang dada pencerahan taufik dan hidayah tuhannya
2. Untuk menghasilkan suatu perubahan dengan kesopanan tingkah laku yang dapat memberikan manfaat baik pada diri sendiri dan lingkungan sosial.
3. Untuk menghasilkan kecerdasan spritual pada diri individu sehingga berkembang rasa berkeinginan untuk berbuat taat kepada Allah.
4. Untuk menghasilkan potensi ilahiyah sehingga dengan potensi itu individu dapat melakukan tugasnya sebagai khalifah dengan baik dan benar, dapat memberikan manfaat dan keselamatan bagi lingkungan pada berbagai aspek kehidupan.⁴⁴

HM. Baried Ishom mengemukakan bahwa tujuan diadakan bimbingan Islam adalah:

⁴³ Thohari Musnamar, *Dasar-dasar...*, hal 33-34.

⁴⁴ M. Hamdani Bakran, Adz-Azaki, *Psikologi dalam Konseling Islami Peneraan MetodeSufistik*.(Yogyakarta: UII Pres, 2001) hal 167-168.

1. Menyadarkan penderita agar dapat memahami dan menerima cobaan yang sedang dideritanya secara ikhlas.
2. Ikut serta memecahkan dan meringankan problem kejiwaan yang sedang dijalaninya.
3. Memberikan pengertian dan bimbingan pada penderita dalam melaksanakan kewajiban islami harian yang harus dikerjakan dalam batas kemampuan.
4. Perawatan dan pengobatan dikerjakan dengan berpedoman tuntutan Islam, memberi makan, minum obat per-oral maupun perenteral dan lain-lain.
5. Menunjukkan perilaku dan bacaan yang sesuai dengan kode etik kedokteran dan tuntutan agama.⁴⁵

Tujuan umum dan tujuan khusus konseling agama yaitu:

Tujuan umum dari konseling agama adalah membantu klien agar ia memiliki pengetahuan tentang posisi dirinya dan memiliki keberanian mengambil keputusan untuk melakukan suatu perbuatan yang dipandang baik, benar dan bermanfaat untuk kehidupannya di dunia dan untuk kepentingan akhirat.

Tujuan khusus konseling agama adalah untuk membantu klien agar tidak menghadapi masalah, jika seseorang terlanjur bermasalah, maka konseling

⁴⁵ Ahmad Hatta, *Bimbingan Islam Untuk Hidup Muslim* (Jakarta: Magfirah Pustaka, 2013) hal 326.

dilakukan dengan tujuan membantu klien agar dapat mengatasi masalah yang dihadapi dan kepada klien yang sudah berhasil disembuhkan, maka konseling agama bertujuan agar klien dapat memelihara kesegaran jiwanya dan bahkan dapat mengembangkan potensi dirinya supaya tidak menjadi sumber masalah bagi dirinya dan bagi orang lain.⁴⁶

3. Fungsi Bimbingan dan Konseling Islam

Fungsi bimbingan dan konseling Islam sebagai berikut:

- a. Fungsi preventif, yakni membantu individu menjaga atau mencegah timbulnya masalah bagi dirinya.
- b. Fungsi kuratif atau korektif, yakni membantu individu memecahkan masalah yang sedang dihadapi atau dialaminya.
- c. Fungsi preservatif, yakni membantu individu menjaga agar situasi dan kondisi yang semula tidak baik (mengandung masalah) yang telah menjadi baik (terpecahkan) itu kembali menjadi tidak baik (menimbulkan masalah kembali).
- d. Fungsi developmental tau pengembangan, yakni membantu individu memelihara dan mengembangkansituasi dan kondisi yang telah baik agar tetap baik atau menjadi lebih baik, sehingga tidak memungkinkannya menjadi sebab munculnya masalah baginya.⁴⁷

⁴⁶ Achmad Mubarak, *Konseling Agama...*, hal 88.

⁴⁷ Thohari Musnamar, *Dasar-dasar...*, hal 34.

Fungsi konseling agama adalah:

- a. Konseling sebagai langkah pencegahan (preventif), konseling pada tingkat ini ditujukan kepada orang-orang yang diduga memiliki peluang untuk menderita gangguan kejiwaan.
- b. Konseling sebagai langkah kuratif atau korektif, konseling dalam fungsi ini sifatnya memberi bantuan kepada individu klien memecahkan masalah yang sedang dihadapi.
- c. Konseling sebagai langkah pemeliharaan (preservatif), konseling ini membantu klien yang sudah sembuh agar tetap sehat, tidak mengalami problem yang pernah dihadapi.
- d. Fungsi pengembangan (developmental), membantu klien yang sudah sembuh agar dapat mengembangkan potensi yang dimilikinya pada kegiatan yang lebih baik.⁴⁸

4. Layanan Bimbingan dan Konseling Islam

Berbagai jenis layanan perlu dilakukan sebagai wujud nyata penyelenggaraan pelayanan bimbingan islami terhadap sasaran layanan yaitu pasien. Suatu kegiatan dikatakan layanan apabila kegiatan tersebut dilakukan melalui kontak langsung dengan sasaran layanan (pasien) secara langsung berkenaan dengan permasalahan ataupun kepentingan tertentu yang dirasakan oleh sasaran layanan itu. Serta dampak positif layanan yang dimaksudkan diharapkan dapat secara langsung dirasakan oleh pasien yang mendapatkan

⁴⁸ Achmad Mubarak, *Konseling Agama...*, hal 91.

layanan tersebut. Tujuan jenis layanan agama menjadi jenis-jenis pelayanan bimbingan Islami yaitu:

a. Layanan Orientasi Agama

Layanan yang memungkinkan umat mengenal dan memahami lingkungan keberagamaannya dari orang-orang yang dapat memberikan pengaruh agama untuk mempermudah orang berperan di lingkungan hidup keberagamaan yang baru dimasukinya. Misalnya orang yang akan masuk islam, sebelum mengucapkan kalimat syahadat, akan lebih baik kalau diperkenalkan dahulu makna dan hakikatnya dua kalimat syahadat dan diucapkan itu. Sehingga dengan cara demikian diharapkan orang terjatuh dari sifat keterpaksaan dalam menganut agama, dengan demikian orang mudah menyesuaikan diri dengan lingkungan keberagamaannya dan menjadikan agama sebagai kebutuhan jiwa dan sumber kebahagiaan hidup, disamping materi akidah yang dapat diangkat melalui orientasi agama, materi ibadah, akhlak dan muamalah bisa pula diangkat.

b. Layanan informasi agama

Jenis layanan yang memungkinkan umat dan orang yang beragama menerima dan memahami informasi keberagamaannya dari sumber yang layak dipercaya untuk dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan bagi penentuan sikap dan tingkah laku keberagamaan. layanan informasi agama bertujuan membekali umat dengan berbagai hal yang sangat berguna bagi kehidupan ini.

c. Layanan penempatan dan penyaluran bakat beragama

Layanan ini memungkinkan umat beragama memperoleh penempatan dan penyaluran yang tepat dan benar dalam pengembangan hidup beragama sesuai dengan potensi, minat, bakat, situasi dan kondisi pribadi manusia beragama yang bersangkutan.

d. Layanan bimbingan

Pembelajaran atau pengajian agama, layanan yang memungkinkan orang beragama mengembangkan sikap dan kebiasaan belajar agama yang baik, materi pengajian agama cocok dengan kecepatan dan kesulitan belajar agama, serta berbagai aspek tujuan dan kegiatan belajar agama lainnya yang berguna bagi kehidupan beragama.

e. Layanan konseling agama Perorangan

Layanan yang memungkinkan orang beragama mendapatkan layanan langsung tatap muka dengan konselor agama dalam rangka pengentasan permasalahan agama yang dihadapi pasien.

f. Layanan bimbingan agama kelompok

Layanan yang memungkinkan sejumlah (sekelompok) orang beragama memperoleh kesempatan bagi pembahasan dan pengentasan masalah keberagamaan yang mereka alami masing-masing melalui suasana dan dinamika kelompok.

g. Layanan konseling agama kelompok

Layanan yang dimaksudkan untuk memungkinkan sejumlah orang yang beragama secara berjamaah memperoleh bahan dan informasi dari narasumber tertentu tentang masalah hidup keberagamaan mereka yang dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam menentukan sikap dan tingkah laku keberagamaan.⁴⁹

Layanan bimbingan dan konseling yaitu:

a. Layanan Orientasi

Layanan orientasi adalah bimbingan yang dilakukan untuk memperkenalkan siswa baru atau seseorang terhadap lingkungan yang baru dimasukinya. Pemberian layanan ini bertolak dari anggapan bahwa memasuki lingkungan baru bukanlah hal yang selalu dapat berlangsung dengan mudah dan menyenangkan bagi setiap orang.

b. Layanan Informasi

Secara umum, bersama dengan layanan orientasi bermaksud memberikan pemahaman kepada individu-individu yang berkepentingan tentang berbagai hal yang diperlukan untuk menjalani suatu tugas atau kegiatan, atau untuk menentukan arah suatu tujuan atau rencana yang dikehendaki. Layanan

⁴⁹ Andi Mappiare, *Pengantar Konseling dan Psikoterapi Islam*, (Jakarta: Raja Grafindo Prasada, 2002) hal 23-25.

orientasi dan layanan informasi itu pertama-tama merupakan perwujudan dari fungsi pemahaman pelayanan bimbingan dan konseling.

Ada empat alasan untuk mengapa pemberian informasi perlu diselenggarakan.

- 1). Membekali individu dengan berbagai pengetahuan tentang lingkungan yang diperlukan untuk memecahkan masalah yang dihadapi berkenaan dengan lingkungan sekitar, pendidikan, jabatan, maupun sosial budaya. Dalam masyarakat yang serba majemuk dan semakin komplit.
- 2). pengambilan keputusan yang dapat dipertanggungjawabkan sebagian besar terletak di tangan individu sendiri. Dalam hal ini, layanan informasi berusaha merangsang individu untuk dapat secara kritis mempelajari berbagai informasi berkaitan dengan hajat hidup dan perkembangannya.
- 3). Memungkinkan individu dapat menentukan arah hidupnya “ke mana dia ingin pergi”. Syarat dasar untuk dapat menentukan arah hidup adalah apabila ia mengetahui apa (informasi) yang harus dilakukan serta bagaimana bertindak secara kreatif dan dinamis berdasarkan atas informasi-informasi yang ada itu. Dengan kata lain, berdasarkan atas informasi yang diberikan itu individu diharapkan dapat membuat rencana-rencana dan keputusan yang dibuatnya itu.
- 4). Setiap individu adalah unit. Keunikan itu akan membawakan pola-pola pengambilan keputusan-keputusan dan bertindak yang akan membawakan

pola-pola pengambilan keputusan dan bertindak yang berbeda-beda disesuaikan dengan aspek-aspek kepribadian masing-masing individu. pertemuan antara keunikan individu dan variasi kondisi yang ada di lingkungan dan masyarakat yang lebih luas, di harapkan dapat menciptakan berbagai kondisi baru baik bagi individu yang bersangkutan maupun bagi masyarakat, yang semuanya itu sesuai dengan keinginan individu dan masyarakat. dengan demikian akan terciptalah dinamika perkembangan individu masyarakat berdasarkan potensi positif yang ada pada diri individu.

c. Layanan penempatan dan penyaluran

Individu sering mengalami kesulitan dalam menentukan pilihan, sehingga tidak sedikit individu yang bakat, kemampuan minat, dan hobinya tidak disalurkan dengan baik. Individu seperti itu tidak mencapai perkembangan secara optimal. Mereka memerlukan bantuan atau bimbingan dari orang-orang dewasa, terutama konselor, dalam menyalurkan potensi dan mengembangkan dirinya.

d. Layanan bimbingan belajar

Bimbingan belajar merupakan salah satu bentuk layanan bimbingan yang penting diselenggarakan di sekolah. Pengalaman menunjukkan bahwa kegagalan yang dialami siswa dalam belajar tidak selalu disebabkan kebodohan atau rendah intelegensi.

e. Layanan konseling perorangan

Pada bagian ini konseling dimaksudkan sebagai pelayanan khusus dalam hubungan langsung tatap muka antara konselor dan klien. Dalam hubungan itu masalah klien dicermati dan diupayakan pengentasannya, sedapat-dapatnya dengan kekuatan klien sendiri. Dalam kaitan itu, konseling dianggap sebagai upaya layanan yang paling utama dalam pelaksanaan fungsi pengentasan masalah klien. Bahkan dikatakan bahwa konseling merupakan “jantung hati” pelayanan bimbingan secara menyeluruh.

f. Layanan bimbingan dan konseling kelompok

Layanan bimbingan dan konseling kelompok mengarahkan layanan kepada sekelompok individu. layanan kelompok memberikan manfaat atau jasa kepada sejumlah orang.⁵⁰

5. Asas-asas Bimbingan dan Konseling

Asas-asas Bimbingan Islami

Asas bimbingan Islami, sama halnya dengan asas-asas bimbingan lainnya. Hanya saja asas-asas bimbingan Islami berdasarkan sunnah Nabi, ditambahkan dengan berbagai landasan filosofis dan keimanan. Berdasarkan landasan-landasan tersebut dijabarkan asas-asas bimbingan Islami pada

⁵⁰ Prayitno dan Erman Amti, *Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2009) hal 255-307.

pengembangan diri, mengatasi kesulitan-kesulitan dalam hubungan dengan dunia dan akhirat.⁵¹

Asas-asas bimbingan Islami menurut Thohari Musnawar dapat dirumuskan sebagai berikut:

a. Asas Kebahagiaan Dunia dan Akhirat

Pada dasarnya tujuan bimbingan Islami adalah membantu pasien, yaitu orang yang dibimbing agar mampu mencapai kebahagiaan hidup yang senantiasa di dambakan setiap muslim, kebahagiaan hidup duniawi, bagi seorang muslim hanya merupakan kebahagiaan yang bersifat sementara, kebahagiaan akhiratlah yang menjadi tujuan utama. Allah berfirman dalam Al-quran:

وَمِنْهُمْ مَّنْ يَقُولُ رَبَّنَا آتِنَا فِي الدُّنْيَا حَسَنَةً وَفِي الْآخِرَةِ حَسَنَةً وَقِنَا عَذَابَ النَّارِ ﴿٢٠١﴾

Artinya: Dan di antara mereka ada orang yang berdoa: "Ya Tuhan Kami, berilah Kami kebaikan di dunia dan kebaikan di akhirat dan peliharalah Kami dari siksa neraka. (QS. Al-Baqarah:201).⁵²

b. Asas Fitrah

Manusia menurut Islam dilahirkan dengan membawa fitrah, yaitu berbagai kemampuan potensial bawaan dan kecenderungan sebagai muslim atau beragama Islam, bimbingan islami membantu pasien untuk mengenang dan memahami fitrahnya, fitrah kerap kali juga diartikan sebagai bakat, kemampuan atau bawaan

⁵¹ Aunur Rahim Fagih, *Bimbingan...*, hal 3.

⁵² Depak RI, *Al-Qur'anulkarim dan terjemahan...*, hal 168.

dari dalam dirinya. Fitrah manusia semua baik, lingkungan dan keluarganya yang membawa ia kedalam kesesatan.

فَأَقِمْ وَجْهَكَ لِلدِّينِ حَنِيفًا فِطْرَتَ اللَّهِ الَّتِي فَطَرَ النَّاسَ عَلَيْهَا لَا تَبْدِيلَ لِخَلْقِ اللَّهِ

ذَٰلِكَ الدِّينُ الْقَيِّمُ وَلَكِنَّ أَكْثَرَ النَّاسِ لَا يَعْلَمُونَ ﴿٣٠﴾

Artinya: Maka hadapkanlah wajahmu dengan Lurus kepada agama Allah; (tetaplah atas) fitrah Allah yang telah menciptakan manusia menurut fitrah itu. tidak ada peubahan pada fitrah Allah. (Itulah) agama yang lurus; tetapi kebanyakan manusia tidak mengetahui. (QS. Ar-Ruum:30).⁵³

c. Asas keseimbangan Kerohaniah

Roahani manusia memiliki unsur daya fikir, merasakan atau menghayati, kehendak atau menghayati, kehendak atau hawa nafsu. Bimbingan islami menyadari keadaan kodrati manusia tersebut dengan berpikir pada qur'an dan Hadits Nabi, membantu orang yang dibimbing untuk menginterlisasikan norma dengan menggunakan semua kemampuan rohaniah, bahkan Cuma mengikuti hawa nafsu.

وَلَقَدْ ذَرَأْنَا لِجَهَنَّمَ كَثِيرًا مِّنَ الْجِنِّ وَالإِنسِ هُمْ قُلُوبٌ لَا يَفْقَهُونَ بِهَا وَهُمْ

أَعْيُنٌ لَا يُبْصِرُونَ بِهَا وَهُمْ ءَاذَانٌ لَا يَسْمَعُونَ بِهَا أُولَئِكَ كَالْأَنْعَامِ بَلْ هُمْ أَضَلُّ

أُولَئِكَ هُمُ الْغَافِلُونَ ﴿١٧٩﴾

⁵³ Depak RI, *Al-Qur'anulkarim dan terjemahan*...., hal 253.

Artinya: dan Sesungguhnya Kami jadikan untuk (isi neraka Jahannam) kebanyakan dari jin dan manusia, mereka mempunyai hati, tetapi tidak dipergunakannya untuk memahami (ayat-ayat Allah) dan mereka mempunyai mata (tetapi) tidak dipergunakannya untuk melihat (tanda-tanda kekuasaan Allah), dan mereka mempunyai telinga (tetapi) tidak dipergunakannya untuk mendengar (ayat-ayat Allah). mereka itu sebagai binatang ternak, bahkan mereka lebih sesat lagi. mereka Itulah orang-orang yang lalai. (QS. Al-A'raaf:179).⁵⁴

d. Asas “*lillahi ta'ala*”

Bimbingan Islami diselenggarakan semata-mata karena Allah. Konsekuensi dari rasa ini berarti pembimbing melakukan tugasnya dengan penuh keikhlasan, tanpa pamrih, sementara yang dibimbing pun menerima bimbingan atau konseling pun dengan ikhlas dan rela, karena semua pihak merasa bahwa semua yang dilakukan adalah karena dan untuk pengabdian kepada Allah semata, sesuai dengan fungsi dan tugasnya sebagai makhluk Allah yang harus senantiasa mengabdikan padanya sesuai dengan firman Allah swt dalam Al-quran:

ثُمَّ رُدُّوْا إِلَى اللَّهِ مَوْلَاهُمُ الْحَقِّ ۗ أَلَا لَهُ الْحَكْمُ وَهُوَ أَسْرَعُ الْحَاسِبِينَ ﴿٦٢﴾

Artinya: kemudian mereka (hamba Allah) dikembalikan kepada Allah, Penguasa mereka yang sebenarnya. ketahuilah bahwa segala hukum (pada hari itu) kepunyaanNya. dan Dialah Pembuat perhitungan yang paling cepat. (QS. Al-An'am: 62).⁵⁵

⁵⁴ Depak RI, *Al-Qur'anulkarim dan terjemahan...*, hal 175.

⁵⁵ Depak RI, *Al-Qur'anulkarim dan terjemahan...*, hal 204

e. Asas Kemajuan Individu

Bimbingan dan konseling Islam, berlangsung pada citra manusia menurut Islam, memandang seseorang individu merupakan suatu eksistensi tersendiri. Individu mempunyai hak, mempunyai perbedaan individu dari yang lainnya, dan mempunyai kemerdekaan pribadi sebagai konsekuensi dari haknya dan kemampuan fundamental potensi rohanihnya. Mengenai perbedaan individu.

إِنَّا كُلَّ شَيْءٍ خَلَقْنَاهُ بِقَدَرٍ ﴿٤٩﴾

Artinya: Sesungguhnya Kami menciptakan segala sesuatu menurut ukuran. (QS. Qamar: 49).⁵⁶

f. Asas Sosialitas Manusia

Manusia merupakan makhluk sosial. Hal ini diakui dan diperhatikan dalam bimbingan dan konseling islami. Pergaulan, cinta, kasih, rasa, aman, penghargaan terhadap diri sendiri dan orang lain, rasa memiliki dan dimiliki, semuanya merupakan aspek-aspek yang diperhatikan di dalam bimbingan dan konseling Islam, karena ciri hakiki manusia. Dalam bimbingan dan konseling Islam, sosialitas manusia diakui dengan memperhatikan hak individu.

⁵⁶Depak RI, *Al-Qur'anulkarim dan terjemahan...*, hal 529.

يَتَأْتِيهَا النَّاسُ أُنْتَقُوا رَبُّكُمْ الَّذِي خَلَقَكُمْ مِنْ نَفْسٍ وَاحِدَةٍ وَخَلَقَ مِنْهَا زَوْجَهَا وَبَثَّ
مِنْهُمَا رِجَالًا كَثِيرًا وَنِسَاءً وَأَنْتَقُوا اللَّهَ الَّذِي تَسَاءَلُونَ بِهِ وَالْأَرْحَامَ إِنَّ اللَّهَ كَانَ

عَلَيْكُمْ رَقِيبًا ﴿١﴾

Artinya: Hai sekalian manusia, bertakwalah kepada Tuhan-mu yang telah menciptakan kamu dari seorang diri, dan dari padanya Allah menciptakan isterinya; dan dari pada keduanya Allah memperkembang biakkan laki-laki dan perempuan yang banyak. dan bertakwalah kepada Allah yang dengan (mempergunakan) nama-Nya kamu saling meminta satu sama lain dan (peliharalah) hubungan silaturrahim. Sesungguhnya Allah selalu menjaga dan mengawasi kamu. (QS. An-Nisa': 1).⁵⁷

g. Asas Kasih Sayang

Setiap manusia memerlukan cinta kasih dan sayang dari orang lain. Rasa kasih sayang ini dapat mengalahkan dan menundukkan banyak masalah. Bimbingan dan konseling Islami dilakukan dengan berlandaskan kasih dan sayang, sebab hanya dengan kasih sayanglah bimbingan dan konseling akan berhasil.

h. Asas Saling Menghargai dan Menghormati

Dalam bimbingan dan konseling islami kedudukan pembimbing atau konselor dengan yang dibimbing atau pasien pada dasarnya sama atau sederajat, perbedaannya terletak pada fungsinya saja, yakni pihak yang satu memberikan bantuan dan yang satu menerima bantuan. Hubungan yang terjalin antara pihak

⁵⁷Depak RI, *Al-Qur'anulkarim dan terjemahan...*, hal 78.

pembimbing dengan yang dibimbing merupakan hubungan yang saling menghormati sesuai dengan kedudukan masing-masing sebagai makhluk Allah.

وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا ﴿٨٦﴾

Artinya: apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan, Maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa). Sesungguhnya Allah memperhitungkan segala sesuatu. (QS. An-Nisa: 86).⁵⁸

i. Asas Musyawarah

Bimbingan dan konseling islami dilakukan dengan asas musyawarah, artinya antara pembimbing dan konselor dengan yang dibimbing atau pasien terjadi dialog yang baik, satu sama lain tidak saling terpaksa, tidak ada perasaan tertekan dan keinginan tertekan.⁵⁹

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ

تُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka

⁵⁸ Depak RI, *Al-Qur'anulkarim dan terjemahan...*, hal 235.

⁵⁹ Thohari Musnawar, *Dasar-dasar...*, hal 20-32.

dalam urusan itu kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. **(QS. Ali-Imran: 159)**

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian ini adalah penelitian deskriptif analitis (*descriptive analytic*) dengan pendekatan kualitatif. Menurut Nazir, metode deskriptif analitis adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta.¹

Penelitian deskriptif ini merupakan penelitian yang benar-benar hanya memaparkan apa yang terjadi dalam sebuah tempat, lapangan, atau wilayah tertentu. Data yang terkumpul diklasifikasikan atau dikelompokkan menurut jenis, sifat atau kondisinya. Sesudah datanya lengkap, kemudian baru dibuat kesimpulan.²

Dalam penelitian ini, peneliti mencoba untuk menggambarkan bagaimana persepsi pihak rumah sakit terhadap kemampuan komunikasi mahasiswa bimbingan konseling Islam dalam praktikum konseling di rumah sakit umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh sehingga dapat berjalan sesuai keinginan peneliti, yang nantinya akan didekripsikan berdasarkan fakta-fakta yang ada atau sebagaimana adanya.

¹ Moh Nazir, *Metode Penelitian* (Bogor, Ghalia Indonesia, 2005) hal 54.

² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktis)*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010) hal 3.

Adapun pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, yaitu sebuah pendekatan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data pasti yang merupakan suatu nilai dibalik data yang nampak.³

B. Subjek Penelitian dan Informan

1. Subjek

Dalam variabel judul yang digunakan peneliti jelas bahwa subjek yang digunakan adalah ustad, dokter, perawat, pasien, mahasiswa dan DIKLAT yang ada Di RSUD Meuraxa yang berjumlah 3 orang ustadz, 1 orang dokter, 2 orang perawat, 3 orang pasien, 2 orang mahasiswa dan 1 orang DIKLAT. Objek yang digunakan adalah rumah sakit umum Daerah Meuraxa.

2. Informan Tambahan

Pengambilan informan yaitu mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi social yang diteliti.

C. Teknik Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Tehnik pengumpulan data tersebut untuk mempermudah mendapatkan data dan informasi yang diperlukan, peneliti menggunakan dalam beberapa tehnik pengumpulan data yaitu sebagai berikut:

³ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011) hal 9.

a. Observasi

Sugiono dan Sustrisno Hadi mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis.⁴ observasi suatu cara yang dilakukan melalui pengamatan langsung pada objek penelitian. Tujuan dari observasi dalam penelitian ini untuk melihat lebih jauh tentang bagaimana persepsi pihak rumah sakit terhadap kemampuan komunikasi mahasiswa praktikum di Rumah Sakit Meuraxa Kota Banda Aceh. Peneliti juga melakukan pengumpulan data observasi sebagai berikut:

- 1). Observasi partisipasi merupakan pengertian dari observasi atau pengamatan secara langsung yang melibatkan peneliti terlihat langsung dalam kegiatan lapangan.
- 2). Observasi non partisipasi dapat diartikan jenis observasi yang tidak melibatkan peneliti sebagai partisipasi atau kelompok yang diteliti, misalnya guru hanya sebagai pengamat dan tidak terlibat dalam aktifitas siswa.

Adapun observasi yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah observasi non partisipan, karena peneliti tidak terlibat langsung dalam proses penelitian. Ketika proses observasi, peneliti melihat bagaimana komunikasi yang mahasiswa gunakan selama proses praktikum.

⁴ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Bandung CV: Alfabeta, 2013), hal 145.

b. Wawancara

Wawancara merupakan suatu tehnik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung kepada objek penelitian dan jawaban-jawaban dari objek penelitian dicatat, wawancara ini dilakukan secara tatap muka dengan kalangan ustad unit pelayanan Islami. Wawancara yang dilakukan merupakan wawancara tidak terstruktur, pedoman wawancara yang digunakan merupakan secara garis besar saja. Wawancara ini dilakukan untuk menggali informasi secara mendalam dari objek penelitian. Peneliti melakukan wawancara terdiri 3 orang ustad, 1 orang dokter, 2 orang perawat, 3 orang pasien, 2 orang mahasiswa dan 1 orang DIKLAT yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Banda Aceh.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan catatan-catatan atau dokumen yang ada dilokasi penelitian seperti pertunjukkan pelaksanaan, petunjuk teknik sumber-sumber lain yang relavan dengan objek penelitian.⁵ Dokumentasi merupakan peristiwa yang lebih dekat dengan percakapan, menyangkut persoalan pribadi peneliti seperti data-data dan keterangan-keterangan lainnya.

⁵ Heru Iranto dan Burhan Bungin, *Pokok-Pokok Penting Tentang Wawancara Dalam Metode Penelitian Kualitatif*. (Jakarta: Rajawali Press, 2011) hal 56.

1. Alat pengumpulan Data

Sebagaimana telah dijelaskan di atas, bahwa penelitian ini berbentuk penelitian kualitatif, maka yang menjadi alat pengumpulan data adalah peneliti sendiri.

Beberapa hal yang perlu dijadikan arahan adalah sebelum peneliti pergi ke lapangan, sasaran dan apa yang akan dituju selama di lapangan sudah ditetapkan yaitu: jelas apa yang ingin ditemukan, siapa yang akan dijadikan informan dan mengapa harus ditemukan. Arahan ini perlu dilakukan oleh peneliti agar tidak menutupi cara-cara lain, guna menafsirkan dan mendengarkan persoalan penelitian utama yang dapat diungkapkan di situasi lapangan.⁶

D. Teknik Analisis Data

1. Analisa Model Miles and Huberman

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel.

⁶ Irwan Soehartono, *Metode Penelitian Sosial*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), hal 49.

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Kalau dalam penelitian kuantitatif penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, *pie chart*, *pictogram* dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan mudah difahami.⁷

3. *Conclusion drwing/verification*

Kesimpulan awal yang ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kreabel.⁸

E. Teknik Penulisan

Teknik penulisan skripsi ini penulis berpedoman pada buku panduan penulisan karya ilmiah mahasiswa dan berpedoman pada buku panduan penulisan Skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Uin Ar-Raniry Banda Aceh tahun 2013. Selain itu juga menggunakan beberapa buku penelitian dan petunjuk dari dosen pembimbing.⁹

⁷ Sugiono, *Metode Penelitian...*, hal 338.

⁸ Sugiono, *metode penelitian...*, hal 345.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat RSUD Meuraxa

RSUD Meuraxa sejak menjadi Rumah Sakit Umum milik pemerintahan Kota Banda Aceh pada tahun 1997 hingga 2013 ini telah melalui berbagai peristiwa bersejarah turut juga disertai dengan perpindahan lokasi rumah sakit. Pada awalnya RSUD Meuraxa merupakan rumah sakit milik yayasan Meuraxa yang didirikan oleh tokoh-tokoh masyarakat dari Kecamatan Meuraxa Kota Banda Aceh. Secara resmi rumah sakit ini kemudian diserahkan kepada pemerintah provinsi daerah resmi rumah sakit ini kemudian diserahkan kepada pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Aceh melalui Gubernur Daerah Istimewa Aceh pada tanggal 26 April 1997, dengan surat penyerahan Nomor: 15/PSK/1997.

Selanjutnya secara resmi pada tanggal 20 September 1997 oleh Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Aceh, yang tercantum dalam surat Nomor: 445/653/1997, pengelolaan rumah sakit yang kemudian diberi nama Rumah Sakit Umum Meuraxa ini diserahkan kepada pemerintah Kota Banda Aceh untuk dijadikan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) di Kota Banda Aceh. Tujuan penyerahan pengelolaan ini guna menunjukkan proses peningkatan dan pengembangan fungsi dan peran RSUD Meuraxa agar lebih efisien dan efektif sebagai institansi pemberi pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Pengelolaan RSUD Meuraxa selama lebih kurang 5 (lima) tahun (1997-2003) sebagai unit pelaksana teknis (UPT) Dinas kesehatan Kota Banda Aceh, pihak pemerintah Kota Banda Aceh bermaksud menjadikan RSUD Meuraxa sebagai RSU Type-C dari status awal Rumah Sakit Umum Kelas D Non-Rujukan.

Berdasarkan surat Walikota Kota Banda Aceh tanggal 8 Oktober 2003 Nomor: 4741/10009/2003, serta pengukuhan Menteri Kesehatan Republik Indonesia pada tanggal 19 Desember 2003 dalam SK Menkes Nomor: 009-E/Menkes/SK/1/2003, RSUD Meuraxa resmi menjadi Rumah Sakit Umum rujukan type-C milik pemerintahan Kota Banda Aceh. Gedung RSUD Meuraxa terletak di jalan Iskandar Muda Ulee Lheue Kecamatan Meuraxa Kota Banda Aceh. Luas bangunan hingga Desember 2004 adalah 1.100 m² dan luas bangunan tambahan 2.000 m² yang dibangun pada lahan dengan luas 15.800 m².

Bertepatan hari minggu tanggal 26 Desember 2004, gempa tektonik dan gelombang tsunami yang melanda Kota Banda Aceh dan sekitarnya mengakibatkan kerusakan yang berdampak pada hancurnya semua sarana dan prasarana yang ada di RSUD Meuraxa serta hilangnya arsip dan dokumen penting milik rumah sakit. Sejak saat itu sampai sekarang, atas kebijaksanaan Pemerintah Daerah (pemda) Kota Banda Aceh, lokasi RSUD Meuraxa Ulee Lheue dijadikan lokasi kuburan massal korban tsunami.

Mengingat RSUD Meuraxa merupakan instansi pemberi pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang cukup vital, maka Kepala Dinas Kesehatan Kota Banda Aceh yang menjabat saat itu mengambil kebijakan untuk kembali

menghidupkan peran dan fungsi RSUD Meuraxa. Guna mengantisipasi keadaan yang darurat saat ini, maka untuk sementara RSUD Meuraxa beroperasi dengan menggunakan lokasi kompleks kantor Dinas Kesehatan Kota Banda Aceh. Penggunaannya diresmikan pada tanggal 9 Maret 2005. Gedung yang dipergunakan adalah gedung bagian samping dan belakang Dinas Kesehatan Kota Banda Aceh.

Hingga bulan September 2007, RSUD Meuraxa masih berlokasi di kompleks Dinas Kesehatan Kota Banda Aceh. Sementara itu persiapan pembangunan gedung pamanen RSUD Meuaraxa mulai dilaksanakan sejak tahun 2005 yang berlokasi di jalan Saekarno-Hatta Km. 2 Desa Mibo Kecamatan Banda Raya Kota Banda Aceh. Pembangunan ini dapat dilaksanakan berkat sponsorship dan kerjasama beberapa donator yaitu BRR Aceh-Nias, pemerintah Austria dan Hongaria.

Secara resmi setelah dilaksanakan *grand opening* pada tanggal 11 November 2007, pengoperasionalan RSUD Meuraxa menggunakan lokasi di jalan Soekarno-Hatta Km.2 Desa Mibo Kecamatan Banda Raya Kota Banda Aceh. Dengan luas lahan bangunan mencapai 15.268 m² yang bersumber dari pengadaan APBD tahun 2007. Sedangkan luas bangunan RSUD Meuraxa di kawasan Mibo ini 5.300 m².

“Sejak bulan Desember 2009, RSUD Meuraxa resmi berstatus Badan Layanan Umum Daerah (BLUD), pengukuhan ini dipertegas Keputusan Walikota Banda Aceh Nomor: 315 Tahun 2009, tanggal 30 Desember 2009 tentang

penetapan Status Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh. Sejak bulan Oktober 2010 RSUD Meuraxa meningkat kelasnya menjadi kelas B dengan pengukuhan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor: 1519/MENKES/SK/X/2010 tentang Penetapan Kelas RSUD Meuraxa Milik Pemerintah Daerah Kota Banda Aceh Provinsi Aceh sebagai Kelas B Non pendidikan dan pada tahun 2014 RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh sudah menganut struktur organisasi kelas B berdasarkan Qanun Kota Banda Aceh Nomor 3 Tahun 2014 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Banda Aceh”.

Pada tahun 2015 RSUD Meuraxa juga dalam memberi pelayanan secara Islami dan juga pelayanan secara SIM-RS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit). Dimana pelayanan SIM-RS tersebut dilakukan dari pertama pendaftaran sampai dengan penerimaan obat.¹

2. Visi dan Misi RSUD Meuraxa

a. Visi

Visi RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh adalah “Menjadi pusat Pelayanan Kesehatan Prima yang Islami”.

b. Misi

1. Memberikan pelayanan secara profesional dan islami
2. Peningkatan sarana dan prasarana rumah sakit

¹ Dokumentasi dari Humas RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh, pada Tanggal 29 November 2018.

3. Meningkatkan kualitas dan kesejahteraan SDM
4. Menciptakan lingkungan dan budaya kerja yang sehat dan Islami

c. Motto

“melayani adalah ibadah, sehat itu adalah anugerah”. Sehat adalah hak asasi manusia yang wajib dijaga, dipelihara dan diselamatkan serta dilaksanakan sungguh dengan ikhlas oleh setiap orang tanpa melihat perbedaan”.

d. Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai oleh RSUD Meuraxa secara umum adalah memberikan pelayanan kesehatan paripurna, prima, terjangkau, sesuai standar, bermutu yang bernuansa islami.

Tujuan Khusus

- a. Mewujudkan pelayanan kesehatan dirumah sakit secara prima, terjangkau dan bermutu kepada masyarakat.
- b. Memiliki sarana dan prasarana yang sesuai dengan pertumbuhan pelayanan kesehatan rumah sakit.
- c. Mendidik tenaga kesehatan yang profesional dengan dukungan peralatan yang memadai.
- d. Terwujudnya lingkungan dan budaya kerja yang sehat dan Islami dan nilai-nilai Islami.

I : Iklas (memberi pelayanan dengan hati nurani)

S : Sakinah (sejahtera, nyaman)

L : latifah (lemah lembut)

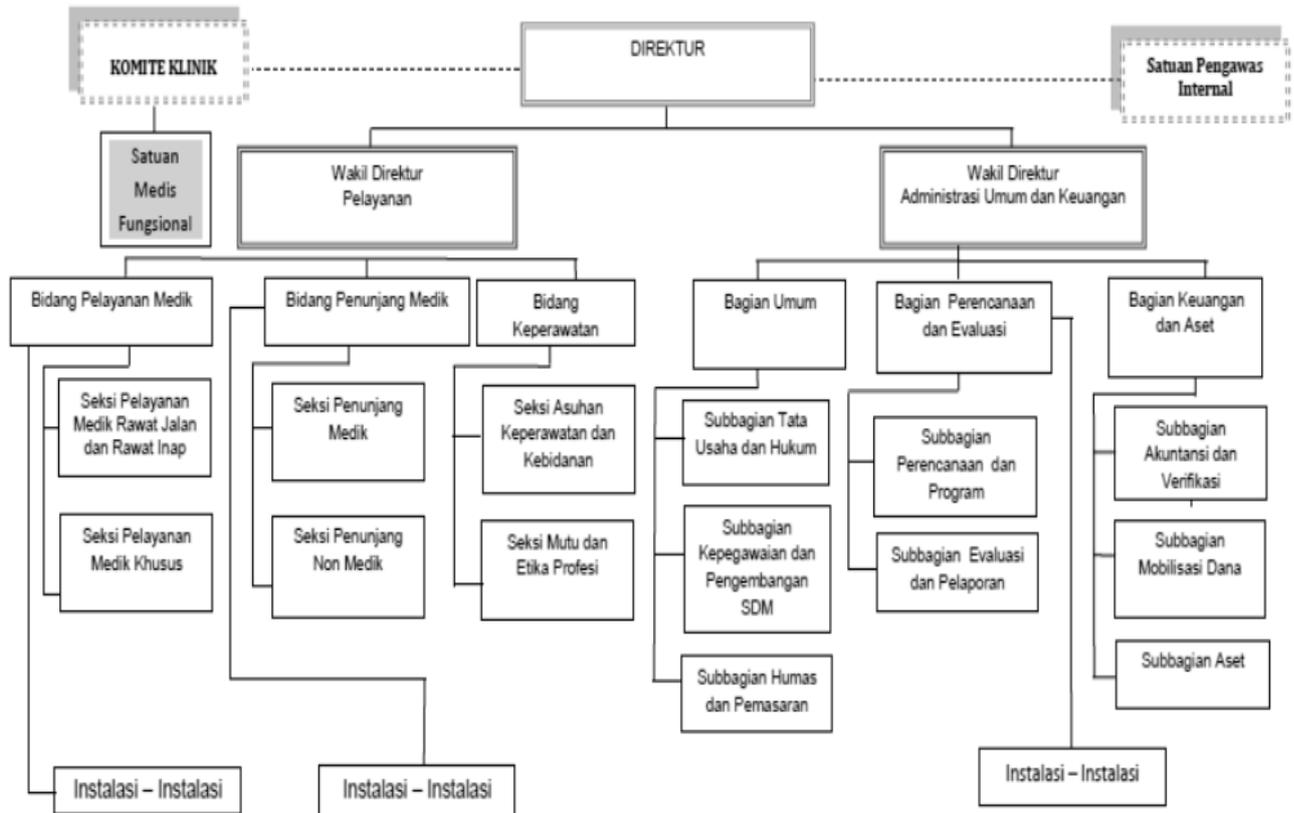
A : Amanah (penuh tanggung jawab)

M : Mawaddah (teduh, tentram, damai)

I : Ibadah (pengabdian)²

² Dokumentasi dari Humas RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh, pada Tanggal 29 November 2018.

**BAGAN SUSUNAN ORGANISASI DAN TATA KERJA
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MEURAXA KOTA BANDA ACEH**



2. Sejarah Singkat Bimbingan Islami di RSUD Meuraxa

RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh yang merupakan kesatuan dari satuan kerja perangkat Daerah Pemerintahan Kota Banda Aceh bertekad akan berupaya secara komprehensif dan terintegrasi dari semua unit pelayanan medis dalam suatu rangkaian dan tatanan nuasa yang universal, profesional dan Islami sehingga diterapkan akan mewujudkan percepatan pencepaian visi pemerintahan Kota Banda Aceh sebagai model Kota Madani.

RSUD Meuraxa sejak menjadi Rumah Sakit Umum milik Pemerintah Kota Banda Aceh pada tahun 1997 hingga tahun 2013 ini telah melalui berbagai peristiwa bersejarah turut juga sertai dengan perpindahan lokasi rumah sakit.

RSUD Meuraxa sebagai Rumah Sakit Umum milik Pemerintah Kota Banda Aceh telah melaksanakan tugas pokok dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bersifat darurat, pelayanan kesehatan rawat jalan maupun pelayanan kesehatan rawat inap yang kesemuanya dibalut dengan nuansa Islami. Pelayanan kesehatan bernuansa Islami ini merupakan suatu bentuk usaha nyata RSUD Meuraxa dalam meningkatkan kualitas mutu pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Tahun 2015, RSUD Meuraxa mulai menerapkan pelayanan Islami dalam berbagai unit pelayanannya. Langkah awal dari program ini dimulai dari dukungan sumber daya manusia yang bekerja di rumah sakit secara sinergi dan

bersama-sama berkomitmen untuk melaksanakan program pelayanan kesehatan di rumah sakit secara terintegrasi, berkualitas dan profesional dalam nuansa Islami.³

B. Hasil Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diperoleh maka hasil penelitian dengan pihak rumah sakit sebagai berikut.

1. Persepsi Pihak Rumah Sakit terhadap Kemampuan Komunikasi Mahasiswa Program Studi Bimbingan Konseling Islam Dalam Praktikum Konseling Di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh

Berdasarkan hasil wawancara dengan sejumlah responden mengenai persepsi pihak rumah sakit terhadap kemampuan komunikasi mahasiswa program studi bimbingan konseling Islam dalam praktikum konseling Di rumah sakit umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh, didapatkan data sebagai berikut: pertama, hasil wawancara dengan Nada Munadi selaku staf DIKLAT di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh mengatakan Bahwa:

Ketika mahasiswa mengalami permasalahan di RSUD Meuraxa, maka yang pertama mengambil tindakan adalah petugas UPI, ketika petugas UPI tidak dapat menangani permasalahan yang terjadi terhadap mahasiswa praktikum, maka pihak DIKLAT yang akan bertanggung jawab atas permasalahan yang terjadi terhadap mahasiswa praktikum, dan ketika pihak DIKLAT tidak sanggup menangani maka mahasiswa yang bermasalah akan diserahkan kembali kepada pihak kampus, selama tidak ada hambatan atau permasalahan yang terjadi dari mahasiswa, maka pihak DIKLAT tidak mengetahui tentang permasalahan mahasiswa praktikum.⁴

³ Hasil Dokumentasi dari Humas RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh, pada Tanggal 29 November 2018.

⁴ Hasil wawancara dengan Nada Munadi selaku DIKLAT di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh pada 29 November 2018 pukul 10:30 WIB.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf DIKLAT maka dapat disimpulkan bahwa pihak DIKLAT tidak mengetahui tentang komunikasi mahasiswa selama praktikum di RSUD Meurasa Kota Banda Aceh. Karena selama mahasiswa melakukan praktikum belum terjadi hambatan.

Kedua, hasil wawancara dengan Eti selaku dokter di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh mengatakan bahwa.

Komunikasi mahasiswa dengan pihak rumah sakit baik terbukti ketika mahasiswa mintak izin masuk ke dalam ruang inap pasien, dan mahasiswa terlihat sopan dalam berkomunikasi ketika menghadapi pihak rumah sakit.⁵

Berdasarkan hasil wawancara dengan dokter, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang digunakan mahasiswa praktikum sangat efektif ketika menghadapi pihak dokter hanya saja dokter tidak melihat mahasiswa ketika melakukan praktikum di dalam ruang inap pasien. Mahasiswa sangat bermiliki etika yaitu bagaimana cara menghadapi ketika berhadapan dengan pihak rumah sakit.

Ketiga, hasil wawancara dengan intan selaku perawat di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh mengatakan bahwa:

Mahasiswa yang melakukan praktikum di RSUD Meuraxa, komunikasi yang mahasiswa gunakan sudah efektif, hanya saja ketika mahasiswa melakukan komunikasi dengan pasien, kata-kata yang digunakan oleh mahasiswa sangat terbatas dalam arti kurangnya timbal balik dalam berkomunikasi sehingga pasien yang berkomunikasi antara mahasiswa dengan pasien mengalami kendala

⁵ Hasil wawancara dengan Eti selaku dokter di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh pada 15 Januari 2019 pukul 11: 05 WIB.

Berdasarkan hasil wawancara dengan perawat, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang mahasiswa gunakan belum efektif terbukti ketika mahasiswa melakukan praktikum di ruang inap pasien, kata-kata yang digunakan mahasiswa sangat terbatas seperti kurangnya pembahasan, sehingga mengalami hambatan ketika berkomunikasi dengan pasien.

Keempat, hasil wawancara dengan Novi selaku perawat di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh mengatakan bahwa:

Komunikasi yang digunakan mahasiswa praktikum di RSUD Meuraxa sudah bagus hanya saja masih ada sebagian dari mahasiswa praktikum yang masih mengalami kendala atau kekurangan dalam hal komunikasi dengan pihak rumah sakit seperti kurangnya tegur, sapa, senyum dengan perawat atau pun dokter, terbukti ketika mahasiswa masuk ruang inap pasien.⁶

Berdasarkan hasil wawancara dengan perawat, maka dapat disimpulkan bahwa mahasiswa yang melakukan praktikum di RSUD Meuraxa, komunikasi yang digunakan belum efektif ketika menghadapi pihak rumah sakit, terbukti ketika menghadapi pihak rumah sakit, kurangnya komunikasi dari mahasiswa seperti tidak saling menegur sapa ketika bertemu perawat atau dokter di dalam ruang inap.

Kelima, hasil wawancara dengan ustad Nur selaku petugas bimbingan Islami di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh mengatakan bahwa:

Alhamdulillah komunikasi yang digunakan mahasiswa sudah baik, tertib dan juga santun tetapi setiap mahasiswa praktikum atau pergelombang

⁶ Hasil wawancara dengan Novi selaku perawat di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh pada 30 November 2018 pukul 11:30 WIB.

berbeda, tahap pertama ketika menghadapi pasien masih tidak tahu mau buat apa, belum ada kepercayaan diri seperti ketika menghadapi pasien masih mengharap teman lain untuk bisa menghadapi pasien dan masih membaca kondisi ruangan, ketika tahap dua 70% komunikasi yang digunakan mahasiswa sudah bagus, walaupun seperti itu mahasiswa yang melakukan komunikasi dengan pasien harus bisa membaca kondisi pasien karena setiap pasien berbeda pula cara kita menyampaikan komunikasi atau berbeda karakteristik yang dimiliki, ketika mahasiswa menghadapi orang yang sudah tua dan tidak bisa berbahasa Indonesia, komunikasi yang efektif kita gunakan adalah bahasa daerah sehingga komunikasi dengan pasien berjalan dengan lancar.⁷

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas upi, maka dapat disimpulkan bahwa setiap tahap mahasiswa yang melakukan praktikum, komunikasi yang mahasiswa gunakan berbeda seperti tahap pertama masih belum memahami apa yang dilakukan, masih membaca kondisi ruangan dan pada tahap dua masih sama hambatannya, yaitu mahasiswa praktikum belum bisa membaca kondisi ruang inap pasien

Keenam, hasil wawancara dengan ustad Daiyadi selaku petugas bimbingan Islami di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh mengatakan bahwa:

Komunikasi yang digunakan mahasiswa praktikum masih belum efektif, terbukti ketika mahasiswa melakukan praktikum diruang inap pasien, komunikasi mahasiswa ketika menghadapi pasien belum ada kepercayaan diri seperti mahasiswa masih ada perasaan malu-malu ketika menghadapi pasien, dan mahasiswa tidak ada keinginan sendiri ketika mau menghadapi pasien seperti mahasiswa harus ada petugas UPI menyuruh baru mahasiswa tahu melakukannya dengan pasien, ketika mahasiswa mau menghadapi pasien mengharap teman lain sehingga sebagian dari pasien merasa terganggu dengan kehadiran mahasiswa yang banyak, ini disebabkan karena

⁷ Hasil wawancara dengan Muhammad Nur selaku petugas upi di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh pada 30 November 2018 pukul 08:45 WIB.

kurangnya kepercayaan diri atau segan yang mahasiswa miliki, sehingga berefek komunikasi yang mahasiswa lakukan tidak efektif di ruang inap.⁸

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas UPI, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang mahasiswa gunakan belum efektif terbukti ketika mahasiswa menghadapi pasien di ruang inap belum siap yaitu dari segi kepercayaan diri seperti malu-malu ketika menghadapi pasien dan tidak berani sendiri.

Ketujuh, hasil wawancara dengan ustad Ali selaku petugas bimbingan Islami di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh mengatakan bahwa:

Komunikasi yang digunakan mahasiswa masih kurang efektif, karena mahasiswa yang melakukan praktikum di RSUD Meuraxa belum memiliki kepercayaan pada dirinya terbukti pada saat praktikum di ruang inap pasien, ketika menghadapi pasien mahasiswa masih mengharap kawan lain untuk menghadapi pasien, disebabkan kurangnya bahasa atau komunikasi yang digunakan untuk menghadapi pasien.⁹

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas upi, maka dapat disimpulkan bahwa mahasiswa yang melakukan praktikum belum memiliki kepercayaan diri terbukti ketika mahasiswa mau menghadapi pasien, mahasiswa masih mengharap temannya untuk menghadapi pasien yang ada di ruang inap dengan seperti itu mahasiswa praktikum di RSUD Meuraxa belum memiliki komunikasi yang efektif ketika berhadapan dengan pasien.

⁸ Hasil wawancara dengan Daiyadi selaku petugas upi di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh pada 30 November 2018 pukul 11: 00WIB.

⁹ Hasil wawancara dengan Ali Arstad selaku petugas upi di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh pada 30 November 2018 pukul 12:00 WIB.

Kedelapan hasil wawancara dengan Nasir Umar selaku pasien Di RSUD

Meuraxa Kota Banda Aceh mengatakan bahwa:

Mahasiswa memberikan bimbingan untuk kesembuhan orang sakit, tetapi pasien sedang mengalami sakit parah sehingga pasien tidak bisa mengerjakan shalat, dan ketika mahasiswa melakukan praktikum tidak memberika layanan bimbingan untuk bertayamum sehingga pasien bisa mengerjakan shalat walaupun berbaring di tempat tidurnya.¹⁰

Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien dapat disimpulkan bahwa, mahasiswa yang melakukan praktikum kurang memberikan layanan dalam tayamum terbukti ketika pasien tidak bisa mengerjakan shalat mahasiswa tidak mengajarkan tata cara bertayamum ketika pasien sedang mengalami sakit di ruang inap IGD.

Kesembilan hasil wawancara dengan Cut Rusna selaku pasien di RSUD

Meurasa Kota Banda Aceh:

Komunikasi yang digunakan sudah efektif dan juga sopan terhadap pasien, ketika mahasiswa mendekati, pasien merasa nyaman dengan kedatangan mahasiswa ke dalam ruang inap, pasien terharu dan menangis ketika mahasiswa memberikan bimbingan dan disaat mahasiswa membaca doa untuk kesembuhan pasien. Sehingga pasien dan keluarga sangat menerima kedatangan mahasiswa ke dalam ruang inap.¹¹

¹⁰ Hasil wawancara dengan Nasir Umar selaku pasien di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh pada 15 Januari 2019 pukul 10: 00 WIB.

¹¹ Hasil wawancara dengan Cut Rusna selaku pasien di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh pada 18 Januari 2019 pukul 09: 45WIB.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien maka dapat disimpulkan bahwa: Komunikasi yang digunakan mahasiswa sudah bagus terbukti keluarga dan juga pasien sangat menerima kedatangan mahasiswa kedalam ruang inap.

Kesepuluh hasil wawancara dengan Nureda selaku pasien di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh mengatakan bahwa:

Komunikasi yang digunakan mahasiswa efektif, terbukti mahasiswa memberikan bimbingan untuk kesembuhan orang sakit, mahasiswa juga mendoakan pasien untuk kesembuhan atas penyakit yang di deritanya dan hanya saja tidak memberikan layanan bagaimana tata cara tayamum yang benar ketika pasien tidak bisa mengerjakan shalat.¹²

Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien maka dapat disimpulkan bahwa, komunikasi yang mahasiswa gunakan sudah efektif dan mahasiswa mendoakan pasien agar dapat diberikan kesembuhan hanya saja mahasiswa tidak memberikan materi tentang tayamum terbukti ketika saya menwawancarai pasien yang ada DI RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh.

Kesebelas hasil wawancara dengan S selaku mahasiswa praktikum di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh mengatakan bahwa:

Alhamdulillah diterima dengan baik, hanya ada sebagian pasien yang kurang menerima kedatangan mahasiswa dengan memberikan sifat cuek, karena pasien merasa terganggu dengan kehadiran mahasiswa ke dalam ruang inap pasien, mahasiswa memberikan doa untuk kesembuhan pasien hanya mahasiswa membaca kondisi pasien dalam keadaan yang dihadapinya.¹³

¹² Hasil wawancara dengan Nureda selaku pasien di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh pada 15 Januari 2019 pukul 10: 00 WIB.

Berdasarkan hasil wawancara dengan mahasiswa maka dapat disimpulkan bahwa: ada sebagian pasien tidak dapat menerima kedatangan mahasiswa dan mahasiswa memberikan doa untuk kesembuhan pasien.

Keduabelas hasil wawancara dengan A selaku mahasiswa praktikum di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh mengatakan bahwa:

Semua pasien yang mahasiswa melakukan praktikum dapat menerima dengan baik kedatangan mahasiswa, mahasiswa juga memberikan doa untuk kesembuhan pasien hanya saja mahasiswa tidak pernah memberikan bagaimana tata cara tayamum bagi pasien yang memerlukannya.¹⁴

Berdasarkan hasil wawancara dengan mahasiswa maka dapat disimpulkan bahwa: mahasiswa yang melakukan praktikum tidak pernah memberikan tata cara bertayamum yang bagaimana seharusnya mahasiswa perlu mengajarkan pasien bagaimana bertayamum ketika tidak bisa bersentuhan dengan air ketika menghadapi sakit

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa persepsi pihak rumah sakit terhadap kemampuan komunikasi mahasiswa bimbingan konseling Islam dalam praktikum konseling di rumah sakit umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh komunikasi yang digunakan oleh mahasiswa praktikum belum semua

¹³ Hasil wawancara dengan S selaku mahasiswa praktikum di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh pada 4 februari 2019 pukul 10: 00 WIB.

¹⁴ Hasil wawancara dengan A selaku mahasiswa praktikum di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh pada 4 februari 2019 pukul 11: 00 WIB.

mahasiswa memiliki komunikasi yang efektif yaitu dari segi komunikasi yang mahasiswa gunakan ketika menghadapi pasien, bahasa yang digunakan masih ilmiah, kata-kata yang digunakan masih terbatas sehingga pasien yang berada di dalam ruang inap kurang memahami maksud dan tujuannya sehingga tidak efektif komunikasi dengan pasien ruang inap. Hampir semua pihak rumah sakit tidak menerima komunikasi yang digunakan oleh mahasiswa ketika praktikum di RSUD Meuraxa. Terbukti kebanyakan mahasiswa menurut persepsi pihak rumah sakit masih belum memiliki kepercayaan diri yaitu masih malu-malu, mendorong teman lain untuk menghadapi pasien. Sehingga tidak efektif komunikasi yang mahasiswa gunakan selama praktikum.

2. Faktor-faktor Penghambat yang terjadi dalam Proses Komunikasi Mahasiswa Praktikum Konseling pada rumah sakit umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh

berdasarkan hasil wawancara dengan sejumlah responden mengenai faktor-faktor penghambat yang terjadi dalam proses komunikasi mahasiswa praktikum konseling pada rumah sakit umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh, didapatkan data sebagai berikut. Pertama hasil wawancara dengan Nada Munadi selaku staf DIKLAT di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh mengatakan bahwa:

Sama seperti persepsi komunikasi maka faktor penghambat, ketika mahasiswa mengalami permasalahan di RSUD Meuraxa maka yang pertama mengambil tindakan adalah petugas UPI, ketika petugas UPI tidak dapat menangani permasalahan yang terjadi terhadap mahasiswa praktikum, maka pihak DIKLAT yang akan bertanggung jawab atas permasalahan yang terjadi terhadap mahasiswa praktikum, dan ketika pihak DIKLAT tidak sanggup menangani maka mahasiswa yang bermasalah akan diserahkan kembali kepada pihak kampus, selama tidak ada hambatan atau permasalahan

yang terjadi dari mahasiswa maka pihak DIKLAT tidak mengetahui tentang mahasiswa praktikum¹⁵

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak DIKLAT, maka dapat disimpulkan bahwa DIKLAT tidak mendapatkan informasi tentang hambatan mahasiswa yang melakukan praktikum di RSUD Meuraxa dan dapat dikatakan bahwa mahasiswa yang melakukan praktikum tidak terjadi hambatan ketika melakukan praktikum.

Kedua, hasil wawancara dengan Eti selaku dokter di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh mengatakan bahwa:

Mahasiswa yang melakukan praktikum tidak ada hambatan apa-apa dengan pihak rumah sakit, karena pihak dokter hanya melihat komunikasi mahasiswa ketika mintak izin masuk ruangan, hanya saja pihak dokter tidak melihat mahasiswa ketika menghadapi pasien.¹⁶

Berdasarkan hasil wawancara dengan dokter, maka dapat disimpulkan bahwa tidak adanya hambatan mahasiswa dengan pihak dokter karena pihak dokter tidak melihat mahasiswa ketika melakukan praktikum di dalam ruang inap.

Ketiga, hasil wawancara dengan intan selaku perawat di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh mengatakan bahwa:

Tidak semua mahasiswa yang melakukan praktikum di RSUD Meuraxa bisa berkomunikasi didepan pasien, dan perawat yang bertugas di ruang inap, perawat tidak pernah melihat mahasiswa melakukan tayamum bersama

¹⁵ Hasil wawancara dengan Nada Munadi selaku DIKLAT di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh pada 29 November 2018 pukul 10:30 WIB.

¹⁶ Hasil wawancara dengan Desi selaku dokter di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh pada 30 November 2018 pukul 09:30 WIB.

pasien didalam ruang inap atau memberikan bimbingan ketika tidak bisa bersentuh dengan air pada saat sedang sakit.¹⁷

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak perawat, maka dapat disimpulkan bahwa yang menjadi hambatan mahasiswa ketika menghadapi pasien kurangnya komunikasi atau kurangnya materi yang diberikan terhadap pasien rawat inap seperti memberikan materi tentang bertayamum dengan benar sesuai ajaran Islam.

Keempat, hasil wawancara dengan Novi selaku perawat di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh mengatakan bahwa:

Mahasiswa yang melakukan praktikum di RSUD Meuraxa, kurangnya berkomunikasi dengan pihak perawat ketika bertemu di ruang inap, dan ketika mahasiswa melakukan praktikum di ruang inap, perawat yang bertugas tidak pernah melihat mahasiswa melakukan doa bersama untuk kesembuhan pasien, sholat jamaah bersama di ruang inap pasien dan mengajarkan pasien bagaimana bertayamum ketika menghadapi atau sedang sakit.¹⁸

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak perawat, maka dapat disimpulkan bahwa perawat yang bertugas tidak pernah melihat mahasiswa melakukan tayamum bersama pasien, doa bersama ketika melakukan praktikum di dalam ruang inap dan juga tidak melakukan shalat berjamaah di dalam ruang inap.

Kelima, hasil wawancara dengan ustad Nur selaku petugas bimbingan Islami di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh mengatakan bahwa:

Mahasiswa yang melakukan praktikum di RSUD Meuraxa, ketika mahasiswa menghadapi pasien di dalam ruang inap masih kurangnya ilmu

¹⁷ Hasil wawancara dengan Intan selaku perawat di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh pada 30 November 2018 pukul 10:00 WIB.

¹⁸ Hasil wawancara dengan Novi selaku perawat di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh pada 30 November 2018 pukul 11:30 WIB.

atau pengalaman ketika memberikan materi bagaimana bertayamum bagi pasien yang sakit dan belum bisa menggunakan air untuk berwudhu sehingga menjadi kendala berkomunikasi dengan pasien di dalam ruang inap.¹⁹

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas UPI, maka dapat disimpulkan bahwa mahasiswa yang melakukan praktikum kurangnya memahami materi bagaimana seharusnya bertayamum sesuai ajaran Islam, dengan kurangnya ilmu sehingga komunikasi mahasiswa dengan pasien tidak efektif

Keenam, hasil wawancara dengan ustad Daiyadi selaku petugas bimbingan Islami di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh mengatakan bahwa:

Mahasiswa praktikum belum sepenuhnya memiliki kepercayaan diri seperti masuk ruang inap pasien harus berpasang-pasangan, dan mahasiswa tidak bisa memahami perasaan pasien sehingga di dalam ruang saling terdiam, ini menjadi hambatan dalam berkomunikasi dengan pasien, ketika mahasiswa memberikan materi atau bimbingan untuk pasien maka pihak pasien merasa lebih hebat atau rasa tahu tentang materi yang disampaikan mahasiswa, ini menjadi kendala ketika mahasiswa tidak menguasai materi atau terbatas dalam menggunakan bahasa dengan pasien.²⁰

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas UPI, maka dapat disimpulkan bahwa yang menjadi faktor hambatan komunikasi ketika mahasiswa melakukan praktikum di dalam ruang inap pasien, yaitu kurangnya kepercayaan diri pada mahasiswa seperti masuk ruang harus berpasangan, kurang memahami perasaan pasien, yang bagaimana pasien yang mengalami sakit butuh tempat mencurahkan

¹⁹ Hasil wawancara dengan Muhammad Nur selaku petugas upi di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh pada 30 November 2018 pukul 08:45 WIB.

²⁰ Hasil wawancara dengan Daiyadi selaku petugas upi di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh pada 30 November 2018 pukul 11: 00 WIB.

isi hati atau apa yang sedang dialami, sedangkan mahasiswa tidak bisa memahami perasaan pasien, sehingga komunikasi yang dilakukan tidak efektif.

Ketujuh hasil wawancara dengan ustad Ali selaku petugas bimbingan Islami di RSUD Meuraxa mengatakan bahwa:

Ketika mahasiswa melakukan praktikum di RSUD Meuraxa, tidak semua mahasiswa yang melakukan praktikum menguasai bahan atau materi yang akan disampaikan seperti kurangnya ilmu dalam segi berdoa untuk memintak kesembuhan pasien, kurangnya ilmu dalam bertayamum, hanya 50% mahasiswa menguasai materi sehingga menjadi suatu kendala dalam berkomunikasi dengan pihak pasien.²¹

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas UPI, maka dapat disimpulkan bahwa mahasiswa yang melakukan praktikum belum menguasai materi seperti kurangnya ilmu dalam segi berdoa untuk memintak kesembuhan pasien, kurangnya ilmu dalam bertayamum, ini menjadi faktor hambatan bagi mahasiswa ketika berkomunikasi dengan pasien.

Kedelapan hasil wawancara dengan Nasir Umar selaku pasien Di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh mengatakan bahwa:

pasien merasa nyaman ketika mahasiswa memberika bimbingan untuk kesembuhan penyakitnya hanya saja mahasiswa tidak mengajarkan bagaimana tata cara tayamum yang benar ketika sedang mengadapi sakit parah yang dihadapi oleh pasien.²²

Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien maka dapat disimpulkan bahwa, komunikasi mahasiswa dengan pasien sudah baik terbukti pasien merasa

²¹ Hasil wawancara dengan Ali Arstad selaku petugas upi di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh pada 30 November 2018 pukul 12:00 WIB.

²² Hasil wawancara dengan Nasir Umar selaku pasien di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh pada 15 Januari 2019 pukul 09: 45 WIB.

nyaman ketika mahasiswa memberikan layanan kepada pasien hanya saja mahasiswa kurang membekali ilmu tentang bertayamum sehingga tidak bisa mengajarkan pasien bagaimana bertayamum dengan benar ketika sedang sakit.

Kesembilan hasil wawancara dengan Cut Rusna selaku pasien Di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh mengatakan bahwa:

Mahasiswa yang melakukan praktikum tidaknya adanya hambatan hanya saja mahasiswa belum ada kepercayaan diri sepenuhnya seperti pasien banyak berbicara, mahasiswa tidak ada tanggapan atau timbal balik untuk berbicara dengan pasien.²³

Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien maka dapat disimpulkan bahwa, mahasiswa yang melakukan praktikum masih kurang percaya diri. ini sangat wajar terjadi kepada mahasiswa karena masih melakukan praktikum pertama sekali.

Kesepuluh hasil wawancara dengan Nureda selaku pasien Di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh mengatakan bahwa:

Komunikasi mahasiswa sudah baik, hanya saja mahasiswa tidak lama-lama dalam memberikan bimbingan kepada pasien sehingga pasien merasa waktu berkomunikasi dengan mahasiswa masih belum cukup.²⁴

Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien maka dapat disimpulkan bahwa, mahasiswa yang melakukan praktikum komunikasi yang digunakan baik, hanya saja pasien ingin melakukan bimbingan lebih lama, ini sangat wajar terjadi

²³ Hasil wawancara dengan Cut Rusna selaku pasien di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh pada 15 Januari 2019 pukul 09: 45 WIB.

²⁴ Hasil wawancara dengan Nureda selaku pasien di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh pada 15 Januari 2019 pukul 10: 00 WIB.

diliat dari usia pasien yang sudah 65 tahun dan sudah berada di rumah sakit selama 9 hari. Pasien merasa bosan sehingga butuh kawan bicara.

Kesebelas hasil wawancara dengan S selaku mahasiswa praktikum Di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh mengatakan bahwa:

Ketika mahasiswa menghadapi pasien, adanya kendala yaitu ketika pasien yang dihadapi sudah lanjut usia dan tidak bisa berbahasa indonesia, sedangkan mahasiswa tidak semua bisa berbahasa daerah sehingga komunikasi dengan pasien kurangnya efektif.²⁵

Berdasarkan hasil wawancara dengan mahasiswa praktikum maka dapat disimpulkan bahwa: yang menjadi kendala mahasiswa dengan pasien yaitu apabila pasien berbahasa daerah sangat disayangkan komunikasi yang diberikan kurang efektif.

Keduabelas hasil wawancara dengan A selaku mahasiswa praktikum Di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh mengatakan bahwa:

Penghambat mahasiswa ketika menghadapi pasien adalah ketika pasien menggunakan bahasa daerah, seperti mahasiswa malaysia tidak bisa mengerti apa maksud dan tujuan yang ingin disampaikan oleh pasien, oleh karena itu komunikasi yang digunakan kurang efektif.²⁶

Berdasarkan hasil wawancara dengan mahasiswa praktikum maka dapat disimpulkan bahwa: hambatan yang terjadi adalah ketika komunikasi pasien tidak

²⁵ Hasil wawancara dengan S selaku mahasiswa praktikum di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh pada 4 februari 2019 pukul 10: 00 WIB.

²⁶ Hasil wawancara dengan selaku A mahasiswa praktikum di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh pada 4 februari 2019 pukul 11: 00 WIB.

sesuai dengan mahasiswa misalnya menggunakan bahasa, maka dengan itu komunikasi yang terjadi kurang efektif.

Berdasarkan hasil wawancara bersama diklat, dokter, perawat, pasien, mahasiswa dan petugas UPI mengenai faktor penghambat komunikasi ketika praktikum memberikah hasil yang negatif seperti mahasiswa belum menguasai materi-materi misalnya dalam segi berdoa, bertayamum dan kurangnya komunikasi dengan pihak rumah sakit sehingga menjadi faktor penghambat ketika berkomunikasi dengan pihak rumah sakit.

C. Pembahasan

Data yang ditemukan dalam penelitian ini akan di bahas ke dalam dua komponen yaitu: (1) Persepsi Pihak Rumah Sakit Terhadap Kemampuan Komunikasi Mahasiswa Bimbingan dan Konseling Islam Dalam Praktikum Konseling Di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh. (2) Faktor-faktor penghambat apa saja yang terjadi dalam proses komunikasi mahasiswa praktikum konseling pada RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh.

1. Persepsi Pihak Rumah Sakit terhadap Kemampuan Komunikasi Mahasiswa Program Studi Bimbingan Konseling Islam Dalam Praktikum Konseling Di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh.

Setiap orang cara pandang atau menilai seseorang berbeda-beda caranya, maka persepsi merupakan kecenderungan dalam radah relatif, artinya persepsi individu terhadap sesuatu akan berbeda-beda berdasarkan persepsi dari masing-

masing orang. Sehingga persepsi juga akan mempengaruhi perbedaan hasil setiap individu.²⁷

Observasi penelitian menunjukkan bahwa setiap responden Upi dan perawat mengatakan bahwa mahasiswa praktikum masih perlu mengoptimalkan komunikasi dengan pihak rumah sakit dan pasien namun disisi lain pasien mengatakan bahwa komunikasi yang dibangun mahasiswa sudah cukup baik, hal ini sejalan dengan hasil observasi yang dilakukan dengan kemampuan komunikasi yang menunjukkan bahwa pasien menunjukkan respon positif yang digunakan mahasiswa.

Setiap pihak rumah sakit baik, UPI, perawat, dokter, pasien, mahasiswa dan DIKLAT cara pandang atau melihat mahasiswa ketika melakukan praktikum di RSUD Meuraxa berbeda-beda berdasarkan persepsi masing-masing.

Menurut Rogers dan D. Lawrence, Komunikasi adalah suatu proses di mana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam.²⁸

Dalam komunikasi antarpribadi dan komunikasi kelompok pengaruh dapat diamati secara langsung, misalnya kelihatan gembira mendengar cerita lucu atau

²⁷ Siti Rahma Nurdianti, *Analisis Faktor-faktor Hambatan Komunikasi dalam Sosialisasi Program Keluarga Berencana Pada Masyarakat Kebon Agung Samarinda*, Jurnal mahasiswa program studi komunikasi, VOL 2, NO 2 (2014), sii.kucing@yahoo.com.

²⁸ Hafiet Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1998) hal 22.

mengangguk-angguk sebagai tanda mengerti terhadap apa yang disampaikan oleh pembicara.²⁹

Ketika sedang berkomunikasi secara langsung dengan lawan bicara maka diperlukan kepercayaan diri. Menurut Lauser kepercayaan diri adalah suatu sikap atau keyakinan atas kemampuan diri sendiri, sehingga dalam tindakan-tindakannya tidak terlalu cemas, merasa bebas untuk melakukan hal-hal yang sesuai dengan keinginan dan tanggung jawab atas perbuatannya, sopan dalam berinteraksi dengan orang lain, memiliki dorongan prestasi serta dapat mengenal kelebihan dan kekurangan diri sendiri.³⁰ Didalam kepercayaan diri seseorang diperlukan juga factor pendukung komunikasi agar komunikasi yang dihasilkan akan maksimal.

Menurut Suranto, ada beberapa faktor pendukung keberhasilan komunikasi dilihat dari sudut komunikator, komunikan, pesan.

a). Komunikator memiliki kewibawan yang tinggi, daya tarik fisik maupun nonfisik yang mengundang simpati, cerdas dalam menganalisis suatu kondisi, memiliki keterpaduan antara ucapan dan tindakan, dapat dipercaya, maupun memahami situasi di lingkungan kerja, maupun mengendalikan emosi, memahami kondisi psikologis komunikan, bersikap supel, ramah, dan tegas, serta maupun menyusai

²⁹ Hafiet Cangara, *Pengantar Ilmu,,,*,hal 167.

³⁰ Asrullah Syam dan Amri, *Pengaruh Kepercayaan Diri Berbasis Kederisasi IMM Terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa*, Skripsi, (Pare-pare, 2017) hal 91.

b). Komunikator memiliki pengetahuan yang luas, memiliki kecerdasan menerima dan mencerna pesan, bersikap ramah, supel, dan pandai bergaul, memahami dengan siapa ia berbicara, bersikap bersahabat dengan komunikator. Pesan komunikasi dirancang dan disampaikan sedemikian rupa, disampaikan secara jelas sesuai kondisi dan situasi, lambang-lambang yang digunakan dapat dipahami oleh komunikator dan komunikan, dan tidak menimbulkan multiinterpretasi/penafsiran yang berlainan.³¹

Berdasarkan hasil penelitian proses komunikasi yang baik adalah komunikasi yang berjalan secara lancar antara mahasiswa dengan pihak rumah sakit dan sebagaimana mestinya. Pesan yang ingin disampaikan tersebut dapat diterima di lapangan dan berjalan sesuai harapan. Harapan yang ingin dicapai tersebut banyak yang menjadi kendala bagi mahasiswa. Meskipun demikian hanya sebagian dari mahasiswa yang mendapat kendala ketika menghadapi pasien seperti kurangnya kepercayaan diri dan kurang menguasai materi.

Dalam proses komunikasi, mahasiswa menghampiri pasien dan melakukan komunikasi awal sebagai langkah perkenalan, setelah kehadirannya diterima, mahasiswa menjelaskan maksud dan tujuan kedatangannya kepada pasien dan memulai komunikasi. Selama berlangsungnya komunikasi tersebut, mahasiswa melakukan praktikum secara mandiri bersama teman-teman kelompok. Mahasiswa yang melakukan praktikum di dalam ruang inap pasien memberikan

³¹ Siti Rahma Nurdianti, *Analisis Faktor-faktor Hambatan Komunikasi dalam Sosialisasi Program Keluarga Berencana Pada Masyarakat Kebon Agung Samarinda*, Jurnal mahasiswa program studi komunikasi, VOL 2, NO 2 (2014), sii.kucing@yahoo.com.

motivasi yang menggugah hati pasien bahwa segala sesuatu yang tengah dirasakannya kini adalah pemberian dari Allah. Hal ini dilakukan untuk menghibur pasien yang merasa jenuh dengan suasana di dalam ruangnya dan menjadi teman untuk berbicara. Dengan keahlian yang dimiliki oleh mahasiswa tersebut, mahasiswa meresponnya dengan mendengarkan keluhan dari pada pasien dan berempati dengan apa yang sedang dialami oleh pasien.

Pasien-pasien yang mengidap penyakit berat mengalami berbagai kecemasan dan ketakutan. Oleh karena itu, salah satu kebutuhan bagi pasien rawat inap di rumah sakit adalah perlunya bantuan dan layanan spiritual berupa bimbingan Islami untuk memenuhi kebutuhan spiritual pasien. Misalnya dengan cara mendoakan untuk kesembuhan pasien, mengajari pasien bagaimana bertayamum ketika dalam keadaan sakit. Kehadiran seorang mahasiswa atau petugas UPI di rumah sakit dirasakan sangat dibutuhkan untuk bersama-sama bekerja secara kolaborasi dengan dokter dan perawat.

2. Faktor-faktor penghambat yang terjadi dalam proses komunikasi mahasiswa praktikum konseling pada rumah sakit umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh.

Observasi penelitian menunjukkan bahwa sebagian responden dari Upi dan perawat mengatakan bahwa mahasiswa yang melakukan praktikum masih banyak hambatan yang terjadi ketika menghadapi pasien, namun pada sisi lain pasien mengatakan bahwa tidak ada hambatan ketika mahasiswa masuk ruang dan pasien menunjukkan respon positif kepada mahasiswa.

Penghambat dalam sebuah komunikasi bisa terjadi dalam bentuk perubahan pengetahuan, sikap, dan perilaku. Pada tahap pengetahuan pengaruh bisa terjadi dalam bentuk perubahan persepsi dan perubahan pendapat. Perubahan pendapat terjadi bila mana terdapat perubahan penilaian terhadap sesuatu objek karena adanya informasi yang baru. Perubahan sikap ialah adanya perubahan internal pada diri seseorang yang diorganisasi dalam bentuk prinsip. Perubahan perilaku ialah perubahan yang terjadi dalam bentuk tindakan.³²

Sikap juga disebut dengan etika, Maka ketika menghadapi pihak rumah sakit mahasiswa diperlukan etika sebagaimana kita menghadapi orang yang lebih tua dari mahasiswa sendiri. Etika adalah pergaulan hidup masyarakat, bernegara hingga pergaulan hidup tingkat internasional di perlukan suatu sistem yang mengatur bagaimana seharusnya manusia bergaul. Sistem pengaturan tersebut menjadi saling menghormati dan dikenal dengan sebutan sopan santun, tata karma, protokoler dan lain-lain.³³

Ketika mahasiswa melakukan praktikum haruslah menguasai materi-materi yang akan disampaikan kepada pasien seperti materi tayamum, dan doa untuk orang sakit. Menurut KBBI materi adalah bahan segala sesuatu yang tampak diujikan, dipikirkan, dibicarakan, dikerangkakan maka setiap orang harus tahu tentang materi yang akan disampaikan kepada orang lain.³⁴

³² Hafiet Cangara, *Pengantar Ilmu*,...hal 165-166.

³³ R. Rizal Isnanto, *Etika Profesi*, Skripsi (Semarang, 2009) hal 6.

Ketika mahasiswa praktikum di dalam ruang inap pasien terbukti sebagian dari mahasiswa kurang menguasai materi tayamum. Tayamum adalah bersuci dengan debu yang mencangkup penyapuan muka dan dua tangan dengan niat. Ketika pasien harus bertayamum ketika sedang sakit maka ada sebabnya tersendiri, yaitu:

hal-hal yang membolehkan tayamum adalah:

1. Tidak ada air yang mencukupi
2. Tidak mampu menggunakan air
3. Sakit atau khawatir memperlambat proses kesembuhan
4. Membutuhkan air pada waktu itu atau pada waktu berikutnya
5. Khawatir binasa hartanya apabila ditinggal mencari hartanya
6. Suhu udara atau air yang sangat dingin
7. Tidak ada sarana untuk mendapatkan air, seperti timba atau tambang
8. Khawatir akan habis waktu shalat³⁵

Mahasiswa yang melakukan praktikum di RSUD Meuraxa adanya faktor hambatan ketika berkomunikasi.

Menurut Surant, faktor-faktor yang dapat menghambat komunikasi adalah sebagai berikut:

a). Komunikator gagap (hambatan biologis), komunikator tidak berwibawa dan kurang memahami karakteristik komunikan (tingkat pendidikan, usia, jenis

³⁴ Julius C. Rumpak, Marcus Susanto, Willie Koen dan Sumarsono, *KBBI (Jakarta: Balai Pustaka, 2002)* hal 556.

³⁵ Wahbah al-Zulhaily, *Fikih Taharar Kajian Berbahagai Mashab* (Bandung: CV Pustaka Media Utama, TT) hal 340-357.

kelamin, dan lain-lain) atau komunikator yang gugup (hambatan psikologis), perempuan tidak bersedia terbuka terhadap lawan bicaranya yang laki-laki (hambatan gender).

b). Komunikator yang mengalami gangguan pendengaran (hambatan biologis). Komunikator yang tidak berkonsentrasi dengan pembicaraan (hambatan psikologis), seorang perempuan akan tersipu malu jika membicarakan masalah seksual dengan seorang lelaki (hambatan gender).

c). Komunikator dan komunikator kurang memahami latar belakang sosial budaya yang berlaku sehingga dapat melahirkan perbedaan persepsi.

d). Komunikator dan komunikator saling berprasangka buruk sehingga membosankan.

e). tidak digunakannya media yang tepat atau terdapat masalah pada teknologi komunikasi (microphone, telepon, power point, dan lain-lain).

f). Perbedaan bahasa sehingga menyebabkan perbedaan penafsiran pada simbol-simbol tertentu.³⁶

Berdasarkan hasil penelitian hakikat atau dampak ketika mahasiswa tidak menguasai materi seperti tidak menguasai materi tayamum, masih mengharap teman untuk menghadapi pasien, kurangnya memahami doa untuk kesembuhan orang sakit, sehingga berakibat pada komunikasi mahasiswa ketika menghadapi pasien di ruang inap. Mahasiswa yang melakukan praktikum di dalam ruang inap

³⁶ Siti Rahma Nurdianti, *Analisis Faktor-faktor Hambatan Komunikasi Dalam Sosialisasi Program Keluarga Berencana Pada Masyarakat Kebon Agung Samarinda*, Jurnal mahasiswa program studi komunikasi, VOL 2, NO 2 (2014), sii.kucing@yahoo.com.

pasien maka pihak UPI akan mengawasi mahasiswa walaupun tidak setiap hari, perawat dan dokter tidak pernah melihat atau mengawasi mahasiswa melakukan praktikum secara langsung, maka dari itu pihak rumah sakit seperti perawat dan dokter tidak mengetahui tentang materi yang akan disampaikan kepada pihak pasien. Ketika komunikasi mahasiswa lancar dampak yang sebenarnya banyak orang yang menyadari akan pentingnya bimbingan Islami tersebut. Meskipun tanggung jawab dan penyelesaian masalah terletak pada diri individu yang bersangkutan. Namun ada juga mahasiswa yang bisa menguasai materi yang akan diberikan untuk pasien, Secara garis besar, dampak yang dirasakan oleh pasien setelah diberikan motivasi, mendoakan pasien dan mengajarkan tata cara bertayamum ketika sakit yang dihadapi, yaitu ketika tidak bisa bersentuhan dengan air ini benar-benar membantunya dalam upaya mewujudkan dirinya sendiri sebagai manusia seutuhnya untuk mencapai kebahagiaan hidup di dunia dan akhirat.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data dan hasil pembahasan maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi pihak rumah sakit terhadap kemampuan komunikasi mahasiswa praktikum konseling di rumah sakit umum Daerah Meuraxa sudah efektif, terbukti dari segi bahasa yang digunakan dalam berkomunikasi dengan pasien, hanya saja kemampuan komunikasi mahasiswa dengan pihak rumah sakit belum efektif terbukti dari hasil wawancara dengan perawat yang ada di dalam ruang inap, mahasiswa kurangnya senyum, sapa dan salam, tentu saja ini berpengaruh antara komunikasi mahasiswa dan pihak rumah sakit. Komunikasi mahasiswa dengan pihak rumah sakit seharusnya bisa terjalin hubungan dengan baik agar upaya penyembuhan pasien bisa lebih mudah, karena antara perawat, dokter dan bimbingan atau psikologi saling melengkapi ketika masa penyembuhan pasien, sehingga efektifitas yang diberikan terhadap pasien mempercepat kesembuhan pasien.
2. faktor penghambat komunikasi dalam segi agama yaitu mahasiswa belum mampu menguasai materi, seperti sebagian dari mahasiswa belum menguasai materi tentang tayamum, doa kesembuhan orang sakit, masih kurangnya ilmu tentang agama yaitu ilmu tentang fiqih atau bersuci, ini

tentu sangat disayangkan, seharusnya ini sudah dibekali oleh mahasiswa sebelum melakukan praktikum lapangan konseling

B. Saran

Adapun saran-saran yang ditujukan kepada mahasiswa yang akan praktikum selanjutnya di RSUD Meurasa antara lain:

1. Diharapkan kepada pihak UPI membimbing mahasiswa setiap masuk atau melakukan praktikum di dalam ruang inap agar mahasiswa yang melakukan praktikum dapat terarah sesuai kebutuhan pasien yang ada di ruang inap.
2. Diharapkan kepada pihak rumah sakit khususnya kepada dokter dan perawat, dalam upaya mengoptimalkan layanan bimbingan dan konseling Islam, sangat dibutuhkan partisipasi aktif perawat atau dokter agar dapat melihat langsung ketika mahasiswa memberi layanan Islami di ruang inap sehingga antara mahasiswa dan pihak medis rumah sakit bisa bekerja sama dalam pemulihan pasien.
3. Diharapkan mahasiswa dapat memahami karakteristik individu dan emosional pasien yaitu mahasiswa dapat menguasai materi seperti doa untuk kesembuhan orang sakit, doa ketika minum obat, tata cara bertayamum atau taharah. Ketika mahasiswa melakukan praktikum mahasiswa seharusnya membekali ilmu tentang bagaimana pendapat-pendapat ulama bagaimana bertayamum karena dengan seperti itu pasien dengan mudah percaya, kebanyakan pasien masih memiliki teori yang awam, dan juga mahasiswa seharusnya memiliki ilmu

bagaimana perberdaan-perbedaan pendapat ulama seperti imam syafi, hambali, maliki dan juga hanafi karena kebanyakan pasien mengambil menurut pendapat ulama termudah.

4. Diharapkan kepada peneliti selanjutnya, hendaklah dapat mengkaji secara mendalam menyangkut upaya program studi Bimbingan Konseling Islam dalam mengoptimalkan komunikasi efektif mahasiswa praktikum di rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Afian, Istianah, Aen. *Komunikasi Persuasif Dalam Pembentukan Sikap*. Skripsi Yogyakarta: Sunan Kalijaga, TT.
- Amri, dan Syam, Arullah. *Pengaruh Kepercayaan Diri Berbasis Kederisasi IMM Terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa*. Skripsi. Pare-pare, 2017.
- Amti, Erman, dan Prayitno. *Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2009.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian. Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Aw, Suranto. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Grahayu Ilmu, 2011.
- Azaki, Adz, Bakra, Hamdani, M. *Psikologi Dalam Konseling Islami Peneraan Metode Sufistik*. Yogyakarta: UII Press, 2001.
- Bungin, Burhan, dan Iranto, Heru. *Pokok-pokok Penting Tentang Wawancara Dalam Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Press, 2011.
- Cangara, Hafied. *Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1998.
- Cangara, Hafiet. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1998.
- Effendy, Uchjana, Onong. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008.
- Effendy, Uchjana, Onong. *Ilmu Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009.
- Hartono, Yudi, d Listyana, Rohmat. Persepsi dan Sikap Masyarakat Terhadap Penanggalan Jiwa Dalam Penentuan Waktu Pernikahan. *Jurnal Aqastya*, Vol 5, NO 1 Januari 2015.
- Hanafi, Adilah. *Memahami Komunikasi Antar Manusia*. Surabaya: Usaha Nasional, 2003.
- Hatta, Ahmad. *Bimbingan Islam Untuk Hidup Muslim*. Jakarta: Maqfirah Pustaka, 2013.
- Istano, Rizal, R. *Etika Profesi. Skripsi*. Semarang, 2009.
- Liliweri, Alo. *Komunikasi Verbal dan Nonverbal*. Bandung: PT Citra Aditiya Banti, 1994.
- Marisa. *Teori Komunikasi*. Jakarta: Kharisma Putra Utama, 2013.

- Mappiare, Andi. *Pengantar Konseling dan Psikoterapi Islam*. Jakarta: Raja Grafindo Prasada, 2002.
- Mulyana, Deddy. *Ilmu Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007.
- Musnawar, Thohari. *Dasar-dasar Konseptual Bimbingan dan Konseling Islami*. Yogyakarta: UII Press, 1992.
- Mubarok, Acmad. *Konseling agama dan Teori Kasus*. Jakarta: PT Bina Rena Pariwara, 2000.
- Nazir, Moh. *Metode Penelitian*. Bogor: Graha Indonesia, 2005.
- Nurnianti, Rahma, Siti. *Analisis Faktor-faktor Hambatan Komunikasi dalam Sosialisasi Program Keluarga Berencana Pada Masyarakat Kebon Agung Samarinda*. Jurnal Mahasiswa Program Studi Komunikasi, Vol 2, NO 2 (2014),
- Oktavia, Fenny. Upaya Komunikasi Interpesonal Kepala Desa Dalam Memediasi Kepentingan. PT. Bukti Borneo, *Jurnal Ilmu Komunikasi* 2016, Ejournal. I1Kom. Fisip- Unmul-ac.id.
- Paeter, Zan, Heri. *Pengantar Komunikasi dan Konseling Dalam praktikum Kebidanan*. Jakarta: Kencana, 2012.
- Prayitno. *Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2009.
- Ratna, Dwi. *Komunikasi Bimbingan dan Konseling Islam*. Jurnal Ilmu Komunikasi, Vol 1, NO 1, Juni (2004), Diakses 1 Juni 2004.
- Rahmat, Jalaluddin. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2007.
- Soehartono, Irwan. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004.
- Supratiknya. *Komunikasi Antar Pribadi*. Jakarta: Raja Grafindo, 2003.
- Suqiono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R da D*. Bandung: Alfabeda, 2011.
- Sumarsono, dan Koen, Willie, Susanto, Marcus, Rumpak, C. Julius. *KBBI*. Jakarta: Balai Pustaka, 2002.
- Willson, Jane, and Rookes, Paul. *perception theory, Develo Pmen and Organisation*. canada: Tayior, 2000.
- Widjaja, H. A. W. *Ilmu Komunikasi Pengantar Studi*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2000.
- Zulhaily-al, Wahbah. *Fikih Taharar Kajian Berbahagai Mashab*. Bandung: CV Pustaka Media Utama, TT.

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI UIN AR-RANIRY
Nomor : B-858/Un.08/FDK/KP.00.4/02/2019
TENTANG
PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2018/2019

DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

- : a. Bahwa untuk menjaga kelancaran Bimbingan Skripsi Mahasiswa pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry, maka perlu menunjuk Pembimbing Skripsi;
- b. Bahwa yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai Pembimbing Skripsi;
- : 1. Undang-Undang No.20 tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005, tentang Standar Pendidikan Nasional;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009, tentang Dosen;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggara Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010, tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
8. Peraturan Presiden RI Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan IAIN Ar-Raniry Banda Aceh menjadi UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang organisasi dan tata kerja UIN Ar-Raniry;
10. Keputusan Menteri Agama No 89 Tahun 1963, tentang Penetapan Pendirian IAIN Ar-Raniry;
11. Keputusan Menteri Agama No. 153 Tahun 1968, tentang Penetapan Pendirian Fakultas Dakwah IAIN Ar-Raniry;
12. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 21 tahun 2015 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
13. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry No.01 tahun 2015, tentang Pendelegasian Wewenang Kepada Dekan dan Direktur PPs di lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
14. DIPA UIN Ar-Raniry Nomor: 025.04.2.423925/2019, Tanggal 31 Desember 2018

MEMUTUSKAN

Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi tentang Pembimbing Skripsi Mahasiswa Semester Ganjil Tahun Akademik 2018/2019
Menunjuk/Mengangkat Sdr :

- 1) **Jarnawi, M. Pd**
2) **Rizka Heni, M. Pd**

Sebagai *Pembimbing Utama*
Sebagai *Pembimbing Kedua*

Untuk Membimbing Skripsi Mahasiswa:

Nama : Cut Zefa Imanda
Nim/Jurusan : 140402036/ Bimbingan dan Konseling Islam (BKI)
Judul : Persepsi Pihak Rumah Sakit terhadap Kemampuan Komunikasi Mahasiswa Program Studi Bimbingan dan Konseling Islam dalam Praktikum Konseling di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh

Kepada Pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;
Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada dana DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2019;
Surat Keputusan ini berlaku selama satu tahun terhitung sejak tanggal ditetapkan;
Segala sesuatu akan diubah dan ditetapkan kembali apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini;
Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada Tanggal : 18 Februari 2019 M
12 Jumadil Akhir 1440 H
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi





KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7552548, www.dakwah. arraniry.ac.id

Nomor : B.5541/Un.08/FDK.I/PP.00.9/11/2018
Lamp : -
Hal : **Mohon Surat Rekomendasi Penelitian**

Banda Aceh, 22 November 2018

Kepada
Yth, **Kepala Badan KESBANGPOL Kota Banda Aceh**

di -

Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama /Nim : **Cut Zefa Imanda / 140402036**
Semester/Jurusan : **IX / Bimbingan dan Konseling Islam**
Alamat sekarang : **Jl. Seulupok Sektor Timur Kec. Syiah Kuala Banda Aceh**

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi bermaksud melakukan penelitian ilmiah di :

- Direktur RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh

dalam rangka Penulisan Skripsi dengan judul **"Persepsi Pihak Rumah Sakit Terhadap Kemampuan Komunikasi Mahasiswa Bimbingan dan Konseling Islam Dalam Praktikum Konseling di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh."** Sehubungan dengan maksud di atas kami mohon agar Bapak dapat memberikan izin kepada yang bersangkutan.

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.



Wassalam

an. Dekan,

Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan,

usri



PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MEURAXA

Jl. Soekarno-Hatta, Banda Raya, Banda Aceh(23238)
Telp./Faks. (0651) 43097/43095 Email : rsum@bandaacehkota.go.id
Website : <http://rsum.bandaacehkota.go.id>

Nomor : 070/031/2018
Lampiran : -
Perihal : **Selesai penelitian**

Banda Aceh, 14 Desember 2018
Kepada
Yth. Wakil Dekan I
Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry
di -
Tempat

Bismillahirrahmanirrahim
Assalamu'alaikum Wr. Wb

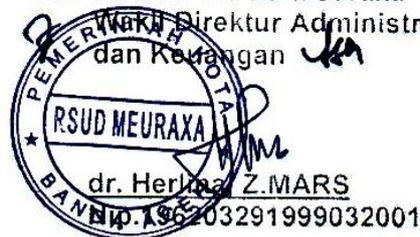
Sehubungan dengan surat Wakil Dekan I Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Negeri Islam Ar-Raniry Nomor: B.5541/Un.08/FDK.I/PP.00.9/11/2018, tanggal 22 November 2018, perihal izin penelitian mahasiswi :

Nama : CUT ZEFA IMANDA
Nim : 140402036

Benar telah selesai melakukan penelitian dalam rangka penulisan skripsi dengan judul : *Persepsi pihak Rumah Sakit terhadap kemampuan komunikasi Mahasiswa bimbingan dan konseling Islam dalam praktikum konseling di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh* " Berlokasi di Unit pelayanan Islami, Ruang Rawat Inap dan Instalasi Diklat RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh.

Demikianlah surat ini kami buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

An. Direktur RSUD Meuraxa
Wakil Direktur Administrasi
dan Keuangan



dr. Herlina Z.MARS

196203291999032001

PEDOMAN OBSERVASI

Judul skripsi : Persepsi Pihak Rumah Sakit Terhadap Kemampuan Komunikasi Mahasiswa Bimbingan dan Konseling Islam Dalam Praktikum Konseling Di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh

No	Tanggal	Aspek	Sub Aspek	Hasil Observasi
1.	15-1-2019/ 18-1-2019	Antusias pasien dalam mengikuti program yang diberikan oleh mahasiswa.	<ul style="list-style-type: none">- Sikap pasien terhadap kedatangan mahasiswa- Kepedulian pasien dengan mahasiswa.	<ul style="list-style-type: none">- Pasien merasa nyaman dengan kedatangan mahasiswa ke dalam ruang inap.- Pasien menjawab semua pertanyaan yang diberikan oleh mahasiswa.
2.	15-1-2019/ 18-1-2019	Kemampuan komunikasi mahasiswa terhadap pihak rumah sakit	<ul style="list-style-type: none">- Diklat- dokter- perawat- upi- pasien	<ul style="list-style-type: none">- DIKLAT dan dokter tidak mengetahui tentang komunikasi mahasiswa.- Perawat dan pihak Upi mengatakan bahwa komunikasi mahasiswa belum efektif hanya sebagian mahasiswa yang berkomunikasi efektif.- Pasien mengatakan bahwa komunikasi mahasiswa sudah efektif dan sudah bagus.

Pedoman Wawancara

1. Bagaimana pendapat ustad mengenai kemampuan mahasiswa dalam menguasai materi bimbingan dan konseling Islam?
2. Menurut ustad bagaimanakah kemampuan atau sikap mahasiswa ketika menjelaskan pokok pembahasan atau tujuan mahasiswa?
3. Menurut ustad bagaimanakah pemahaman kemampuan mahasiswa memberi contoh relevan dari materi yang didapatkan?
4. Bagaimana menurut ustad kemampuan mahasiswa dalam menggunakan komunikasi pada saat praktikum?
5. Bagaimana menurut ustad kemampuan mahasiswa mengendalikan diri atau sikap dalam berbagai situasi komunikasi baik dalam diruangan maupun diluar ruangan?
6. Bagaimana menurut ustad kemampuan mahasiswa dalam menjaga kewibawaannya yaitu sikap sebagai calon konselor?
7. Menurut ustad apakah mahasiswa arif dan bijaksana dalam mengambil suatu keputusan (menyelesaikan persoalan pasien)?
8. Apakah mahasiswa mengenal baik pasien yang akan dikonselingkan, sehingga mendapatkan hubungan yang semakin baik?

9. Bagaimana sikap atas ketersediaan mahasiswa dalam meluangkan waktu untuk konsultasi/bimbingan di luar jam praktikum?
10. Bagaimana pandangan ustad terhadap kemampuan mahasiswa dalam menerima kritik dan saran dari pendapat pasien?
11. Bagaimana pandangan ustad terhadap kemampuan mahasiswa dalam bergaul dengan pasien dan keluarga pasien?
12. Menurut ustad sudah mampukah mahasiswa dalam membuat suasana komunikasi lebih hidup dan efektif ketika proses konseling berlangsung?
13. Bagaimana menurut ustad apakah mahasiswa sering memberi motivasi dan saran yang membangun kepada pasien?
14. Menurut ustad apakah mahasiswa dapat menyampaikan dengan jelas tujuan konseling dan jawaban terhadap pertanyaan diruangan pasien?

RIWAYAT HIDUP PENULIS

A. Personal Data

1. Nama Lengkap : Cut Zefa Imanda
2. Tempat Lahir : Samalanga
3. Tanggal Lahir : 04 Maret 1996
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Agama : Islam
6. Kebangsaan : Indonesia
7. Status : Belum Menikah
8. Alamat : Sektor Timur, Jln. Seuleupok no E09
9. Pekerjaan : Mahasiswi
10. Anak ke : keempat

B. Data Orang Tua

a. Nama Orang Tua

- a. Ayah : Zainuddin Hasyem
- b. Ibu : Cut Fatimah

b. Pekerjaan Orang Tua

- a. Ayah : Petani
- b. Ibu : Ibu Rumah Tangga

C. Riwayat Pendidikan

1. SD Negeri 1 Samalanga : Tamat Tahun 2008
2. SMP Negeri 1 Samalanga : Tamat Tahun 2011
3. SMA Negeri 1 Samalanga : Tamat Tahun 2014
4. UIN Ar-Raniry : Tamat Tahun 2019

Banda Aceh, 2 Januari 2019
Penulis

Cut Zefa Imanda