

**BAB IV**

**PENERAPAN KONSELING BEHAVIORAL  
UNTUK MENINGKATKAN SEMANGAT KERJA  
KARYAWAN**

**A. Konseling Behavioral dengan Menggunakan Teknik  
Penguatan Positif**

Dalam penerapan konseling behavioral dengan menggunakan teknik penguatan positif untuk meningkatkan semangat kerja karyawan BPR Parasahabat, peneliti membaginya ke dalam 4 pertemuan. Tahap-tahap konseling behavioral tersebut adalah *Assessment*, *Goal Setting*, *Technique Implementation* dan, *Evaluation-Termination*.

1. Pertemuan Pertama (*assessment*)

Pada pertemuan dilaksanakan pada tanggal 8 Mei 2021. Pelaksanaan konseling dimulai dengan menyambut kedatangan klien, menanyakan keadaan dan kondisi fisiknya hari ini (*attending*), konseli membuka percakapan atau perbincangan ringan yang bertujuan membangun *mood* yang baik sehingga proses konseling yang akan dilakukan dapat berlangsung dengan baik (relaksasi). Pada tahap ini peneliti memperkenalkan diri dan menjelaskan tentang rancangan atau susunan kegiatan selama konseling berlangsung dan

menyampaikan terimakasih atas kesediannya dalam mengikuti kegiatan konseling.

Setelah itu melakukan *assessment*, yaitu melakukan wawancara dengan klien FA, A, NA, dan D yang merupakan subjek penelitian. Hal tersebut dilakukan guna memperoleh informasi yang lebih jelas tentang hal-hal yang membuat karyawan tidak semangat dalam bekerja. Tetapi sebelum itu, peneliti menjelaskan kepada klien bahwa dengan adanya pemberian penguatan bermanfaat bagi karyawan karena akan meningkatkan motivasi kerja dan sangat penting dalam meningkatkan kualitas pekerjaan. Setelah melakukan wawancara dengan klien FA, A, NA, dan D permasalahan yang mereka hadapi hampir sama yaitu sering tidak dapat mengontrol emosi apabila mendapati nasabah yang sulit untuk ditagih, dan tidak bisa mencapai target yang telah ditentukan perusahaan.

Setelah melakukan wawancara dengan klien FA, A, NA, dan D ada beberapa faktor yang mempengaruhi klien dalam ketidak mampuannya mencapai target diantaranya: faktor internal yaitu, tidak bisa mengontrol emosi dengan baik, dan faktor eksternal yaitu, kurang kompaknya satu team dalam bekerja. Karena permasalahan klien FA, A, NA, dan D hampir sama, maka peneliti menggunakan konseling kelompok. Konseling kelompok yaitu proses pemberian

layanan kepada individu-individu yang bermasalah dalam jumlah 4 sampai dengan 8 orang. Karena waktu yang telah disepakati selesai, maka konseling dilanjutkan pada pertemuan berikutnya. Sebelum mengakhiri pertemuan kali ini, peneliti mengajak klien untuk *derdo'a* bersama.

## 2. Pertemuan Kedua (*goal setting*)

Pertemuan kedua dilaksanakan tanggal 15 Mei 2021. Pada pertemuan kali ini peneliti awali dengan membaca *do'a* bersama, supaya konseling berjalan dengan lancar. Pertemuan kedua ini merupakan tindak lanjut dari pertemuan sebelumnya. Dalam proses konseling ini peneliti mengidentifikasi bahwa teknik yang akan digunakan adalah teknik penguatan positif. Dapat dijelaskan bahwa teknik ini dapat membantu klien dalam proses pembentukan tingkah laku yang dilakukan dengan memberikan penguatan setelah tingkah laku yang diharapkan muncul dengan tujuan tingkah laku yang diinginkan akan diulang dan menetap dimasa yang akan datang.

Kemudian peneliti melakukan tahap *goal setting* (tujuan konseling). Setelah melakukan asesmen awal, pada pertemuan kedua ini peneliti membuat kesepakatan dengan klien, untuk memilih target yang ingin ditingkatkan yaitu merubah kebiasaan buruk menjadi perilaku yang baru. Kesepakatan yang telah dibuat tentunya berhubungan dengan

teknik penguatan positif. Berikut adalah tabel kesepakatan peneliti dengan klien:

**Tabel 4.1**

**Kesepakatan peneliti dengan Klien**

No	Kebiasaan Buruk	Perilaku Baru	Reward
1	Tidak dapat mengontrol emosi dalam menghadapi nasabah yang sulit ditagih	Dapat mengontrol emosi	Alat tulis
2	Tidak bisa mencapai target yang telah ditentukan	Dapat mencapai target yang telah ditentukan	2 liter bensin

Dengan dibuatnya kesepakatan tersebut, peneliti juga menentukan bentuk penguatan positif yaitu reward atau hadiah yang sesuai dengan kebutuhan klien selama bekerja. Seperti alat tulis karena dibutuhkan konseli untuk mencatat setoran nasabah, lalu mendapatkan 2 liter bensin karna pekerjaan klien yaitu dengan mendatangi satu persatu rumah nasabah.

Klien tampak sedikit ragu, karena klien khawatir tidak mampu menyelesaikan kesepakatan tersebut. Namun peneliti memberikan semangat dan pemahaman tentang kesepakatan ini, sebab tidak menggunakan hukuman (*punishment*) ketika tidak dapat melakukan kesepakatan tersebut. Peneliti mengakhiri pertemuan kali ini dengan berdo'a bersama.

### 3. Pertemuan ketiga (*technique implementation*)

Pertemuan ketiga dilaksanakan pada tanggal 22 Mei 2021. Dalam proses konseling yaitu proses kegiatan *Implementation*. Pada tahap ini, klien akan melaksanakan tugas-tugas merubah kebiasaan buruk menjadi kebiasaan baru, yang telah disepakati bersama pada pertemuan sebelumnya.

Proses pembentukan perilaku yang pertama adalah klien harus dapat mengontrol emosinya, dalam hal ini klien diminta untuk lebih bersabar dan melatih kemampuan bicara klien agar bisa menyampaikan permasalahan kepada nasabah dengan cara yang baik dan jelas, agar nasabah dapat mengerti dengan baik pesan yang disampaikan tersebut, setelah itu memberikan pemahaman kepada nasabah bahwa dampak dari sering menunggak tagihan yaitu bunganya akan semakin besar. Tujuan memberikan pemahaman kepada nasabah agar kedepannya dapat membayar tagihan tepat waktu. Lalu klien

diminta selalu menjaga pembicaraanya agar tidak menyakiti orang lain.

Proses pembentukan perilaku kedua, adalah dapat mencapai target, target yang harus didapat yaitu melakukan pencairan 50 nasabah dalam 1 bulan, apabila setiap bulannya mencapai target otomatis akan mendapatkan nilai bagus dan diakhir tahun akan mendapat bonus dari perusahaan berupa uang atau pun kenaikan pangkat. Kemudian, klien menceritakan alasan tidak bisa mencapai target yaitu, karena kurang kompaknya satu team dan kurang pandai dalam meloby nasabah sehingga perekrutan nasabah barunya kurang berhasil, akibatnya data top up pencairan nasabahnya pun sedikit.

Setelah peneliti mendengarkan alasan klien tidak bisa mencapai target, peneliti meminta klien untuk bisa membangun suasana yang baik dengan teman, dalam satu team harus saling melengkapi kekurangan, dan saling membantu satu sama lain. Dalam proses perekrutan nasabah peneliti meminta klien untuk bisa membaca pasar target dari pekerjaan dengan baik sehingga proses perekrutan nasabah baru bisa berjalan dengan baik pula. Selain itu klien juga harus bisa membangun suasana yang baik dengan calon nasabah, dengan cara melakukan pendekatan terlebih dahulu, lalu menyampaikan maksud dan tujuannya secara logis yang

bisa membuat target menjadi jelas apa maksud dan tujuannya, lebih mengerti dan memahami sehingga mereka bisa menerima, dan peneliti meminta klien untuk lebih berusaha lagi tidak putus asa/pantang menyerah dan jangan pernah takut gagal.

#### 4. Pertemuan keempat (*evaluation termination*)

Pertemuan keempat dilakukan pada tanggal 17 Juli 2021. Pertemuan keempat ini dilakukan untuk melihat efektifitas dan kemajuan yang dialami oleh klien dari awal proses konseling hingga saat ini. Klien FA dan NA sudah mampu menyesuaikan kebiasaan barunya yaitu, sudah bisa mengontrol emosi dengan baik dan bisa mencapai target yang telah ditentukan. Sedangkan klien A dan D belum sepenuhnya mampu menyesuaikan kebiasaan baru. Klien A dan D sudah bisa mengontrol emosinya dengan baik hanya saja A dan D belum bisa mencapai target yang telah ditentukan.

Sesuai dengan kesepakatan awal, maka pada pertemuan keempat peneliti memberikan hadiah yang berhak klien dapatkan. Kemudian, peneliti menanyakan perasaan dan kondisi klien setelah menerapkan teknik penguatan positif (*reinforcement positif*). Selain itu, peneliti juga menanyakan kesan pesan klien serta memberikan hadiah karena klien telah berhasil dalam mengontrol emosi serta

dapat mencapai target yang telah ditentukan, klien FA dan NA menceritakan bahwa mereka senang, karena mereka lebih bisa mengontrol emosinya dengan baik ketika berhadapan dengan nasabah yang sulit untuk ditagih, serta mendapatkan penilaian bagus karena bisa mencapai target 50 nasabah dalam 1 bulan.

Sedangkan klien A dan D merasa sedih karena belum sepenuhnya berhasil, A dan D sudah bisa mengontrol emosinya tetapi belum bisa mencapai target. Klien A hanya mampu mencapai 43 nasabah dalam 1 bulan, sedangkan klien D hanya mampu mencapai 48 nasabah dalam 1 bulan. Peneliti pun memberikan motivasi kepada A dan D untuk tetap berusaha semaksimal mungkin agar kedepannya mampu mencapai target 50 nasabah. Klien juga menyatakan bahwa akan mempertahankan perilaku barunya meskipun tidak diberikan hadiah.

Kemudian peneliti memberikan saran kepada klien untuk tetap semangat dalam bekerja dan saling tolong menolong antar teman yang mengalami kesulitan. Agar, bisa membangun rasa kekeluargaan sehingga terciptanya lingkungan kerja yang nyaman. Pada pertemuan ke 4 berjalan dengan lancar kegiatan konseling sudah dilakukan dengan baik dan memperlihatkan hasil sesuai dengan tujuan



bersama di awal konseling, selanjutnya peneliti mengakhiri konseling dengan berdo'a bersama.

## **B. Perubahan Perilaku Setelah Menerapkan Konseling Behavioral Dengan Teknik Penguatan Positif**

1. Klien FA dan NA semulanya tidak dapat mengontrol emosi ketika mendapati nasabah yang sulit untuk ditagih, dan tidak bisa mencapai target 50 nasabah dalam 1 bulan. Setelah menerapkan teknik penguatan positif FA dan Na menunjukkan perubahan yang cukup baik mereka sudah mampu mengontrol emosinya dan mampu mencapai target 50 nasabah dalam 1 bulan.
2. Klien A dan D semulanyanya tidak dapat mengontrol emosi ketika mendapati nasabah yang sulit untuk ditagih, dan tidak bisa mencapai target yang telah ditentukan, setelah peneliti menerapkan teknik penguatan positif, A dan D, maka dapat mengontrol emosinya mereka pun lebih bersabar dalam menghadapi nasabah yang sulit ditagih. Tetapi, A dan D belum mampu mencapai target yang telah ditentukan yaitu harus mencapai 50 nasabah dalam 1 bulan. Klien A hanya mampu mencapai 43 nasabah dalam 1 bulan, sedangkan klien D hanya mampu mencapai 48 nasabah dalam 1 bulan.

Sebelum teknik penguatan positif diterapkan, klien menunjukkan perilaku yang kurang baik seperti tidak dapat mengontrol emosi apabila mendapati nasabah yang sulit untuk ditagih, dan tidak bisa mencapai target yang telah ditentukan yaitu harus mencapai 50 nasabah dalam 1 bulan. Namun, setelah penulis menerapkan konseling behavioral dengan teknik penguatan positif, klien menyadari bahwa kinerja yang dimiliki selama ini kurang optimal dan klien akan berusaha semaksimal mungkin untuk menunjukkan kinerja yang lebih baik lagi.