

## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Sikap

##### 1. Pengertian Sikap

Sikap adalah istilah yang mencerminkan rasa atau perasaan seseorang, perasaan suka, tidak suka, atau perasaan biasa-biasa saja terhadap sesuatu, yaitu benda, objek, situasi, kejadian, orang, atau kelompok. Jika tidak menimbulkan perasaan apapun maka sikapnya adalah netral. Apabila yang timbul adalah perasaan positif maka perasaan yang muncul adalah rasa senang atau suka, sebaliknya perasaan negative adalah perasaan tidak suka atau benci.<sup>1</sup>

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia sikap bermakna perbuatan dan sebagainya yang berdasarkan pendirian dan keyakinan.<sup>2</sup>

Menurut Zanna dan Rampel, ada dua perspektif yang mendominasi pengertian dan penelitian yang berhubungan dengan sikap, yaitu *pertama*, menurut *three-component model*, sikap mengekspresikan keyakinan, perasaan, dan perilaku yang pernah dilakukan terhadap objek, sedangkan *kedua*, menurut *expectancy value model* adalah kumpulan perasaan dan keyakinan yang sifatnya mampu menilai suatu objek atau evaluatif.<sup>3</sup>

Dari uraian pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa sikap merupakan reaksi efektif, kognitif, dan perilaku terhadap orang atau kelompok, benda, situasi, peristiwa dan kejadian yang mengekspresikan keyakinan dan perasaan.

---

<sup>1</sup> Sarlito W. Sarwono, *Pengantar Psikologi Umum*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2017), h. 201

<sup>2</sup> KBBI.Kemendikbud.go.id, diakses pada: 29 September 2021, pukul 23.30 Wib.

<sup>3</sup> Agus A. Rahman, *Psikologi Sosial*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2017), h. 124

## 2. Proses Pembentukan Sikap

Selama ini sikap diyakini terbentuk karena proses belajar berikut:<sup>4</sup>

- a. Melalui proses belajar sosial atau karena mengamati perilaku orang lain.
- b. Melalui program balasan setiap perbuatan yaitu menghukum kesalahan dan memberi hadiah atas prestasi.
- c. Melalui proses asosiasi.
- d. Melalui pengalaman yang langsung dialami.
- e. Melalui evaluasi diri atau melakukan pengamatan terhadap diri sendiri.

Manusia dituntut untuk belajar dan mengambil pengalaman dari hal yang terjadi di sekitarnya, oleh karenanya manusia sudah terlatih menyikapi berbagai situasi melalui pengalaman yang dipelajari sepanjang hidupnya, proses tersebutlah yang membentuk sikap seseorang.

## 3. Faktor yang Mempengaruhi Pembentukan Sikap

Sikap tidak terbentuk dengan sendirinya, tetapi sikap terbentuk melalui berbagai proses pembelajaran yang dilihat, diterima, didengar, dan dialami langsung oleh individu. Ada berbagai faktor yang mempengaruhi proses pembentukan sikap seseorang, yaitu

- a. Faktor Internal: yaitu faktor yang berasal dari dalam diri individu.

Dalam proses pembentukan sikap, ada berbagai rangsangan yang dapat diterima oleh individu, namun individu dapat memilih rangsangan

---

<sup>4</sup> Abin Syamsuddin Makmun, *Psikologi Pendidikan*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2007), h. 38

mana yang diterimanya, proses pilihan inilah salah satu contoh faktor yang mempengaruhi pembentukan sikap.

b. Faktor Eksternal: adalah faktor yang berasal dari luar individu, yaitu:

- 1) Sifat individu
- 2) Wibawa dan kebijakan
- 3) Sifat orang-orang sekitar individu
- 4) Media komunikasi dengan orang-orang sekitar individu
- 5) Suasana dan situasi saat proses pembentukan sikap berlangsung.<sup>5</sup>

Beberapa uraian di atas memberikan kesimpulan bahwa ada berbagai faktor yang mempengaruhi sikap, biasanya faktor yang berasal dari dalam diri sendiri lebih mudah dikendalikan sedangkan yang berasal dari luar dirinya akan sulit karena kita tentu tidak akan mampu mengontrol semua yang ada di luar diri kita, oleh sebab itu cara menyikapinya adalah mengendalikan diri sendiri untuk menjauhi lingkungan yang berdampak negatif dan memperbanyak hubungan dengan lingkungan dengan dampak positif.

## **B. Altruistik**

### **1. Pengertian Altruistik**

Salam dalam bukunya mengatakan bahwa altruisme berasal dari kata *alteri* yaitu orang lain atau *others*. Berkebalikan dengan egoisme yang merupakan perilaku mementingkan diri sendiri, altruisme merupakan suatu faham, sifat, sikap, dan keyakinan yang prinsipnya adalah mendahulukan kepentingan orang lain

---

<sup>5</sup> Ibid, h. 81

daripada kepentingan pribadi. Perilaku ini dinilai positif oleh individu yang meyakini, karena membantu dan menolong orang lain meski terkadang diri sendiri menanggung derita dan rugi adalah perbuatan yang dapat menambah kepercayaan diri.<sup>6</sup>

Menurut Sarlito W. Sarwono dan Eko A. Meinamo altruistik merupakan tindakan, perilaku, perbuatan memberikan pertolongan kepada orang lain dengan prinsip lebih mementingkan kepentingan orang lain di atas kepentingan diri sendiri, sedangkan altruisme adalah motivasi dalam membantu orang lain dengan tujuan meningkatkan kebahagiaan dan kesejahteraan orang yang diberikan bantuan.<sup>7</sup>

Agus Abdul Rahman mengemukakan bahwa perilaku menolong ditinjau dari motifnya memiliki dua sisi pengertian. *Pertama* jika perilaku menolong memiliki motif untuk menghilangkan kesedihan diri sendiri maka perilaku ini adalah perilaku sosial yang bersifat egoistik, karena membantu orang lain atas dasar ingin menghilangkan kesedihan diri sendiri berarti untuk kepentingan diri sendiri, *kedua* perilaku menolong karena motif empati yaitu menolong orang lain untuk mengangkat penderitaan dan kesedihan orang lain maka perilaku ini disebut altruistik. Empati dan altruistik memiliki hubungan yang positif, karena individu yang membantu orang lain memiliki empati yang lebih tinggi dibandingkan individu yang tidak mau menolong.<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup> Burhanuddin Salam, *Etika Sosial, Asal Moral Kehidupan Manusia*, (Bandung: PT Reneka Cipta, 1996) h. 82

<sup>7</sup> Sarlito W. Sarwono, Eko A. Meinamo, *Psikologi Sosial*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2009) h. 125

<sup>8</sup> Agus A. Rahman, Op. cit, h. 222

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, altruisme bermakna paham (sifat) yang lebih mengutamakan kepentingan orang lain; sikap yang ada pada manusia, yang mungkin bersifat naluri, berupa dorongan untuk berbuat jasa kepada orang lain. Sedangkan altruistik bermakna suka rela menolong orang lain tanpa mengharapkan imbalan apa pun atau tanpa memperhatikan kepentingan sendiri.<sup>9</sup>

Penulis menyimpulkan dari beberapa pengertian di atas bahwasanya altruistik merupakan perilaku menolong atau mengutamakan kepentingan orang lain daripada diri sendiri untuk memberikan kebahagiaan dan meringankan kesulitan orang lain dan mengangkat penderitaannya dengan tidak mengharapkan imbalan atas perilaku tersebut walalupun dirinya menanggung derita ataupun rugi. Altruistik merupakan kebalikan dari egoisme, yaitu motivasi untuk menolong lebih besar daripada mengacuhkannya.

Islam sendiri memiliki banyak konsep yang sangat berkaitan dengan perilaku altruistik atau perilaku menolong, *hablumminannas* atau hubungan dengan sesama manusia merupakan hal yang sangat penting dan diatur dengan detail dalam ajaran islam untuk memberikan ketentraman dan mewujudkan keharmonisan antar sesama umat manusia, karena sejatinya islam hadir untuk memberikan kesejahteraan untuk alam semesta atau *rahmatan lil 'alamin*. Hal ini terdapat dalam QS. Al-Anbiyaa' ayat 107:

وَمَا أَرْسَلْنَاكَ إِلَّا رَحْمَةً لِّلْعَالَمِينَ

---

<sup>9</sup> KBBI.Kemendikbud.go.id, diakses pada: 26 September 2021, pukul 15.34 Wib.

Artinya: *Dan tiadalah kami mengutus kamu, melainkan untuk (menjadi) rahmat bagi semesta alam.*<sup>10</sup>

خير الناس أنفعهم للناس

Artinya: *Sebaik-baik manusia adalah yang memberikan manfaat kepada manusia lainnya.*

Konsep perilaku menolong atau altruistik dalam islam disiratkan dengan beberapa amalan yang mirip seperti ihsan, amal saleh, musaadah, dan lain sebagainya. Dalam norma-norma agama islam perilaku menolong adalah amal yang wajib dilakukan umat muslim. Konsep altruistik tersirat dalam Al-Quran surat Al-Maidah ayat 2 dan surat Al-Hasyr ayat 9:

وتعاونوا على البر والتقوى ولا تعاونوا على الإثم والعدوان والتقوا الله إن الله شديد العقاب

Artinya: *“Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat besar siksa-Nya”*<sup>11</sup>

والذين تبوءوا الدار والإيمان من قبلهم يحبون من هاجر إليهم ولا يجدون في صدورهم حاجة مما أوتوا ويؤثرون على أنفسهم ولو كان بهم خصاصة ومن يوق شح نفسه فأولئك هم المفلحون

---

<sup>10</sup> QS. Al-Anbiyaa': 107

<sup>11</sup> QS. Al-Maidah: 2

Artinya: “Dan orang-orang yang telah menempati kota Madinah dan telah beriman (Anshor) sebelum (kedatangan) mereka (Muhajirin), mereka (Anshor) 'mencintai' orang yang berhijrah kepada mereka (Muhajirin). dan mereka (Anshor) tiada menaruh keinginan dalam hati mereka terhadap apa-apa yang diberikan kepada mereka (Muhajirin); dan mereka mengutamakan (orang-orang Muhajirin), atas diri mereka sendiri, sekalipun mereka dalam kesusahan. dan siapa yang terpelihara dari kekikiran dirinya, mereka itulah orang-orang yang beruntung”.<sup>12</sup>

Dapat kita ketahui dari ayat tersebut bahwasanya sebagai sesama muslim, kita harus senantiasa menolong orang lemah, orang yang berada dalam kesulitan, maupun orang-orang yang sedang membutuhkan bantuan lainnya. Seperti yang dilakukan pendahulu umat muslim, para sahabat yang hidup di zaman Nabi Muhammad SAW, yaitu kaum anshor yang menolong saudaranya tanpa pamrih. Mereka menolong kaum muhajirin dengan segala apa yang mereka miliki, padahal pada saat itu mereka pun berada dalam kesulitan, mereka tidak menolong di waktu senang saja, di waktu sulit pun mereka tetap menolong kaum muhajirin.

Norma-norma *ilahiyyah* dalam ajaran islam dianggap sebagai sesuatu yang penting yang mendasari setiap perbuatan umatnya, yakni setiap perbuatan umat muslim ditujukan sebagai ibadah untuk menghamba kepada Sang Pencipta, umat muslim beribadah dan beramal soleh sebagai bentuk taat kepada *Rabbnya*. Begitu pula perilaku altruistik, menolong orang lain bagi umat muslim bukan hanya untuk kepentingan pribadi saja, tetapi sebagai bentuk ketaatan kepada Allah.

---

<sup>12</sup> QS. Al-Hasyr: 9

Perintah untuk membantu saudara seiman tidak hanya dilakukan dalam keadaan senang tetapi juga ketika dalam keadaan susah terdapat dalam Alquran Surah Al-Imron ayat 134:

الذين ينفقون في السراء والضراء والكاظمين غيظا والعافين عن الناس والله يحب المحسنين

Artinya: *(yaitu) orang-orang yang menafkahkan (hartanya), baik di waktu lapang maupun sempit, dan orang-orang yang menahan amarahnya dan mema'afkan (kesalahan) orang. Allah menyukai orang-orang yang berbuat kebajikan.*

Orang yang baik adalah orang yang berinfak baik dalam waktu lapang maupun di waktu sempit. Hadits Nabi Muhammad SAW mengatakan bahwa sebaik-baik amalan adalah membuat hati orang lain senang, diantara hal yang dapat membuat orang lain senang adalah membantu menemukan solusi atas masalah yang sedang dihadapinya, memberi makan orang yang kelaparan, senantiasa tersenyum kepada orang lain, atau hal paling kecil yang mampu kita lakukan seperti mendoakan teman, sahabat, dan orang-orang di sekitar kita.

## **2. Tahap-Tahap dalam Perilaku Menolong**

Latane & Darley mengemukakan bahwa ketika individu akan melakukan pertolongan, maka terdapat proses psikologis yang dilalui hingga mencapai keputusan apakah akan memberikan pertolongan atau tidak. Ada lima langkah penting atau tahapan yang akan dilalui individu ketika berada dalam situasi darurat yang akan menimbulkan perilaku sosial. Tahap-tahap yang ditemukan Latane & Darley telah diuji beberapa kali dan hingga saat ini masih banyak digunakan meliputi:

- a. Sadar akan adanya keadaan darurat, untuk dapat memberikan pertolongan, individu harus mampu menyadari bahwa situasi yang terjadi adalah situasi darurat, namun setelah menyarainya pun belum tentu individu akan menolong, karena dalam proses ini individu akan menimbang-nimbang apakah dia sedang dalam keadaan luang dan dapat membantu atau tidak.
- b. Setelah sadar dengan situasi yang terjadi, selanjutnya individu akan mulai memvalidasi dan memverifikasi situasi tersebut benar-benar situasi yang darurat.
- c. Selanjutnya individu akan mulai mempertimbangkan kembali dan meyakinkan dirinya bahwa memberikan pertolongan adalah memang tanggung jawabnya.
- d. Ketika telah sadar bahwa ia memiliki kewajiban menolong, selanjutnya yang dipertimbangkan adalah kemampuan untuk menolong. Beberapa kejadian darurat membutuhkan keahlian dalam menolongnya, tidak sembarang orang bisa melakukan pertolongan atau bisa jadi si penolong malah mengganggu bahaya, contohnya orang yang tenggelam harus ditolong oleh orang yang memiliki kemampuan renang.
- e. Setelah mempertimbangkan empat hal di atas, kemudian tahap inilah yang menjadi puncak pengambilan keputusan apakah akan menolong atau tidak. Nyatanya dalam pengambilan keputusan terakhir ini sering kali dihantui oleh rasa takut, berbagai kekhawatiran dapat timbul dan mengakibatkan seseorang tidak jadi memberikan pertolongan, biasanya kekhawatiran yang muncul adalah konsekuensi negatif yang didapatkan setelah memberikan pertolongan.<sup>13</sup>

Individu yang menyaksikan atau mengetahui keadaan darurat memiliki tahapan masing-masing dalam dirinya sebelum akhirnya apakah ia memutuskan untuk membantu atau tetap diam tanpa memberikan bantuan. Tahapan yang dilakukan yaitu pertama-tama individu akan memastikan kebenaran informasi, selanjutnya ia akan menginterpretasikan apakah keterlibatannya diperlukan, setelah itu individu juga terlebih dahulu memastikan dirinya mampu melakukan sesuatu yang bersifat membantu, karena jika tidak keberadaannya justru akan menghambat, terakhir saat semua telah dipastikan, baru ia akan memutuskan

---

<sup>13</sup> Faturochman, *Pengantar Psikologi Sosial*, (Yogyakarta: Pustaka, 2006), h. 60

untuk menolong atau tidak, keputusan ini akan dipengaruhi oleh analisis singkat yang dilakukan sebelumnya.

### 3. Bentuk-Bentuk Perilaku Menolong

Wrightsman dan Deaux mengklasifikasikan perilaku menolong ke dalam tiga bentuk perilaku atau tindakan, yaitu donasi, memberikan bantuan pada situasi darurat (*intervention in emergency*), dan *favor*.

#### a. *Favor*

*Favor* merupakan usaha memberikan bantuan kepada oranglain tanpa membutuhkan pengorbanan tenaga dan waktu, meskipun pertolongan yang diberikan dalam bentuk *favor* ini adalah bantuan yang kecil, tetapi tetap memberikan dampak positif dan menguntungkan bagi orang lain.

#### b. *Donation*

Donasi adalah perilaku menolong dengan memberikan bantuan uang atau sumbangan kepada orang, kelompok atau organisasi yang membutuhkan. Memberi pertolongan dalam bentuk donasi membutuhkan pengorbanan materi atau uang.

#### c. *Intervention in Emergency*

*Intervention in emergency* merupakan perilaku menolong atau memberikan bantuan yang dilakukan pada situasi darurat, pengorbanan yang diberikan biasanya cukup besar, seperti pengorbanan tenaga, waktu, dan usaha, sehingga kemungkinan mendapat keuntungan sangat kecil bahkan terkadang bisa membahayakan diri si penolong. Contoh: membantu menyelamatkan orang yang hanyut di sungai.

Ada tiga bentuk perilaku menolong yang disebutkan oleh Wrightsman dan Deaux yaitu *favor*, *donation*, dan *intervention in emergency*. Perbedaan antara ketiganya terletak pada seberapa besar kerugian yang diterima oleh penolong atau seberapa besar tenaga, jasa, ataupun materi yang dikeluarkan.

#### **4. Motivasi dalam Perilaku Menolong**

Adapun alasan ataupun motivasi seseorang dalam menolong tentu saja berbeda-beda, menurut Lickona ada tiga cara yang berbeda dalam memberikan pertolongan, yang didasari dengan:

- a. Norma, tindakan yang dilakukan sesuai dengan nilai-nilai dalam kelompok.
- b. Empati, tindakan yang digerakkan oleh kesulitan orang lain.
- c. Prinsip, berkomitmen untuk keadilan atau kepedulian.<sup>14</sup>

Ada banyak hal yang memotivasi seseorang untuk melakukan pertolongan, motivasi karena norma dan prinsip untuk melakukan keadilan terbentuk melalui pendidikan yang diterima oleh individu baik dari keluarga maupun sekolah, selain itu empati biasanya lebih sering menjadi motivasi seseorang untuk menolong, apalagi empati karena hubungan kekeluargaan, persahabatan, sesuku, seagama, dan lain-lain.

#### **5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Menolong**

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi Pemberian bantuan yang diberikan seseorang adalah sebagai berikut:

---

<sup>14</sup> Lickona T, *Character Matters*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012), h. 30

## **a. Faktor Internal**

### 1) Kepribadian

Kepribadian seseorang sangat mempengaruhi sikap yang akan dilakukan orang tersebut. Menurut pengamatan Satow bahwa orang yang memiliki keinginan tinggi untuk diterima masyarakat atau orang yang memiliki kepentingan untuk menerima pandangan yang baik dari masyarakat akan cenderung untuk lebih banyak menyumbangkan uangnya ke organisasi atau orang yang membutuhkan dibandingkan dengan orang yang tidak memiliki kepentingan tersebut. Motivasi perilaku menolong bagi orang yang ingin terlihat baik di masyarakat akan lebih besar karena mereka ingin mendapat perhatian dan ingin kelihatan lebih menonjol dibandingkan orang lain.

### 2) Suasana Hati

Seseorang yang sedang dalam suasana hati yang buruk akan memusatkan perhatiannya untuk dirinya sendiri, ia akan lebih peduli dengan dirinya sendiri, situasi ini akan mengurangi peluang seseorang melakukan perilaku sosial seperti memberikan bantuan kepada orang lain, sedangkan orang yang sedang dalam suasana hati yang baik akan cenderung lebih ceria dan sebisa mungkin menyebarkan kebahagiaan kepada orang sekitarnya dengan cara membantu orang lain.

### 3) Distress Diri dan Rasa Empati

Distress diri adalah penderitaan yang fokus pada diri sendiri, sedangkan empati memiliki fokus pada kepentingan orang lain. Orang

yang sedang mengalami distress diri akan mengurangi kegelisahan yang terjadi di sekitarnya agar orang lain tidak menderita karena kegelisahan yang terjadi dalam dirinya, sedangkan orang yang memiliki empati yang tinggi akan merasa gelisah jika tidak membantu orang yang kesulitan, keduanya memiliki tujuan yang sama yaitu untuk memberikan kesejahteraan bagi orang lain.

#### 4) Usia

Beberapa penelitian menunjukkan adanya hubungan dan korelasi positif antara usia dengan perilaku. Orang dewasa akan memiliki peluang lebih besar untuk menolong dibanding anak-anak.

#### 5) Jenis kelamin

Pria cenderung lebih banyak terlibat dalam kasus memberikan pertolongan dibandingkan wanita. Wanita terlihat lebih peduli dibanding pria tetapi wanita cenderung memiliki banyak kekhawatiran.

#### 6) Gairah Menolong

Situasi darurat terjadi, individu akan menyadari keadaan tersebut dan mulai mempertimbangkan apakah akan menolong atau tidak. Pertimbangan ini meliputi kedekatan hubungan dengan korban, keuntungan dan kerugian dalam menolong, apakah membutuhkan biaya atau tidak, karakteristik korban, dan pertimbangan lainnya yang mengubah keinginan seseorang apakah akan menolong atau tidak.

Faktor internal yang memotivasi orang untuk menolong atau melakukan pertolongan memiliki pengaruh yang cukup besar. Pada faktor ini kebanyakan

individu akan terlalu banyak memikirkan keadaan dirinya sebelum memutuskan akan menolong atau tidak. Orang yang berkepribadian dermawan dan berkepentingan di kehidupan sosial akan cenderung menyumbangkan hartanya. Semakin dewasa seseorang akan semakin besar kemungkinannya untuk melakukan pertolongan, sedangkan lelaki akan cenderung menawarkan pertolongan dibandingkan wanita.

## **b. Eksternal**

### **1) Kehadiran Orang Lain**

Latane dan Darley mengemukakan apabila terlalu banyak orang yang berada di tempat kejadian memungkinkan tidak adanya orang yang akan menolong, sebaliknya apabila di tempat kejadian hanya ada satu orang, maka orang tersebut akan memiliki rasa tanggung jawab lebih besar untuk menolong, sehingga ia akan cenderung bersedia untuk menolong.

### **2) Kondisi Lingkungan**

Cuaca cerah akan lebih mendukung orang melakukan pertolongan, sedangkan cuaca hujan, badai, atau kondisi lingkungan yang sedang buruk akan mempengaruhi kesediaan individu untuk menolong.

### **3) Tekanan Waktu**

Orang yang sedang dalam keadaan tergesa-gesa dengan kepentingannya akan sulit untuk memberikan pertolongan karena mungkin akan menimbulkan konsekuensi negatif. Orang yang sedang

dalam keadaan santai atau tidak memiliki kesibukan akan lebih senang untuk menolong orang lain.

#### 4) Biaya Menolong

Biaya merupakan faktor yang memiliki pengaruh paling besar untuk kesediaan orang melakukan pertolongan, orang akan lebih sulit mengorbankan uang mereka diberikan kepada orang lain karena mereka sendiri tentu juga memiliki keperluannya masing-masing, oleh karenanya ketiadaan biaya untuk menolong sering kali menjadi penghambat seseorang untuk menolong orang yang membutuhkan.

#### 5) Karakteristik dan Kedekatan Hubungan

Penolong dan korban yang memiliki kesamaan seperti kesamaan agama, suku, tempat tinggal dan kesamaan lainnya akan sangat mempengaruhi kesediaan penolong untuk membantu korban, semakin banyak kesamaan semakin erat kedekatan hubungannya, maka semakin besar pula kemungkinan penolong untuk menolong korban.

Beberapa hal yang perlu dipertimbangkan untuk melakukan pertolongan adalah 1) seberapa banyak biaya yang akan keluar ketika menolong, 2) jika seseorang sedang terburu-buru pada sesuatu ia akan lebih mendahulukan kepentingannya apa lagi jika kepentingannya berkaitan dengan rentang waktu yang menentukan karir maupun bisnis, 3) faktor selanjutnya ialah kondisi lingkungan, apabila lingkungan tempat akan menolong berbahaya maka seseorang akan berpikir ulang untuk melakukan pertolongan. Lalu semakin banyak orang di

tempat kejadian, maka akan sedikit orang yang tergerak untuk menolong, karena masing-masing akan berpikir orang lain yang akan menolong.

### **C. Guru Bimbingan dan Konseling**

#### **1. Pengertian Guru Bimbingan dan Konseling**

Guru BK memiliki peran dan tugas khusus yang menjadi tanggung jawabnya di sekolah, oleh karenanya perekrutan dan pengangkatan guru BK didasari atas kepemilikan Ijazah dan bukti keahlian dan latar belakang profesi konseling yang dinyatakan mampu untuk mengampu bidangnya, kualifikasi ini berdasarkan latar belakang pendidikan diploma atau sarjana S1, S2, atau S3 jurusan bimbingan dan konseling. Petugas bimbingan konseling di sekolah akan mencurahkan seluruh tenaga, pikiran, dan waktunya untuk membantu mensejahterakan peserta didik di sekolah, membimbing peserta didik, membantu mengupayakan perkembangan yang optimal, serta membantu peserta didik keluar dari masalahnya, namun guru BK tidak mengajarkan materi di sekolah (*full time guidance and counseling*).<sup>15</sup>

Pembimbing perlu memiliki inteligensi yang tinggi. Guru BK yang cerdas akan membantunya mendeteksi permasalahan yang terjadi serta menemukan solusi yang tepat atas permasalahan tersebut.<sup>16</sup>

Menjadi guru pembimbing (konselor) yang layak tidaklah mudah. Guru bimbingan dituntut dengan banyak syarat, baik itu persyaratan formal, maupun

---

<sup>15</sup> Tohirin, *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah (Berbasis Integrasi)*, (Jakarta:Rajawali Press, 2013), h. 113

<sup>16</sup> Dewa Ketut Sukardi, Nila Kusmawati, *Proses Bimbingan dan Konseling Di Sekolah*, (Rineka Cipta: Jakarta, 2008), h. 22-24

persyaratan kepribadian. Persyaratan formal seperti bukti konkret penyelesaian studi kejuruan, dan persyaratan kepribadian seperti seorang pembimbing harus berperangai baik dan patut dicontoh, seorang pembimbing harus cakap dan cerdas serta mampu memahami situasi dengan baik. Oleh sebab itu seorang pembimbing harus mempunyai ilmu dan pengalaman lebih banyak untuk memenuhi tuntutan kelayakan.

## 2. Peran Guru Bimbingan dan Konseling

Secara universal seorang guru bimbingan konseling memiliki tugas utama yaitu membantu klien menemukan solusi dari berbagai permasalahan, membantu klien menemukan pribadi yang mereka inginkan, membantu klien menyadari potensi terbesar mereka dan hal-hal yang menjadi rintangan dalam mencapai kesuksesan, serta menanamkan perilaku dan sikap yang positif kepada klien.

Lebih rinci disebutkan bahwa peran guru BK adalah sebagai berikut:<sup>17</sup>

### a. Sebagai Konselor

- 1) Memiliki kemampuan untuk menemukan masalah dengan tepat (tidak salah diagnosis).
- 2) Mampu mengatasi masalah yang bersifat pribadi yang berkaitan dengan pertumbuhan.
- 3) Menemukan masalah, menentukan solusi, dan tindakan yang tepat dan sesuai.
- 4) Membantu meningkatkan kebahagiaan, kesejahteraan dan kesehatan.

---

<sup>17</sup> Lumongga L. Namora, *Memahami Dasar-Dasar Konseling Dalam Teori Dan Praktek, Edisi Pertama*, (Jakarta: Kencana, 2001), h. 32

b. Sebagai Konsultan

Guru bimbingan dan konseling dalam upayanya menjalankan peran dengan baik harus bekerjasama dengan orang-orang yang ada di sekitar klien, seperti orangtua, keluarga, teman dan sahabat yang mempengaruhi kesehatan mental kliennya.

c. Sebagai Agen Pengubah

Membantu klien menanamkan kebiasaan baru yang lebih positif serta bagaimana mengelola dampak pengaruh lingkungan terhadap diri klien agar menuai hasil yang positif.

d. Sebagai Manajer

Membantu klien dalam mengelola berbagai program dan layanan yang tepat untuk tujuan penyelesaian masalah klien.

Seorang konselor yang sudah memutuskan untuk menangani seorang klien, maka saat itulah ia akan mengambil peran penuh dalam menyelesaikan masalah klien tersebut. Peran-peran tersebut antara lain sebagai konselor yang memahami gejala-gejala permasalahan klien dan membantunya menemukan solusi permasalahan, sebagai konsultan yang berperan aktif mencari informasi yang berhubungan dengan masalah klien dari lingkungan sekitarnya, sebagai agen pengubah yang membantu klien mulai membiasakan diri melakukan banyak hal positif, dan sebagai manajer yang mengelola berbagai program layanan bimbingan konseling.

### 3. Tugas dan Tanggung Jawab Bimbingan dan Konseling

Menjadi seorang konselor bukanlah hal yang mudah, guru BK tidak memiliki kewajiban untuk mengajar di kelas, hal ini menjadi penyebab anggapan bahwa tugas seorang guru BK sangat mudah, nyatanya tugas dan peran guru bimbingan dan konseling bukanlah hal yang ringan, bahkan guru BK memiliki tanggung jawab yang besar atas kesejahteraan peserta didik.

Menurut H.M. Umar dan Sartono, guru BK di sekolah atau konselor di sekolah memiliki tanggung jawab untuk membantu mewujudkan kesejahteraan sekolah, dalam prosesnya guru BK bekerjasama dengan kepala sekolah dan staff sekolah. Sehubungan dengan tanggung jawab dan fungsi tersebut, guru BK memiliki tugas-tugas tertentu, yaitu:<sup>18</sup>

- a. Mengamati dan meneliti tentang seluruh keadaan sekolah, seperti tenaga pendidik, peralatan, fasilitas, lingkungan belajar, dan seluruh kegiatan yang diselenggarakan di sekolah demi menunjang keberhasilan kesejahteraan sekolah.
- b. Berdasarkan hasil pengamatan dan observasi yang telah dilakukan, guru BK mendiskusikan berbagai hal yang berkaitan dengan kelancaran dan kebaikan sekolah kepada seluruh staff sekolah dan kepala sekolah serta berkewajiban memberi saran dan pendapat yang membantu.

---

<sup>18</sup> Fenti Hikmawati, *Bimbingan dan Konseling*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2014), h. 206

- c. Menyediakan layanan dan menyelenggarakan bimbingan untuk peserta didik, baik itu bimbingan yang bersifat korektif atau kuratif, preventif, maupun bimbingan preservatif.
- 1) Bimbingan preventif adalah bimbingan yang bertujuan untuk mencegah peserta didik tidak mengalami kesulitan dan menghindari hal-hal yang kurang baik dan tidak diinginkan.
  - 2) Bimbingan preservatif adalah bimbingan yang bertujuan untuk menjaga dan mempertahankan keadaan baik agar tidak menjadi buruk.
  - 3) Bimbingan korektif atau kuratif adalah bimbingan yang disediakan untuk membantu peserta didik menemukan solusi atas permasalahan yang tidak mampu diselesaikan sendiri.

Meskipun guru BK tidak memiliki kewajiban mengajar di kelas namun guru BK memiliki ruang lingkup tanggung jawab yang lebih luas, mulai dari mempertahankan hal baik, menjaga dan mewujudkan kesejahteraan, sampai membantu peserta didik menemukan solusi atas masalahnya.

#### **4. Syarat-Syarat Menjadi Guru Bimbingan dan Konseling**

Syarat-syarat sikap dan sifat yang harus dimiliki guru BK untuk menjadi konselor yang ideal adalah sebagai berikut:<sup>19</sup>

a. Sifat Asli

Saat melakukan konseling dengan klien, interaksi langsung pasti terjadi, untuk itu konselor harus mampu menunjukkan

---

<sup>19</sup> Lahmuddin Lubis, *Landasan Formal Bimbingan Konseling di Indonesia*, (Bandung: Ciptapustaka Media Perintis, 2011), h. 115

kesungguhnya kepada klien agar klien dapat lebih terbuka dengan masalahnya, setelah klien lebih terbuka maka proses untuk mendeteksi apa yang benar-benar menjadi masalah akan lebih mudah. Oleh karenanya konselor harus memperlihatkan sifat asli agar klien bisa lebih percaya.

b. Penerimaan Terhadap Klien

Sebagai konselor yang baik, menerima klien dengan apa adanya adalah sebuah keharusan, konselor tidak boleh menuntut berbagai hal kepada klien, terlebih lagi tuntutan yang bersifat finansial, apabila hal itu terjadi maka akan memudahkan kepercayaan klien kepada konselor, bahkan hal ini sangat bertentangan dengan kode etik bimbingan.

c. Pengertian dan dapat memahami klien

Seorang konselor harus memiliki empati yang tinggi agar dapat lebih pengertian kepada kliennya. Selain itu, konselor harus mampu menangkap dan mengerti apa yang diungkapkan klien, serta dapat mendeteksi masalah yang dihadapi klien melalui gejala-gejala yang muncul.

d. Bersifat jujur dan sungguh-sungguh

Konselor yang jujur memiliki nilai yang positif, karena akan memotivasi klien untuk menemukan identitas dirinya serta dapat menjadi contoh yang baik untuk kliennya. Kesungguhan konselor dalam membantu kliennya akan dapat menumbuhkan kepercayaan klien kepada konselor.

- e. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik

Komunikasi merupakan kunci utama dalam melakukan berbagai proses layanan bimbingan dan konseling. Seorang konselor harus mampu menciptakan komunikasi dua arah terhadap kliennya, agar proses konseling berjalan dengan baik dan menemukan hasil yang sesuai.

- f. Kemampuan Berempati

Empati adalah mampu merasakan perasaan klien dan seolah menganggap masalah kliennya adalah masalahnya sendiri.

Kemampuan berempati sangat dibutuhkan bagi konselor, karena apabila konselor merasa bahwa masalah klien seolah adalah masalahnya maka konselor dapat berupaya maksimal dalam proses pemecahan masalah.

- g. Mampu membangun hubungan yang akrab dan harmonis

Perhatian yang diberikan konselor akan membuat klien lebih nyaman, setelah itu hubungan yang dibangun dapat menjadi hubungan yang akrab dan harmonis.

Seorang konselor atau guru bimbingan konseling dituntut memiliki sifat-sifat yang membantunya untuk bisa membina keakraban dengan klien, mampu menganalisis masalah yang dialami klien, serta menunjukkan ketulusan karena kepura-puraan akan mengakibatkan klien tidak ingin membuka dirinya untuk berbicara dengan konselor. Komunikasi yang baik akan membantu konselor

dalam membangun keterikatan pembicaraan dengan klien, sehingga klien akan merasa nyaman membicarakan gejala-gejala masalah yang dialaminya.

#### **D. Bimbingan dan konseling**

##### **1. Pengertian Bimbingan dan konseling**

Secara etimologis bimbingan dan konseling terdiri atas 2 kata yaitu *guidance* atau bimbingan dan *counseling* atau konseling. Bimbingan adalah bantuan yang diberikan seorang pembimbing kepada individu agar individu tersebut mampu mencapai kemandirian melalui interaksi langsung, pemberian saran dan nasehat, bimbingan dari yang ahli dalam suasana basuhan dan bimbingan yang diselenggarakan berdasarkan kode etik dan norma-norma yang berlaku. Konseling adalah interaksi atau hubungan timbal balik antara dua orang yaitu konselor dan konseli biasanya dilakukan dalam bentuk tata muka untuk menangani masalah klien dibantu dengan ahli di bidang yang berkaitan berdasarkan kode etik dan norma-norma yang berlaku dengan tujuan yang berguna untuk klien.<sup>20</sup>

Bimbingan adalah proses pemberian bantuan kepada seseorang atau sekelompok orang secara terus menerus dan sistematis oleh guru pembimbing agar individu atau sekelompok individu menjadi pribadi yang mandiri. Tujuan usaha bimbingan ini mencakup 5 fungsi pokok, yaitu: (a) mengenal diri sendiri dan lingkungan sekitar dengan apa adanya, (b) dapat menerima diri sendiri dan lingkungannya sehingga memunculkan rasa optimis dalam

---

<sup>20</sup> Tohirin. 2013. *Bimbingan Dan Konseling Di Sekolah Dan Madrasah (Berbasis Integrasi)*. Jakarta: Rajawali Pers. hal 20-24.

diri, (c) mampu menentukan dan mengambil keputusan, (d) mengarahkan diri sendiri, dan (e) menjadi pribadi mandiri.<sup>21</sup>

Bimbingan konseling adalah proses bimbingan dan bantuan yang dilakukan oleh 2 orang yaitu pembimbing atau konselor dan konseli melalui pertemuan langsung atau tatap muka dengan bentuk komunikasi dua arah yang memiliki timbal balik dengan tujuan konseli mampu mengenali masalahnya dan secara mandiri menemukan dan menentukan solusi dari masalah yang dihadapi.

Fenti Hikmawati mengemukakan bahwa pelayanan bimbingan dan konseling di sekolah dilakukan dengan upaya membantu siswa mengembangkan kehidupan pribadi, kegiatan belajar, kehidupan sosial, dan perencanaan karir. Pelayanan Bimbingan dan Konseling memfasilitasi pengembangan siswa secara individual, kelompok dan/atau klasikal sesuai dengan kebutuhan, potensi, bakat, minat, perkembangan, kondisi, serta peluang-peluang yang dimiliki. Pelayanan ini juga membantu mengatasi kelemahan dan hambatan serta masalah yang dihadapi siswa.<sup>22</sup>

Pelayanan BK Pola-17 diterapkan disekolah-sekolah dengan mengikuti pedoman dalam bentuk buku seri pemandu pelaksanaan bimbingan dan konseling disekolah atas prakarsa direktur pendidikan guru dan tenaga teknis direktur jenderal pendidikan dasar dan menengah kementerian

---

<sup>21</sup> Dewa Ketut Sukardi. 2008. *Pengantar Pelaksanaan Program Bimbingan Dan Konseling Disekolah*. Jakarta: PT. Rineka Cipta. hal. 36-37.

<sup>22</sup> Fenti Himawati. 2010. *Bimbingan Dan Konseling*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. hal 21.

pendidikan dan kebudayaan tahun 1997. Butir-butir pokok BK Pola-17 Plus adalah:

a. Keterpaduan mantap tentang pengertian, tujuan, fungsi, prinsip, dan asas serta landasan BK.

b. Bidang pelayanan BK, meliputi:

- 1) Bidang Pengembangan Pribadi
- 2) Bidang pengembangan sosial
- 3) Bidang pengembangan kegiatan belajar
- 4) Bidang pengembangan karier dan kehidupan berpekerjaan
- 5) Bidang pengembangan kehidupan berkeluarga
- 6) Bidang pengembangan kehidupan bepekerjaan
- 7) Bidang pengembangan kehidupan bermasyarakat/berkewarganegaraan
- 8) Apabila konseling baru terfokus pada empat bidang yang pertama, yaitu bidang 1) sd. 4), maka bidang yang lebih luas mencakup sampai bidang 7).

c. Jenis layanan konseling, meliputi:

- 1) Layanan orientasi
- 2) Layanan informasi
- 3) Layanan penempatan dan penyaluran
- 4) Layanan penguasaan konten
- 5) Layanan konseling perorangan
- 6) Layanan bimbingan kelompok
- 7) Layanan konseling kelompok
- 8) Layanan konsultasi
- 9) Layanan mediasi
- 10) Layanan advokasi

Semula ada tujuh jenis layanan konseling, yaitu layanan 1) sd. 7), kemudian berkembang menjadi 10 jenis layanan.

d. Kegiatan pendukung konseling meliputi:

- 1) Aplikasi instrumentasi
- 2) Himpunan data

- 3) Konferensi kasus
- 4) Kunjungan rumah
- 5) Tampilan kepastakaan
- 6) Alih tangan kasus

Tampilan kepastakaan merupakan kegiatan pendukung baru sebagai tambahan dari lima kegiatan pendukung sebelumnya.

e. Penahapan kegiatan pelayanan

- 1) Tahap pengantaran
- 2) Tahap penajajakan
- 3) Tahap penafsiran
- 4) Tahap pembinaan
- 5) Tahap penilaian.<sup>23</sup>



## 2. Tujuan Bimbingan dan Konseling

Menurut Tohirin bimbingan dan konseling memiliki tujuan tercapainya perkembangan yang optimal terhadap konseli atau individu yang dibimbing. Artinya tujuan utama bimbingan konseling berpusat pada individu yang dibimbing agar mampu mencapai perkembangan yang optimal sesuai dengan bakat, potensi atau kapasitas yang dimiliki dan mampu berkiprah di lingkungan sosial dengan baik. Secara rinci, tujuan bimbingan dan konsling adalah agar individu yang dibimbing: 1) mampu memahami diri sendiri serta mengenal kemampuan dan potensinya, 2) mengenal bakat dan potensi yang dimiliki untuk mampu mencapai perkembangan yang optimal, 3) mampu menemukan solusi yang tepat dan memecahkan masalahnya, 4) dapat menerima diri sendiri apa adanya dan merasa lebih percaya diri atau menilai diri sendiri dengan lebih objektif dan positif, 5) mampu melakukan adaptasi dengan baik dan menyesuaikan diri dengan lebih efektif guna mendapat kesejahteraan dalam hidupnya, 6) melalui potensi yang dimiliki, klien mampu mencapai taraf kehidupan yang mampu mengaktualisasikan dirinya, dan 7) terhindar dari kegelisahan dan kekhawatiran diri serta terhindar dari perilaku atau tindakan yang tidak sesuai dengan norma-norma yang berlaku.<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup> Prayitno. 2017. *Konseling Profesional Yang Berhasil: Layanan Dan Kegiatan Pendukung*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. hal 11-15.

<sup>24</sup> Tohirin. 2013. *Bimbingan Dan Konseling Di Sekolah Dan Madrasah (Berbasis Integrasi)*. Jakarta: Rajawali Pers. hal 33-34.

### 3. Fungsi Bimbingan dan Konseling

#### a. Pencegahan

Layanan yang ada dalam bimbingan konseling merupakan usaha mencegah terjadinya masalah. Implementasi pencegahan ini dilakukan melalui berbagai layanan seperti orientasi, bimbingan klasikal, bimbingan karir, serta layanan lainnya dengan materi yang berkaitan dengan topik pencegahan.

#### b. Pemahaman

Fungsi bimbingan serta konseling yang akan membuat pemahaman wacana sesuatu pihak-pihak tertentu sinkron dengan keperluan pengembangan peserta didik dan agar siswa bisa menyesuaikan dirinya dengan lingkungan secara dinamis serta konstruktif. Untuk mencapai perkembangan optimal peserta didik sesuai menggunakan tujuan institusional forum pendidikan pada dasarnya membina tiga perjuangan pokok, yaitu:

- 1) Pengelolaan administrasi sekolah
- 2) Pengembangan pemahaman dan pengetahuan, nilai dan perilaku, serta keterampilan melalui program intrakurikuler maupun ekstrakurikuler
- 3) Pelayanan spesifik kepada peserta didik pada berbagai macam bidang yang membulatkan pendidikan siswa atau menunjang kesejahteraan peserta didik seperti membina OSIS, pelayanan kesehatan, kerohanian,

kengadaan warung sekolah, dan perpustakaan sekolah, fungsi pemahaman di sini meliputi:

a) Pemahaman perihal diri siswa

b) Pemahaman perihal lingkungan siswa

c) Pemahaman perihal lingkungan yang lebih luas

c. Perbaikan atau Penyembuhan

Fungsi perbaikan atau penyembuhan ini merupakan usaha yang dilakukan demi terpecahkannya dan teratasinya masalah-masalah yang terjadi. Teknik pelaksanaannya dilakukan dengan cara remedial teaching dan konseling, sedangkan bidang-bidang yang diperbaiki meliputi aspek pribadi, belajar, sosial, dan karir.

d. Fungsi Pemeliharaan dan Pengembangan

Layanan bimbingan dan konseling yang ada ditujukan agar pengembangan pada diri siswa mampu mencapai titik optimal, sehingga siswa dapat mencapai pengembangan diri dengan mantap sesuai dengan bakat, potensi, dan kemampuan yang dimiliki. Selain itu fungsi ini juga bertujuan untuk memelihara pribadi siswa, yang baik agar tetap baik.

e. Fungsi Penyaluran atau Distributif

Fungsi penyaluran memungkinkan penguasaan lebih lanjut tentang pembinaan karir, dengan cara membantu peserta didik memilih bidang ekstrakurikuler di sekolah yang sesuai dengan bidang yang diminati peserta

didik, sehingga membantunya untuk mengasah kemampuan yang berkelanjutan sampai penemuan karir yang tepat lebih awal.

f. Fungsi Adaptasi

Fungsi ini mengusahakan agar peserta didik mampu beradaptasi atau menyesuaikan diri dengan lingkungan sekolah, lalu lebih mengenal dirinya dan menerima diri apa adanya, sehingga mampu menyesuaikan kemampuannya untuk mempersiapkan kehidupan karirnya di masa depan. Selain itu fungsi ini juga memungkinkan tenaga pendidik untuk menyesuaikan program pendidikan di sekolah dengan latar belakang pendidikan, minat, bakat, dan potensi yang bermacam-macam yang dimiliki peserta didik.

g. Fungsi Penyesuaian atau *Adjuditive*

Fungsi ini membantu peserta didik agar dapat menyesuaikan dirinya terhadap program dan peraturan sekolah serta norma-norma yang berlaku dalam agama dan lingkungan masyarakat.

Seluruh layanan bimbingan konseling serta kegiatan pendukung bimbingan konseling yang dilaksanakan harus mampu mencapai salah satu fungsi tersebut, agar hasil yang hendak dicapai dapat diidentifikasi dan dievaluasi, selain itu kegiatan bimbingan konseling yang dilakukan dapat sesuai dengan kode etik bimbingan.

#### **4. Jenis - Jenis Pelayanan Bimbingan dan Konseling**

##### **a. Layanan Orientasi**

Layanan orientasi merupakan layanan yang diberikan kepada individu yang memasuki lingkungan baru, sehingga ia dapat lebih mengenal objek dan suasana yang ada untuk dapat mengambil manfaat bagi dirinya. Layanan ini bertujuan agar individu dapat menyesuaikan dirinya di lingkungan yang baru dimasuki.

##### **b. Layanan Informasi**

Layanan informasi merupakan layanan yang ditujukan untuk membekali siswa atau peserta didik dengan pengetahuan dan pemahaman tentang lingkungan hidupnya yang sesuai dengan kebutuhan dalam proses perkembangannya.

##### **c. Layanan Penempatan dan Penyaluran**

Layanan penempatan dan penyaluran merupakan usaha untuk membantu peserta didik memilih, menentukan, serta merencanakan masa depannya selama masih disekolah maupun sesaat setelah tamat. Layanan ini membantu peserta didik untuk memilih jurusan atau program studi yang akan diambil yang sesuai dengan tujuan karir yang diminati.

#### d. Layanan penguasaan konten

Layanan penguasaan konten merupakan suatu layanan yang memungkinkan siswa atau peserta didik memahami dan menguasai suatu bidang tertentu baik materi maupun praktek melalui kegiatan belajar.

#### e. Layanan Konseling Perorangan

Layanan konseling perorangan merupakan layanan yang diselenggarakan oleh seorang pembimbing atau konselor terhadap seorang klien dengan tujuan pengentasan dan pemecahan masalah pribadi klien, interaksi ini dilakukan dengan cara tatap muka, pembicaraan yang dilakukan lebih mendalam dan memungkinkan memasuki pembahasan yang sangat rahasia bagi klien, ini ditujukan untuk mengidentifikasi masalah yang dihadapi klien sehingga solusi yang diberikan akan tepat dan sesuai.

#### f. Layanan Bimbingan Kelompok

Layanan bimbingan kelompok merupakan usaha memberi bantuan kepada individu yang memiliki kekhawatiran pada topik tertentu melalui kegiatan kelompok. Aktivitas dan dinamika kelompok yang dibahas dalam kegiatan kelompok ini diwujudkan untuk membahas hal yang berguna untuk pemecahan dan pengembangan masalah peserta layanan.

#### g. Layanan Konseling Kelompok

Layanan konseling kelompok diikuti oleh beberapa orang yang membentuk kelompok dan dipimpin oleh pemimpin kelompok. Layanan ini memilih topic permasalahan yang akan dibahas dan berguna untuk pengembangan pribadi serta pemecahan masalah peserta layanan.

#### h. Layanan Konsultasi

Layanan konsultasi merupakan layanan yang diselenggarakan oleh seorang konselor atau pembimbing terhadap individu atau seorang konsulti, pembahasannya meliputi informasi, wawasan dan pemahaman, dan cara-cara yang perlu dilakukan untuk mengentaskan masalah pihak ketiga.

#### i. Layanan mediasi

Layanan mediasi merupakan layanan bimbingan dan konseling yang mempertemukan dan menengahi dua orang yang sedang dalam keadaan tidak cocok atau sedang berselisih, bisa juga diartikan sebagai layanan untuk membantu mencari kedamaian terhadap dua orang yang sedang bermusuhan.<sup>25</sup>

### E. Kerangka Berpikir

Perilaku menolong merupakan kemampuan bersosial yang sangat penting bagi manusia yang dalam kehidupannya selalu berhubungan dengan banyak orang.

---

<sup>25</sup> Tohirin. 2013. *Bimbingan Dan Konseling Di Sekolah Dan Madrasah (Berbasis Integrasi)*. Jakarta: Rajawali Pers. hal 137-185.

Kemampuan ini berperan penting untuk seseorang dalam mempertahankan kehidupannya, orang yang gemar menolong cenderung lebih disukai oleh banyak orang, sedangkan orang yang bersikap egois cenderung akan dikucilkan dari kelompok.

Perilaku menolong dikenal dengan nama lain yaitu altruistik. Sikap altruistik tidak muncul secara tiba-tiba dalam diri seseorang, sikap altruistik perlu ditanamkan dan diajarkan sejak usia dini agar dapat membekas dalam diri seseorang sehingga ia akan terbiasa memberikan pertolongan kepada orang-orang yang membutuhkan. Penanaman ajaran perilaku altruistik dapat diajarkan melalui pendidikan di rumah dan di sekolah, ketika di rumah hendaknya orangtua memberikan contoh perilaku altruistik kepada anak-anak, saat di sekolah pendidik harus terus mengajarkan peserta didik untuk mau dan rela menolong teman, keluarga, dan orang lain yang kesulitan. Zaman sekarang, waktu yang dihabiskan anak lebih banyak di sekolah dari pada di rumah, oleh sebab itu pendidikan perilaku altruistik di sekolah harus lebih ditingkatkan agar tercipta generasi-generasi muda yang gemar menolong.

#### **F. Penelitian yang Relevan**

Penelitian ini mengacu pada berbagai literatur yang mendukung sebagai acuan untuk menegaskan dan menguatkan teori yang dipakai dalam penelitian ini. Selain menggunakan buku, peneliti juga merujuk dari berbagai penelitian terdahulu. Adapun penelitian terdahulu yang digunakan peneliti dalam memperkuat teori dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

*Pertama*, Penelitian Skripsi Latifah Aini Lubis (2014), dengan judul Meningkatkan Aktivitas Memberikan Pertolongan Melalui Pembelajaran Karakter Cerdas Format Kelompok (PKC-KO) Pada Konselor Sebaya di Universitas Negeri Medan Tahun 2014. Berdasarkan hasil penelitian mengenai perilaku menolong pada konselor sebaya UNIMED, ada tiga aspek permasalahan individu dalam menolong yaitu aspek berbagi, kerja sama, dan berderma. Melalui Pembelajaran Karakter Cerdas Format Kelompok (PKC-KO) yang merupakan pecahan layanan bimbingan kelompok yang lebih spesifik memusatkan tujuan pada pembentukan karakter cerdas, hasil penelitian yang dilakukan selama dua bulan ini menunjukkan perilaku menolong dapat meningkat dengan mengkaji lebih dalam mengenai menolong sesama dan kepuasan yang diperoleh setelah melihat orang bahagia karena pemberian bantuan yang dilakukan. Dalam kesimpulan ini juga disebutkan bahwa solusi dari permasalahan yang muncul dalam aktivitas memberi pertolongan dapat ditemukan.

*Kedua*, Penelitian jurnal Titin Nurhidayati (2012), dengan judul Empati dan Munculnya Perilaku Altruistik Pada Masa Remaja. Penelitian ini menyebutkan ada beberapa faktor yang mempengaruhi seseorang untuk melakukan perilaku altruistik, seperti faktor situasional, faktor sosiobiologis, suasana hati, meyakini keadilan dunia, dan empati. Rasa empati muncul ketika seseorang menggabungkan egoisme dengan simpati, yang merupakan sumber munculnya perilaku altruistik. Maka seseorang akan mempunyai sikap yang positif terhadap orang lain karena ia memiliki orientasi kesulitan orang lain dari yang dilihat, sehingga apabila seseorang merasakan kesulitan orang lain tersebut,

maka akan menumbuhkan dorongan yang kuat untuk melakukan perilaku menolong.

*Ketiga*, Penelitian skripsi Dwi Atika Anastiani (2016), dengan judul Peningkatan Perilaku Altruistik Melalui Bercerita Pada Anak Kelompok B Di Tk Dharma Bakti I Sleman. Dalam penelitiannya menunjukkan bahwa teknik bercerita pada anak dapat meningkatkan perilaku altruistik anak. Dwi Atika Anastiani melalui hasil penelitiannya menjabarkan proses meningkatkan perilaku altruistik melalui bercerita pada anak, yaitu: (1) pendidik menyiapkan tema dan naskah cerita, (2) pendidik menyampaikan judul cerita pada anak, (3) agar lebih menarik, pendidik menggunakan alat peraga saat mengenalkan tokoh utama kepada anak, (4) pendidik mulai bercerita dengan intonasi dan penekanan yang jelas, didukung dengan mimik yang sesuai serta menggunakan bahasa yang mudah dipahami anak, (5) pendidik meminta anak untuk menyimpulkan cerita yang telah disampaikan, (6) pendidik memberikan pertanyaan kepada anak untuk mengetahui sejauh mana anak didik memahami isi dan pesan sebuah cerita, dan menyiapkan hadiah untuk anak didik yang bisa menjawab pertanyaan.