



EKSPLORASI PENGALAMAN KOMUNIKASI EMPATIK KONSELOR PADA LAYANAN KONSELING INDIVIDUAL

**Wahidah^{1*}, Wahyu Widyatmoko², Andi Wahyu Irawan³,
& Nanda Alfian Kurniawan⁴**

^{1,2,3,&4}Program Studi Bimbingan dan Konseling, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan,
Universitas Mulawarman, Jalan Muara Pahu, Samarinda, Kalimantan Timur 75119,
Indonesia

*Email: wahidahdahh2@gmail.com

Submit: 23-05-2026; Accepted: 30-05-2026; Published: 06-10-2026

ABSTRAK: Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pengalaman guru Bimbingan dan Konseling (BK) dalam menerapkan komunikasi empatik pada layanan konseling individual. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis fenomenologi. Subjek penelitian terdiri atas tiga guru BK yang aktif melaksanakan layanan konseling individual. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui proses pengkodean, identifikasi tema, dan interpretasi makna pengalaman partisipan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi empatik berkembang melalui pengalaman praktik konseling yang berulang dan tercermin dalam kemampuan guru BK membangun hubungan saling percaya, memahami emosi siswa, serta menciptakan suasana konseling yang nyaman dan tidak menghakimi. Temuan penelitian juga menunjukkan adanya keterampilan mikro yang mendukung komunikasi empatik, meliputi mendengarkan aktif, refleksi perasaan, penggunaan pertanyaan terbuka, serta komunikasi nonverbal. Komunikasi empatik tidak hanya dipahami sebagai kemampuan komunikasi, tetapi juga sebagai keterampilan yang berkembang melalui pengalaman dan proses interaksi antara guru BK dan siswa selama konseling. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar pengembangan kompetensi komunikasi empatik guru BK dalam meningkatkan efektivitas layanan konseling individual di sekolah.

Kata Kunci: Fenomenologi, Guru BK, Komunikasi Empatik, Konseling Individual.

ABSTRACT: This study aims to describe the experiences of Guidance and Counseling (BK) teachers in applying empathic communication during individual counseling sessions. A qualitative approach using a phenomenological design was employed. The research subjects consisted of three BK teachers actively conducting individual counseling services. Data collection was carried out through interviews, observations, and documentation. Data analysis involved coding, theme identification, and the interpretation of the meaning behind the participants' experiences. The results indicate that empathic communication develops through repeated counseling practice and is reflected in the teachers' ability to build trusting relationships, understand students' emotions, and create a comfortable, non-judgmental counseling atmosphere. The findings also highlight specific micro-skills that support empathic communication, including active listening, reflecting feelings, using open-ended questions, and non-verbal communication. Empathic communication is understood not merely as a communication ability but as a skill that evolves through experience and the interaction process between the teacher and the student during counseling. These findings can serve as a basis for developing BK teachers' empathic communication competence to enhance the effectiveness of individual counseling services in schools.

Keywords: Phenomenology, BK Teacher, Empathic Communication, Individual Counseling.

How to Cite: Wahidah, W., Widyatmoko, W., Irawan, A. W., & Kurniawan, N. A. (2026). Eksplorasi Pengalaman Komunikasi Empatik Konselor pada Layanan Konseling Individual. *Panthera : Jurnal Ilmiah Pendidikan Sains dan Terapan*, 6(4), 2115-2127. <https://doi.org/10.36312/panthera.v6i4.1459>



PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan unsur penting dalam kehidupan manusia karena menjadi sarana untuk menyampaikan pikiran, perasaan, dan informasi dalam interaksi sosial. Dalam konteks pendidikan, komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian pesan, tetapi juga menjadi dasar dalam membangun hubungan interpersonal yang positif antara guru dan peserta didik (Dewi & Safnowandi, 2020). Hal tersebut semakin penting dalam layanan bimbingan dan konseling karena proses konseling menuntut adanya hubungan yang memungkinkan peserta didik merasa aman, diterima, dan mampu mengungkapkan pengalaman serta permasalahan yang dihadapi (Noble *et al.*, 2021).

Salah satu bentuk komunikasi yang berperan penting dalam membangun kondisi tersebut adalah komunikasi empatik. Komunikasi empatik merupakan kemampuan untuk memahami, merasakan, dan merespons kondisi emosional individu lain secara penuh perhatian tanpa memberikan penilaian (Arsyah *et al.*, 2025). Dalam layanan konseling individual, kemampuan tersebut menjadi landasan bagi guru Bimbingan dan Konseling (BK) dalam membangun hubungan konseling yang suportif dan memungkinkan siswa lebih terbuka dalam mengeksplorasi permasalahannya.

Komunikasi empatik dalam konseling individual berkaitan erat dengan kemampuan guru BK untuk memahami pengalaman konseli dari sudut pandangnya, mendengarkan secara aktif, serta memberikan respons yang menunjukkan penerimaan dan kepedulian. Setiawan *et al.* (2020) menjelaskan bahwa *empathic listening* memungkinkan konselor memahami kondisi konseli secara lebih mendalam melalui proses mendengarkan yang berlandaskan empati. Pandangan tersebut sejalan dengan konsep Carl Rogers yang menempatkan empati sebagai salah satu kondisi inti dalam hubungan konseling (Corey, 2017).

Empati menuntut konselor untuk memahami dunia pengalaman konseli tanpa kehilangan posisi sebagai konselor dan tanpa memberikan penilaian terhadap pengalaman tersebut (Arsyah *et al.*, 2025). Dengan demikian, komunikasi empatik tidak hanya ditunjukkan melalui pesan verbal, tetapi juga melalui komunikasi nonverbal, seperti kontak mata, intonasi suara, ekspresi wajah, sikap tubuh, serta respons yang menunjukkan perhatian dan penerimaan terhadap konseli.

Penerapan komunikasi empatik dalam konseling individual diwujudkan melalui berbagai keterampilan mikro konseling. Keterampilan mikro merupakan keterampilan komunikasi dasar yang digunakan konselor untuk membangun hubungan, mengeksplorasi pengalaman konseli, memahami perasaan dan pikiran konseli, serta membantu konseli mengembangkan pemahaman terhadap masalah yang dihadapinya (Farley, 2017). Keterampilan tersebut antara lain mendengarkan aktif, penggunaan pertanyaan terbuka, refleksi perasaan, refleksi isi, parafrase, klarifikasi, *summarizing*, pemberian respons minimal, serta penggunaan komunikasi nonverbal yang sesuai (Ivey & Daniels, 2016).



Penguasaan keterampilan tersebut penting karena empati tidak cukup hanya dimiliki sebagai sikap atau nilai pribadi, tetapi perlu diwujudkan dalam perilaku komunikasi yang dapat dirasakan oleh konseli (Fuller *et al.*, 2021). Oleh karena itu, kemampuan guru BK dalam menggunakan keterampilan mikro menjadi bagian penting dalam melihat bagaimana komunikasi empatik benar-benar diterapkan dalam praktik konseling individual.

Urgensi komunikasi empatik semakin terlihat ketika proses konseling berhadapan dengan siswa yang mengalami kesulitan dalam mengungkapkan perasaan dan permasalahannya. Hubungan konseling yang dibangun melalui komunikasi yang empatik dapat membantu menciptakan kepercayaan sehingga siswa merasa dihargai dan lebih nyaman untuk bercerita (Kim & Lim, 2018). Sebaliknya, respons konselor yang terburu-buru, terlalu cepat memberikan simpulan, atau kurang menunjukkan pemahaman terhadap pengalaman siswa dapat menghambat keterbukaan konseli (Dimic *et al.*, 2023).

Berdasarkan temuan awal penelitian, masih terdapat guru BK yang cenderung terburu-buru dalam menyimpulkan permasalahan siswa, sehingga sebagian siswa merasa kurang dipahami dan enggan untuk terbuka dalam layanan konseling individual. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara pentingnya komunikasi empatik secara konseptual dengan penerapannya dalam praktik konseling di sekolah. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang tidak hanya melihat pentingnya empati secara teoretis, tetapi juga memahami bagaimana guru BK mengalami, memaknai, dan menerapkan komunikasi empatik ketika berhadapan langsung dengan konseli.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa komunikasi dan sikap empatik memiliki peran penting dalam proses bimbingan dan konseling. Prabowo *et al.* (2025) menemukan bahwa pendekatan empatik berperan dalam mendukung perkembangan psikologis peserta didik remaja, sedangkan Narti *et al.* (2023) menunjukkan pentingnya sikap empatik konselor dalam proses konseling. Penelitian Lail *et al.* (2024) memperlihatkan bahwa siswa menilai guru BK mampu membangun komunikasi yang efektif melalui *genuineness* dan empati. Sedangkan Pambayun *et al.* (2024) menunjukkan bahwa komunikasi empatik dapat mendukung penanganan permasalahan siswa, termasuk dalam konteks *bullying*. Pranowo & Febrianto (2025) juga menegaskan bahwa komunikasi empatik membantu pendidik memahami permasalahan peserta didik secara lebih menyeluruh. Temuan-temuan tersebut secara umum memperlihatkan konsistensi bahwa empati merupakan unsur penting dalam hubungan antara pendidik atau konselor dengan peserta didik.

Meskipun demikian, penelitian terdahulu masih menyisakan keterbatasan. Sebagian penelitian berorientasi pada kajian konseptual atau literatur, sementara penelitian empiris lainnya lebih banyak menempatkan siswa sebagai sumber persepsi mengenai kualitas empati konselor. Penelitian yang secara khusus menggali pengalaman subjektif guru BK ketika menerapkan komunikasi empatik dalam layanan konseling individual masih terbatas. Selain itu, belum banyak penelitian yang secara spesifik menguraikan bagaimana komunikasi empatik diwujudkan melalui keterampilan mikro dalam interaksi konseling sehari-hari. Dengan demikian, *research gap* penelitian ini terletak pada keterbatasan



pemahaman mengenai pengalaman langsung guru BK dalam mempraktikkan komunikasi empatik serta bentuk-bentuk keterampilan mikro yang digunakan selama proses konseling individual.

Berdasarkan *research gap* tersebut, penelitian ini menawarkan kebaruan dengan menempatkan pengalaman guru BK sebagai fokus utama kajian, bukan sekadar persepsi siswa atau kajian konseptual mengenai empati. Penelitian ini juga mengkaji komunikasi empatik secara lebih konkret melalui identifikasi keterampilan mikro yang digunakan guru BK dalam proses konseling individual. Pendekatan fenomenologi dipilih karena penelitian ini berupaya memahami pengalaman yang dialami dan dimaknai secara subjektif oleh guru BK dalam praktik komunikasi empatik. Melalui pendekatan tersebut, penelitian dapat mengungkap makna pengalaman guru BK, bentuk penerapan komunikasi empatik, serta keterampilan mikro yang muncul dalam proses konseling berdasarkan pengalaman nyata mereka.

Dengan demikian, penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai praktik komunikasi empatik dalam layanan konseling individual. Hasil penelitian tidak hanya memperkaya kajian bimbingan dan konseling mengenai komunikasi empatik, tetapi juga memberikan gambaran empiris mengenai keterampilan mikro yang dapat digunakan guru BK untuk membangun hubungan konseling yang aman, terbuka, dan suportif. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pengalaman guru BK dalam menerapkan komunikasi empatik pada layanan konseling individual serta mengidentifikasi keterampilan mikro yang digunakan dalam proses konseling individual di sekolah.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan jenis fenomenologi. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami dan menggambarkan pengalaman subjektif partisipan secara mendalam dalam konteks alami penelitian. Sedangkan pendekatan fenomenologi digunakan untuk mengungkap pengalaman hidup dan makna yang diberikan individu terhadap suatu fenomena tertentu (Creswell & Creswell, 2017). Dalam penelitian ini, fenomena yang dikaji adalah pengalaman guru BK dalam menerapkan komunikasi empatik dan keterampilan mikro pada layanan konseling individual.

Penelitian dilaksanakan di SMP Negeri 40 Samarinda dan SMK Cendana DDI selama kurang lebih tiga bulan, dimulai pada Januari 2026. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada hasil observasi awal dan komunikasi dengan pihak sekolah yang menunjukkan bahwa guru BK di kedua sekolah secara aktif melaksanakan layanan konseling individual serta telah menerapkan komunikasi empatik dalam praktik konseling. Pada pelaksanaannya juga masih ditemukan beberapa kendala yang berkaitan dengan penerapan komunikasi empatik dan penggunaan keterampilan mikro, sehingga kedua sekolah dinilai relevan dengan fokus penelitian.

Partisipan Penelitian

Partisipan penelitian dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan partisipan berdasarkan karakteristik tertentu yang sesuai dengan



tujuan penelitian. Partisipan penelitian terdiri atas tiga guru BK aktif yang memenuhi kriteria: 1) memiliki pengalaman melaksanakan layanan konseling individual; 2) memiliki masa kerja sekitar 10 tahun; 3) memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda; 4) bertugas pada jenjang pendidikan yang berbeda, yaitu SMP dan SMK; dan 5) bersedia memberikan informasi mengenai pengalaman penerapan komunikasi empatik dalam layanan konseling individual.

Pemilihan tiga partisipan tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa penelitian fenomenologi lebih menekankan kedalaman pengalaman daripada jumlah partisipan. Variasi latar belakang pendidikan, masa kerja, dan jenjang sekolah digunakan untuk memperoleh pengalaman yang beragam sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai praktik komunikasi empatik guru BK.

Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara menjadi sumber data utama karena penelitian berfokus pada pengalaman subjektif dan makna yang diberikan partisipan terhadap praktik komunikasi empatik. Wawancara *semi*-terstruktur dilakukan secara mendalam kepada setiap partisipan dengan durasi sekitar 45-60 menit. Wawancara berfokus pada pengalaman partisipan dalam menerapkan komunikasi empatik, cara memahami kondisi emosional siswa, penggunaan keterampilan mikro dalam konseling individual, pengalaman menghadapi hambatan, serta makna komunikasi empatik bagi pelaksanaan layanan konseling. Pertanyaan wawancara dikembangkan dari fokus penelitian, tetapi tetap memberikan ruang kepada partisipan untuk menceritakan pengalaman mereka secara bebas dan mendalam. Selama wawancara, peneliti juga memperhatikan dan mencatat respons nonverbal partisipan, seperti ekspresi wajah, intonasi suara, jeda, dan bahasa tubuh sebagai informasi pendukung.

Observasi dilakukan secara nonpartisipatif dan terbuka untuk memperoleh gambaran mengenai praktik komunikasi empatik guru BK dalam situasi nyata di sekolah. Peneliti tidak terlibat secara langsung dalam proses konseling, tetapi mengamati aspek komunikasi verbal dan nonverbal yang muncul selama pelaksanaan layanan, seperti pilihan bahasa, nada suara, kontak mata, sikap tubuh, kemampuan mendengarkan, pemberian respons, serta respons guru BK terhadap kondisi emosional siswa. Hasil observasi dicatat dalam lembar observasi dan catatan lapangan.

Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat temuan hasil wawancara dan observasi, khususnya yang berkaitan dengan perencanaan dan pelaksanaan layanan konseling individual. Dokumen yang dianalisis meliputi Rencana Pelaksanaan Layanan (RPL) dan lembar evaluasi layanan. Dokumentasi digunakan untuk melihat kesesuaian antara perencanaan layanan, pelaksanaan komunikasi empatik, dan evaluasi layanan yang dilakukan oleh guru BK.

Instrumen Penelitian

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri yang berperan secara langsung dalam menentukan fokus penelitian, melakukan wawancara, observasi, dokumentasi, analisis, dan interpretasi data. Untuk membantu menjaga



konsistensi pengumpulan data, peneliti menggunakan pedoman wawancara, lembar observasi, dan format dokumentasi yang disusun berdasarkan fokus penelitian mengenai komunikasi empatik dan keterampilan mikro dalam layanan konseling individual.

Sebelum pengumpulan dan analisis data, peneliti melakukan *bracketing* melalui pencatatan reflektif. Peneliti mengidentifikasi pengetahuan, pengalaman, dan asumsi pribadi yang berkaitan dengan komunikasi empatik kemudian menunda asumsi tersebut selama proses pengumpulan dan analisis data. Catatan reflektif digunakan sebagai pengingat agar interpretasi lebih berfokus pada pengalaman dan makna yang disampaikan oleh partisipan, bukan pada pandangan atau pengalaman pribadi peneliti.

Prosedur Analisis Data

Analisis data menggunakan tahapan fenomenologi yang dikemukakan oleh Christensen & Brumfield (2010). Proses analisis dilakukan secara bertahap, yaitu: 1) *bracketing*, dengan menahan asumsi dan prasangka pribadi peneliti terhadap fenomena yang diteliti; 2) tinjauan data, melalui pembacaan dan penelaahan berulang terhadap transkrip wawancara, catatan observasi, dan dokumen; 3) reduksi fenomenologi, dengan menyeleksi pernyataan atau informasi yang secara langsung berkaitan dengan pengalaman komunikasi empatik; 4) pemaknaan data, melalui pemberian kode terhadap unit-unit makna yang ditemukan; 5) identifikasi tema, dengan mengelompokkan kode yang memiliki kesamaan makna menjadi tema-tema yang menggambarkan pengalaman partisipan; dan 6) penyajian data, dengan menyusun hasil analisis dalam bentuk narasi deskriptif yang menggambarkan pengalaman dan makna komunikasi empatik dalam layanan konseling individual.

Proses analisis dilakukan secara berulang dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pernyataan partisipan yang memiliki makna serupa dikelompokkan, sedangkan informasi yang tidak berkaitan langsung dengan fokus penelitian direduksi. Selanjutnya, tema-tema yang diperoleh dibandingkan antarpartisipan untuk menemukan persamaan dan variasi pengalaman dalam menerapkan komunikasi empatik.

Keabsahan Data

Keabsahan data dilakukan melalui triangulasi teknik, triangulasi sumber, dan *member checking*. Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari guru BK sebagai partisipan utama dengan sumber pendukung yang relevan, yaitu siswa dan/atau pihak sekolah, serta dengan dokumen layanan yang tersedia. Perbandingan tersebut dilakukan untuk melihat konsistensi informasi mengenai praktik komunikasi empatik dalam layanan konseling individual.

Selanjutnya, *member checking* dilakukan dengan memberikan ringkasan hasil wawancara dan interpretasi awal kepada masing-masing partisipan. Partisipan diminta meninjau kembali ringkasan tersebut untuk memastikan bahwa makna yang ditangkap peneliti telah sesuai dengan pengalaman yang mereka maksudkan. Apabila terdapat informasi yang kurang tepat atau perlu diperjelas, peneliti melakukan perbaikan berdasarkan klarifikasi dari partisipan.



Etika Penelitian

Penelitian dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip etika penelitian. Sebelum pengumpulan data, peneliti meminta izin kepada pihak sekolah dan menjelaskan tujuan serta prosedur penelitian kepada calon partisipan. Partisipan diberikan informasi mengenai hak mereka untuk berpartisipasi secara sukarela dan menghentikan keikutsertaan apabila tidak bersedia melanjutkan. Identitas partisipan dan informasi yang bersifat pribadi dijaga kerahasiaannya serta digunakan hanya untuk kepentingan penelitian. Pengumpulan informasi yang berkaitan dengan pengalaman konseling siswa juga dilakukan dengan memperhatikan kerahasiaan dan tidak mencantumkan identitas siswa dalam laporan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi empatik yang diterapkan oleh guru Bimbingan dan Konseling (BK) dalam layanan konseling individual menunjukkan sejumlah tema utama, yang mencakup pembentukan empati melalui pengalaman praktik secara langsung, kepedulian sebagai dimensi afektif empati, sikap *nonjudgmental*, pembangunan hubungan konseling yang berlandaskan kenyamanan dan kepercayaan, serta penerapan keterampilan mikro konseling, seperti mendengarkan secara aktif, melakukan refleksi perasaan, mengajukan pertanyaan terbuka, dan menggunakan komunikasi nonverbal yang empatik.

Temuan tersebut mengindikasikan bahwa komunikasi empatik tidak semata-mata dipahami sebagai konsep teoretis, tetapi telah terinternalisasi dan diimplementasikan dalam praktik layanan konseling individual melalui interaksi langsung antara guru BK dan siswa. Dengan demikian, komunikasi empatik menjadi salah satu aspek fundamental dalam menciptakan hubungan konseling yang kondusif, suportif, dan berorientasi pada pemahaman terhadap pengalaman serta kebutuhan psikologis siswa.

Pengalaman Guru BK Berkomunikasi Empatik pada Layanan Konseling Individual

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi empatik menjadi bagian penting dalam pelaksanaan layanan konseling individual oleh guru BK. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, guru BK memandang komunikasi empatik sebagai kemampuan untuk memahami kondisi emosional siswa, mendengarkan tanpa menghakimi, serta memberikan respons yang menunjukkan perhatian dan penerimaan terhadap perasaan siswa. Dalam praktiknya, guru BK berupaya menciptakan suasana yang nyaman agar siswa lebih terbuka ketika menyampaikan masalah yang dihadapi.

Temuan penelitian memperlihatkan bahwa komunikasi empatik tidak hanya dilakukan melalui komunikasi verbal, tetapi juga melalui perilaku nonverbal seperti kontak mata, nada suara yang lembut, posisi tubuh yang menghadap siswa, serta ekspresi wajah yang menunjukkan perhatian. Sikap tersebut membuat siswa merasa lebih dihargai dan aman selama proses konseling berlangsung. Guru BK juga menyesuaikan cara berkomunikasi berdasarkan karakter siswa. Pada siswa yang cenderung pendiam, guru BK lebih banyak menggunakan pendekatan perlahan dan memberikan waktu bagi siswa untuk



berbicara. Sebaliknya, pada siswa yang terbuka, komunikasi berlangsung lebih aktif dan spontan.

Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi empatik berperan dalam membangun hubungan konseling yang positif antara guru BK dan siswa. Kondisi tersebut terjadi karena siswa cenderung lebih mudah terbuka ketika merasa dipahami dan diterima tanpa penilaian. Dalam perspektif teori humanistik Carl Rogers, empati merupakan salah satu kondisi inti dalam konseling yang memungkinkan terciptanya hubungan terapeutik yang efektif (Corey, 2017). Ketika konselor mampu memahami pengalaman konseli dari sudut pandang konseli, maka konseli akan merasa lebih nyaman untuk mengungkapkan pikiran dan perasaannya secara jujur.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Raharjo *et al.* (2022) yang menyatakan bahwa komunikasi empatik membantu membangun kepercayaan antara guru BK dan siswa, sehingga siswa merasa dihargai dan lebih terbuka dalam layanan konseling. Temuan tersebut menunjukkan bahwa empati tidak hanya dipahami sebagai kemampuan guru BK dalam memahami perasaan dan kondisi emosional siswa, tetapi juga sebagai strategi relasional untuk membangun rasa aman dan kepercayaan sebelum siswa memasuki tahap eksplorasi masalah secara lebih mendalam. Ketika siswa merasa diterima, didengarkan, dan tidak dihakimi, hambatan dalam mengungkapkan pengalaman pribadi cenderung berkurang sehingga proses konseling dapat berlangsung secara lebih terbuka dan efektif. Hal ini memperlihatkan bahwa kualitas komunikasi pada tahap awal konseling memiliki peran penting dalam menentukan keterbukaan siswa pada tahap-tahap berikutnya.

Penelitian Prabowo *et al.* (2025) juga menunjukkan bahwa pendekatan empatik memberikan pengaruh positif terhadap perkembangan emosional dan hubungan sosial peserta didik. Jika dikaitkan dengan temuan penelitian ini, pendekatan empatik tidak hanya berdampak pada terciptanya hubungan interpersonal yang positif antara guru BK dan siswa, tetapi juga dapat menjadi bagian dari proses membantu siswa mengenali, memahami, dan mengelola kondisi emosionalnya. Dengan demikian, komunikasi empatik dapat dipandang sebagai proses yang mendukung terciptanya perubahan dalam diri siswa, bukan sekadar teknik komunikasi yang digunakan guru BK selama konseling.

Meskipun memiliki kesesuaian dengan penelitian terdahulu, penelitian ini memiliki kebaruan pada fokus kajiannya, yaitu menggambarkan secara langsung pengalaman guru BK dalam menerapkan komunikasi empatik pada layanan konseling individual. Fokus tersebut memberikan pemahaman yang lebih kontekstual mengenai bagaimana empati diwujudkan dalam praktik, termasuk bagaimana guru BK membangun kedekatan, memberikan respons terhadap kondisi emosional siswa, serta menciptakan suasana konseling yang memungkinkan siswa lebih terbuka. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memperkuat pemahaman teoritis mengenai pentingnya empati dalam konseling, tetapi juga menunjukkan bagaimana komunikasi empatik diimplementasikan sebagai strategi praktis dalam membangun hubungan konseling yang efektif.

Selain memberikan dampak positif, hasil penelitian juga menunjukkan adanya kendala dalam penerapan komunikasi empatik. Beberapa guru BK



mengaku mengalami kesulitan ketika menghadapi siswa yang tertutup, kurang responsif, atau tidak mau menceritakan masalahnya. Dalam situasi tersebut, guru BK membutuhkan kesabaran dan pendekatan yang lebih hati-hati agar siswa merasa nyaman. Di samping itu, keterbatasan waktu layanan di sekolah juga menjadi hambatan dalam membangun komunikasi yang mendalam dengan siswa. Meskipun demikian, guru BK tetap berupaya menunjukkan sikap empatik melalui perhatian penuh, penggunaan bahasa yang lembut, dan sikap tidak menghakimi selama proses konseling berlangsung.

Keterampilan Mikro yang Muncul dalam Layanan Konseling Individual

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam praktik komunikasi empatik, guru BK menggunakan berbagai keterampilan mikro konseling untuk membantu siswa merasa nyaman dan lebih terbuka. Keterampilan mikro yang paling sering muncul dalam layanan konseling individual meliputi *attending*, mendengarkan aktif, pertanyaan terbuka, refleksi perasaan, *paraphrasing*, *encouraging*, dan pemberian dukungan verbal maupun nonverbal.

Keterampilan *attending* terlihat dari cara guru BK memberikan perhatian penuh kepada siswa, seperti menjaga kontak mata, menganggukkan kepala, serta menunjukkan posisi tubuh yang mengarah kepada siswa saat konseling berlangsung. Sikap tersebut membuat siswa merasa diperhatikan dan dihargai. Guru BK juga menggunakan keterampilan mendengarkan aktif dengan memberikan kesempatan kepada siswa untuk berbicara tanpa dipotong dan menunjukkan respons yang sesuai terhadap cerita siswa.

Keterampilan pertanyaan terbuka digunakan untuk membantu siswa lebih leluasa menjelaskan masalah yang dihadapi. Guru BK tidak langsung memberikan penilaian atau solusi, tetapi terlebih dahulu menggali informasi melalui pertanyaan yang mendorong siswa untuk berpikir dan mengungkapkan perasaannya. Di samping itu, keterampilan refleksi perasaan digunakan guru BK untuk menunjukkan bahwa mereka memahami emosi yang dirasakan siswa. Bentuk refleksi tersebut misalnya dengan mengulang inti perasaan siswa menggunakan bahasa yang lebih sederhana dan menenangkan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa keterampilan *paraphrasing* membantu guru BK memastikan bahwa informasi yang diterima telah dipahami dengan benar. Sedangkan *encouraging* digunakan untuk memberikan dorongan kepada siswa agar tetap melanjutkan cerita dan tidak merasa takut atau malu dalam mengungkapkan masalahnya. Guru BK juga memanfaatkan dukungan nonverbal seperti senyuman, nada bicara yang tenang, dan ekspresi wajah yang ramah untuk memperkuat komunikasi empatik selama proses konseling berlangsung.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa keterampilan mikro memiliki peran penting dalam mendukung efektivitas komunikasi empatik pada layanan konseling individual. Hal ini terjadi karena keterampilan mikro membantu menciptakan hubungan konseling yang lebih hangat, terbuka, dan suportif sehingga siswa merasa aman dalam menyampaikan masalah pribadi yang dialami. Secara ilmiah, penggunaan keterampilan mikro memungkinkan terjadinya hubungan interpersonal yang lebih mendalam antara konselor dan konseli sehingga proses konseling berjalan lebih efektif.



Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Amalia (2019) yang menyatakan bahwa sikap empatik konselor sangat penting dalam proses konseling karena membantu konseli merasa dipahami dan diterima. Penelitian Lail *et al.* (2024) juga menemukan bahwa guru BK yang mampu membangun komunikasi efektif akan lebih mudah menjalin hubungan positif dengan siswa. Temuan tersebut menunjukkan bahwa keterampilan interpersonal dan komunikasi menjadi bagian penting dalam pelaksanaan konseling individual.

Ditinjau dari perspektif fenomenologi, temuan penelitian ini tidak hanya menggambarkan keterampilan mikro yang digunakan guru BK, tetapi juga mengungkap pengalaman hidup guru BK ketika menjalankan proses konseling individual. Pengalaman tersebut tercermin dari bagaimana guru BK menghadapi berbagai karakteristik dan permasalahan siswa, kemudian menyesuaikan respons, cara berkomunikasi, serta keterampilan mikro yang digunakan sesuai dengan situasi konseling. Dengan demikian, keterampilan mikro tidak dipahami semata-mata sebagai teknik yang diterapkan secara prosedural, tetapi sebagai bagian dari pengalaman nyata guru BK dalam berinteraksi dengan konseli.

Perspektif fenomenologi juga menekankan pentingnya makna pengalaman bagi individu yang mengalaminya. Dalam penelitian ini, penggunaan keterampilan mikro seperti empati, mendengarkan aktif, pemberian respons verbal maupun nonverbal, serta pertanyaan terbuka memiliki makna bagi guru BK dalam membangun rasa aman, kepercayaan, dan keterbukaan siswa selama konseling. Pengalaman guru BK dalam menggunakan keterampilan tersebut kemudian membentuk pemahaman bahwa keberhasilan konseling tidak hanya ditentukan oleh penguasaan teknik, tetapi juga oleh kemampuan menghadirkan diri secara utuh dan memahami kondisi konseli.

Temuan penelitian juga menunjukkan adanya kesadaran guru BK terhadap proses konseling yang dijalankannya. Guru BK menyadari bahwa setiap respons yang diberikan, baik melalui bahasa verbal maupun nonverbal, dapat memengaruhi kenyamanan dan keterbukaan siswa. Kesadaran tersebut mendorong guru BK untuk merefleksikan kondisi siswa dan menyesuaikan keterampilan mikro yang digunakan selama proses konseling. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman konseling dimaknai secara subjektif oleh guru BK melalui kesadaran terhadap dirinya, konseli, dan situasi yang sedang berlangsung.

Dengan demikian, penelitian ini memperluas temuan penelitian sebelumnya karena tidak hanya menunjukkan pentingnya sikap empatik dan komunikasi efektif dalam konseling, tetapi juga menggambarkan bagaimana guru BK mengalami, memaknai, dan menyadari penggunaan keterampilan mikro dalam kehidupan nyata selama layanan konseling individual. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa keterampilan mikro dalam perspektif fenomenologi merupakan pengalaman yang bersifat kontekstual dan reflektif, yang terbentuk melalui interaksi langsung antara guru BK dan siswa.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi empatik dan keterampilan mikro konseling saling berkaitan dalam menciptakan layanan konseling individual yang efektif. Komunikasi empatik membantu guru BK memahami kondisi emosional siswa, sedangkan keterampilan mikro menjadi sarana untuk mewujudkan empati tersebut dalam bentuk perilaku nyata selama



proses konseling. Dengan demikian, temuan penelitian ini menjawab fokus penelitian bahwa pengalaman guru BK dalam berkomunikasi empatik sangat dipengaruhi oleh kemampuan mereka dalam menerapkan berbagai keterampilan mikro konseling secara tepat sesuai kondisi siswa.

SIMPULAN

Hasil penelitian mengenai komunikasi empatik Guru Bimbingan dan Konseling (BK) dalam layanan konseling individual, menunjukkan bahwa komunikasi empatik tidak hanya dipahami sebagai kemampuan teoritis, tetapi berkembang melalui pengalaman langsung guru BK dalam menangani berbagai karakter dan permasalahan siswa. Pengalaman praktik yang dilakukan secara berulang membantu guru BK meningkatkan kepekaan emosional serta kemampuan memahami kondisi psikologis siswa secara lebih mendalam. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa komunikasi empatik melibatkan aspek afektif berupa kepedulian terhadap siswa. Guru BK tidak hanya berupaya memahami masalah siswa, tetapi juga menunjukkan perhatian, penerimaan, dan keterlibatan emosional selama proses konseling berlangsung. Sikap tersebut tercermin melalui perilaku yang tidak menghakimi, tidak menyalahkan, serta memberikan ruang yang aman bagi siswa untuk menyampaikan perasaan dan permasalahannya secara terbuka.

SARAN

Berdasarkan keterbatasan dalam penelitian ini, disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian dengan melibatkan jumlah partisipan yang lebih luas serta durasi observasi yang lebih panjang agar memperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai praktik komunikasi empatik. Penelitian selanjutnya juga dapat mempertimbangkan untuk mengkaji dari sudut pandang siswa sebagai konseli, sehingga diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai efektivitas komunikasi empatik dalam layanan konseling individual.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing serta semua pihak yang telah membantu dalam proses penelitian ini, khususnya Program Studi Bimbingan dan Konseling, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Mulawarman.

DAFTAR RUJUKAN

- Amalia, R. (2019). Empati sebagai Dasar Kepribadian Konselor. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 1(1), 56-58. <https://doi.org/10.31004/jpdk.v1i1.350>
- Arsyah, M., Poernomo, A. M., & Ruhimat, R. (2025). Pengaruh Pendekatan Komunikasi Empatik dalam Bimbingan Konseling terhadap Peningkatan Kepercayaan Diri Siswa. *SABER: Jurnal Teknik Informatika, Sains dan Ilmu Komunikasi*, 3(2), 190-197. <https://doi.org/10.59841/saber.v3i2.2607>
- Christensen, T. M., & Brumfield, K. A. (2010). *Phenomenological Designs: The*



- Philosophy of Phenomenological Research*. Boston: Pearson.
- Corey, C. (2017). *Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy*. Boston: Cengage.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Dewi, I. N., & Safnowandi, S. (2020). The Combination of Small Group Discussion and ARCS (MODis-ARCS Strategy) to Improve Students' Verbal Communication Skill and Learning Outcomes. *Prisma Sains: Jurnal Pengkajian Ilmu dan Pembelajaran Matematika dan IPA IKIP Mataram*, 8(1), 25-36. <https://doi.org/10.33394/j-ps.v8i1.2478>
- Dimic, T., Farrell, A., Ahern, E., & Houghton, S. (2023). Young People's Experience of the Therapeutic Alliance: A Systematic Review. *Clinical Psychology & Psychotherapy*, 30(6), 1482-1511. <https://doi.org/10.1002/cpp.2885>
- Farley, N. (2017). Improvisation as a Meta-Counseling Skill. *Journal of Creativity in Mental Health*, 12(1), 115-128. <https://doi.org/10.1080/15401383.2016.1191402>
- Fuller, M., Kamans, E., van Vuuren, M., Wolfensberger, M., & de Jong, M. D. T. (2021). Conceptualizing Empathy Competence: A Professional Communication Perspective. *Journal of Business and Technical Communication*, 35(3), 333-368. <https://doi.org/10.1177/10506519211001125>
- Ivey, A. E., & Daniels, T. (2016). Systematic Interviewing Microskills and Neuroscience: Developing Bridges between the Fields of Communication and Counseling Psychology. *International Journal of Listening*, 30(3), 99-119. <https://doi.org/10.1080/10904018.2016.1173815>
- Kim, J.-M., & Lim, Y. S. (2018). The Influence on Client's Expectations about Counseling (EAC), Perception of Adolescent about Counselor's Empathy, Negative Emotion on Working Alliance in Early Sessions in Counseling. *Korean Journal of Youth Studies*, 25(12), 281-304. <https://doi.org/10.21509/KJYS.2018.12.25.12.281>
- Lail, E. D. A., Muwakhidah, M., Rofikho, M. Z., Wahyungtiyas, F. A., Zamzami, M. A. M., & Salsabila, V. A. P. (2024). *Genuineness dan Empati Konselor dalam Layanan Konseling Berdasarkan Perspektif Siswa*. *Teaching, Learning, and Development*, 2(2), 70-76. <https://doi.org/10.62672/telad.v2i2.42>
- Narti, Z. N., Hariko, R., & Karneli, Y. (2023). Penerapan Sikap Empati Konselor dalam Proses Konseling. *JAMBURA: Guidance and Counseling Journal*, 4(1), 17-24. <https://doi.org/10.37411/jgcj.v4i1.2247>
- Noble, R. N., Heath, N., Krause, A., & Rogers, M. (2021). Teacher-Student Relationships and High School Drop-out: Applying a Working Alliance Framework. *Canadian Journal of School Psychology*, 36(3), 221-234. <https://doi.org/10.1177/0829573520972558>
- Pambayun, E. L., Raujanah, A. K., Chaeruddin, T. D., & Sari, M. H. (2024). Komunikasi Empatik Berbasis Pendidikan Islam pada Program GCKI



- dalam Penanganan Kasus *Bullying* di SMA Bogor. *Syaikhona: Jurnal Magister Pendidikan Agama Islam*, 2(2), 114-136. <https://doi.org/10.59166/syaikhona.v2i2.261>
- Prabowo, S., Nisaa'k, Z. K., Khoiruddin, R. U., & Fathoni, T. (2025). Strategi Menghadapi Peserta Didik Remaja melalui Pendekatan Empatik dalam Bimbingan dan Konseling. *AL-MIKRAJ: Jurnal Studi Islam dan Humaniora*, 5(2), 458-467. <https://doi.org/10.37680/almikraj.v5i2.6830>
- Pranowo, T. A., & Febrianto, A. (2025). Empathy of School Counsellor in Supporting the Career Decision-Making Process of Junior High School Students. *Jurnal Muria Research Guidance and Counseling*, 4(2), 210-222. <https://doi.org/10.24176/mrgc.v4i2.16086>
- Raharjo, S., Mugiarto, H., & Setyowani, N. (2022). Keterbukaan Diri Siswa dalam Layanan Konseling Individu Ditinjau dari Empati dan Keterampilan *Reassurance* Konselor. *Indonesian Journal of Guidance and Counseling: Theory and Application*, 9(2), 77-82. <https://doi.org/10.15294/ijgc.v9i2.22555>
- Setiawan, J. L., Aisah, B., & Wulansari, O. D. (2020). *Buku Ajar Psikologi Konseling*. Surabaya: Penerbit Universitas Ciputra.