

PENGUNAAN KONSELING MULTIKULTURAL DALAM MENINGKATKAN EFEKTIFITAS KERJA KARYAWAN

Sulik Kusuma Putri
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Email: sulik.kusuma@gmail.com

ABSTRAK

Kinerja karyawan menjadi salah satu aspek dalam organisasi yang memainkan peran penting dalam mencapai target yang harus dipenuhi. Oleh karena itu diperlukan berbagai ide (pemikiran) dan banyak riset untuk menemukan strategi yang efektif guna meningkatkan kinerja karyawan. Artikel ini bertujuan menyajikan suatu kajian konseptual tentang penggunaan konseling multikultural untuk meningkatkan kinerja karyawan. Konseling multikultural adalah salah satu pendekatan dalam konseling yang menekankan pada pentingnya konselor melibatkan dan mengakomodasi variabel-variabel budaya konseli ketika antara dirinya dan konseli memiliki latar belakang budaya yang berbeda. Seorang konselor multikultural harus memiliki pengetahuan tentang konseling dan teknik sosial-budaya, sikap terbuka dan toleran terhadap perbedaan, dan keterampilan dalam memodifikasi teknik konseling secara efektif dalam pengaturan budaya yang berbeda. Konselor harus memahami karakter dan latar belakang budaya masing-masing karyawan yang hendak diberikan konseling agar efektivitas kinerja dapat dilakukan secara maksimal.

Kata Kunci: *Konseling Multicultural, Keefektifan Kerja Karyawan*

ABSTRACT

Employee performance is one aspect of the organization that plays an important role in achieving the targets that must be met. Therefore we need a variety of ideas (thoughts) and a lot of research to find effective strategies to improve employee performance. This article aims to present a conceptual review of the use of multicultural counseling to improve employee performance. Multicultural counseling is one approach in counseling that emphasizes the importance of counselors involving and accommodating cultural variables counselee when between himself and counselee have different cultural backgrounds. A multicultural counselor must have knowledge about counseling and socio-cultural techniques, an open and tolerant attitude towards differences, and skills in effectively modifying counseling techniques in different cultural settings. Counselors must understand the character and cultural background of each employees who want to be counseled so that the effectiveness of performance can be done to the fullest.

Keywords: *Multicultural Counseling, Employee Work Effectiveness*

PENDAHULUAN

Konseling merupakan proses interaksi psikologis antara konselor dengan konseli dalam rangka memberikan bantuan untuk memecahkan masalah yang sedang dihadapi. Kegiatan ini sudah berlangsung selama berabad-abad, sehingga secara perlahan berkembang menjadi salah satu cabang ilmu dan profesi. Pada mulanya konseling merupakan bagian dari psikologi sehingga penanganannya lebih banyak melibatkan aspek-aspek psikologis. Di antara beberapa faktor yang sangat penting dan mempengaruhi proses konseling adalah faktor sosial budaya. Seiring berkembangnya paham globalisasi dan meningkatnya eksistensi konseling, interaksi konselor dan konseli tidak hanya terjadi dalam satu kultur, tetapi dapat terjadi antara orang-orang dengan latar belakang budaya yang berbeda.

Untuk mengatasi perbedaan budaya antara konselor dan konseli, maka konselor perlu memahami latar belakang budaya dari konselinya. Dengan demikian selain memahami aspek-aspek psikologis dan teknik-teknik konseling, seorang konselor perlu memahami aspek-aspek budaya yang berbeda-beda (Gainau, 2009). Proses interaksi/konseling antara dua orang dengan latar belakang budaya yang berbeda dinamakan konseling multikultural. Sebagai ilmu baru konseling multikultural baru berkembang sekitar 20 tahun. Namun demikian konseling ini dirasakan lebih efektif, terutama jika konselor mampu mengadaptasikan teknik dan teori konseling dalam perspektif budaya dari konselinya, terlebih lagi konselor dan konseli memiliki budaya yang berbeda. Upaya tersebut bertujuan untuk mengoptimalkan pencapaian tujuan bimbingan dan konseling.

Merujuk pada pengoptimalan tujuan bimbingan dan konseling, salah satu hal yang penting untuk diperhatikan adalah prinsip bimbingan dan konseling. Salah satu prinsip bimbingan dan konseling adalah terlayannya semua individu/sasaran tanpa memandang usia, status, suku/ras, agama, dan sebagainya. Pada dunia kerja banyak ditemui kemajemukan karyawan, tidak sedikit dari karyawan mempunyai kendala sehingga berpengaruh dengan efektivitas kerja sehari-hari. Kendala atau masalah yang dihadapi karyawan jika tidak terselesaikan dapat mengarah ke kesehatan mental yang berakibat tidak baik bagi masa depan karyawan dan tidak terkendalanya tujuan perusahaan. Untuk menanggulangi masalah tersebut, konseling multikultural dapat menjadi salah satu solusi. Oleh karena itu konselor multikultural perlu memiliki empati dan kompetensi dalam melakukan konseling terhadap karyawan.

Dengan demikian konselor harus memahami kekhususan-kekhususan tersebut sebagai salah satu kultur atau sub-kultur dalam memberikan layanannya. Untuk mengaplikasikan

konseling multikultural dalam meningkatkan efektivitas kerja karyawan, artikel ini akan menyajikan hakekat, konsep dasar, dan prinsip-prinsip konseling multicultural serta aplikasinya dalam meningkatkan efektivitas kinerja karyawan

PEMBAHASAN

Hakekat Konseling Multikultural

Locke (Nuzliah, 2016) mendefinisikan konseling multikultural sebagai bidang praktik yang memiliki karakteristik berikut: (1) menekankan pentingnya dan keunikan (kekhasan) individu, (2) mengakui bahwa konselor membawa nilai-nilai pribadi yang berasal dari lingkungan kebudayaannya ke dalam situasi konseling, dan (3) mengakui bahwa konseli dari kelompok ras dan suku minoritas membawa nilai-nilai dan sikap yang mencerminkan latar belakang budaya mereka. Definisi tersebut menegaskan adanya tiga hal pokok yang menyangkut pengertian konseling multicultural. *Pertama*, individu itu penting dan has (unik), *Kedua*, waktu menjalankan konseling, konselor membawa nilai-nilai yang berasal dari lingkungan budayanya. *Ketiga*, konseli dari kelompok minoritas etnik dan ras datang menemui konselor membawa seperangkat nilai dan sikap yang mencerminkan latar belakang budayanya.

Secara singkat dapat dikemukakan bahwa konseling multi kultural merupakan suatu proses interaksi konseling antara konselor dan konseli dengan latar belakang budaya yang berbeda sehingga diperlukan pemahaman terhadap konsep dan budaya lain terutama bagi konselor agar dapat memberikan bantuan secara efektif sesuai perspektif budaya konseling.

Konsep dasar konseling Multikultural

Kajian menyangkut keragaman budaya dikenal beberapa istilah seperti *cross cultur* (lintas budaya), *intercultur* (antar budaya) dan *multicultur* (multibudaya). Dalam konseling istilah multicultural atau multibudaya lebih sering digunakan karena mencerminkan kesetaraan dari masing-masing budaya dan menafikan keunggulan satu budaya pada budaya lain. Sebuah proses konseling dianggap sebagai konseling multikultural jika memenuhi situasi-situasi sebagai berikut (Supriatna, n.d.): (1) Apabila konselor dan konseli merupakan individu yang berbeda latar budayanya, (2) Konselor dan konseli dapat berasal dari satu ras yang sama, namun memiliki perbedaan dalam : jenis kelamin, usia, orientasi seksual, reregius, social ekonomi dan lain-lain.

Point kunci dalam pelaksanaan konseling multikultural yaitu (Indrawaty & Ed, 2014):

1. Teknik konseling harus dimodifikasi jika terjadi proses yang melibatkan latar belakang budaya yang berbeda.

2. Konselor harus mempersiapkan diri dalam memahami kesenjangan yang makin meningkat antara budayanya dengan budaya konseli pada saat proses konseling berlangsung.
3. Konsepsi menolong atau membantu harus berdasarkan pada perspektif budaya konseli, dan konselor dituntut memiliki kemampuan mengkomunikasikan bantuannya serta memahami distres dan kesusahan konseli.
4. Konselor dituntut memahami perbedaan gejala dan cara menyampaikan keluhan masing-masing kelompok budaya yang berbeda.
5. Konselor harus memahami harapan dan norma yang mungkin berbeda antara dirinya dengan konseli.

Kelima aspek tersebut menunjukkan konselor sebagai aktor utama dalam proses dituntut memiliki kemampuan dalam memodifikasi teknik konseling dan memahami aspek-aspek budaya dari konselinya serta memahami kesenjangan dan perbedaan antara budayanya dengan budaya konseli.

Prinsip-prinsip Dasar Konseling multicultural

Dalam melaksanakan konseling multikultur, terdapat beberapa prinsip terkait konselor, konseli, dan proses konseling. Sebagai inisiator dan pihak yang membantu, konselor wajib memahami prinsip-prinsip tersebut dan mengaplikasikannya dalam proses konseling. Adapun prinsip-prinsip dasar yang dimaksud adalah sebagai berikut (Suhartiwi, 2013):

1. Untuk konselor
 - a. Kesadaran terhadap pengalaman dan sejarah dalam kelompok budayanya
 - b. Kesadaran tentang pengalaman diri dalam lingkungan arus besar budayanya.
 - c. Kepekaan perceptual terhadap kepercayaan diri dan nilai-nilai yang dimilikinya.
2. Untuk pemahaman konseli
 - a. Kesadaran dan pengertian/pemahaman tentang sejarah dan pengalaman budaya konseli yang dihadapi.
 - b. Kesadaran perceptual akan pemahaman dan pengalaman dalam lingkungan kultur dari konseli yang dihadapi.
 - c. Kepekaan perceptual terhadap kepercayaan diri konseli dan nilai-nilainya.
3. Untuk proses konseling
 - a. Hati-hati dalam mendengarkan secara aktif, konselor harus dapat menunjukkan baik secara verbal maupun nonverbal bahwa ia memahami yang dibicarakan konseli, dan

dapat mengkomunikasikan tanggapannya dengan baik sehingga dapat dipahami oleh konseli.

- b. Memperhatikan konseli dan situasinya seperti konselor memperhatikan dirinya dalam situasi tersebut, serta memberikan dorongan optimisme dalam menemukan solusi yang realistis.
- c. Mempersiapkan mental dan kewaspadaan jika tidak memahami pembicaraan konseli dan tidak ragu-ragu meminta penjelasan. Dengan tetap memelihara sikap sabar dan optimis.

Secara singkat dapat dikemukakan bahwa prinsip-prinsip tersebut menuntut konselor untuk memahami secara baik tentang situasi budayanya dan budaya konseli, serta memiliki kepekaan konseptual terhadap respon yang diberikan konseli, sehingga dapat mendorong optimisme, dalam mendapatkan solusi yang realistis. Konselor pun harus memiliki sikap sabar, optimis dan waspada jika tidak dapat memahami pembicaraan konseli serta tidak ragu-ragu meminta penjelasan agar proses konseling berjalan efektif.

Karakteristik konselor multicultural

Untuk dapat melaksanakan proses konseling multikultural secara efektif, konselor multikultural dituntut memiliki beberapa kemampuan atau kompetensi kemampuan-kemampuan yang harus dimiliki oleh konselor multikultural sebagai berikut (Akhmadi, 2016):

- a. Mengenali nilai dan asumsi tentang perilaku yang diinginkan dan tidak diinginkan
- b. Memahami karakteristik umum tentang konseling.
- c. Tanpa menghilangkan peranan utamanya sebagai konselor ia harus dapat berbagi pandangan dengan konselinya.
- d. Dapat melaksanakan proses konseling secara efektif.

Selain ke empat aspek tersebut, beberapa kompetensi yang harus dimiliki konselor multicultural sebagai berikut :

- a. Menyadari dan memiliki kepekaan terhadap budayanya.
- b. Menyadari perbedaan budaya antara dirinya dengan konseli serta mengurangi efek negative dari perbedaan atau kesenjangan tersebut dalam proses konseling.
- c. Merasa nyaman dengan perbedaan antara konselor dengan konseli baik menyangkut ras maupun kepercayaan.
- d. Memiliki informasi yang cukup tentang cirri-ciri khusus dari kelompok atau budaya konseli yang akan ditangani.
- e. Memiliki pemahaman dan keterampilan tentang konseling dan psikoterapi.

- f. Mampu memberikan respon yang tepat baik secara verbal maupun non verbal.
- g. Harus dapat menerima dan menyampaikan pesan secara teliti dan tepat baik verbal maupun non verbal.

Sebelas kompetensi yang menjadi karakteristik konselor multikultural seperti dikemukakan Sue & Sue (2003) tersebut dapat disarikan dalam 3 aspek besar yaitu : Pengetahuan, sikap dan keterampilan. Dengan demikian seorang konselor multikultural harus memiliki pengetahuan tentang teknik konseling dan sosial budaya , sikap terbuka dan toleran terhadap perbedaan, serta keterampilan dalam memodifikasi teknik-teknik konseling secara efektif dalam latar budaya yang berbeda-beda. Menyangkut konselor Indonesia perlu pula memahami cirri-ciri khusus budaya dan sub budaya dari bangsa Indonesia yang beraneka ragam serta mampu menjadikan keanekaragaman tersebut sebagai unsur pemersatu dalam kehidupan berbangsa dan bernegara di Indonesia.

Selain memiliki keanekaragaman budaya dan kepercayaan dalam masyarakat Indonesia terdapat beberapa kelompok khusus lainnya. Salah satu kelompok yang dimaksud adalah kelompok penyandang cacat. Sebagai bagian yang tak terpisahkan dari bangsa Indonesia, kelompok ini memerlukan ruang dan pemberian kesempatan untuk dapat hidup wajar Bersama masyarakat lainnya. Namun demikian, keunikan perilaku yang mereka tunjukkan, kendala yang mereka hadapi, dan diskriminasi yang mereka peroleh, menyebabkan kelompok penyandang cacat dinilai sebagai kelompok marginal dan beban masyarakat.

Untuk menanggulangi masalah tersebut, konseling dan multicultural dapat menjadi salah satu solusi. Oleh karena itu konselor multicultural perlu memiliki empati dan kompetensi dalam memberikan bantuan kelompok penyandang cacat sehingga dapat mendorong mereka berkiprah secara wajar ditengah masyarakatnya.

Pengertian Efektivitas Kerja

Efektivitas kerja terdiri dari dua kata yaitu efektivitas dan kerja. Menurut Steers (1980:1), efektivitas berasal dari kata efektif, yaitu suatu pekerjaan dikatakan efektif jika suatu pekerjaan dapat menghasilkan satu unit keluaran (*output*) yang diselesaikan tepat pada waktunya sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Menurut Sutarto (1978:95) efektivitas kerja adalah suatu keadaan dimana aktifitas jasmaniah dan rohaniah yang dilakukan oleh manusia dapat mencapai hasil akibat sesuai yang dikehendaki. Efektivitas kerja merupakan suatu ukuran tentang pencapaian suatu tugas atau tujuan (Schermerhorn, 1998:5). Menurut Handoko (1997:7), efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang

tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang ditetapkan. Menurut Siagian (1986:152) efektivitas kerja berarti penyelesaian pekerjaan tepat pada waktunya seperti yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Devung (1988:25), fektivitas adalah tingkat kemampuan untuk mencapai tujuan dengan tepat dan baik.

Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja

Ada empat faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja, seperti yang dikemukakan oleh Steers (1980:9), yaitu:

1. Karakteristik organisasi

Karakteristik organisasi terdiri dari struktur dan tehnologi organisasi yang dapat mempengaruhi segi-segi tertentu dari efektivitas dengan berbagai cara. Yang dimaksud struktur adalah hubungan yang relatif tepat sifatnya, seperti dijumpai dalam organisasi, sehubungan dengan susunan sumber daya manusia struktur meliputi bagaimana cara organisasi menyusun orang-orangnya dalam menyelesaikan pekerjaan, sedangkan yang dimaksud tehnologi adalah mekanisme suatu organisasi untuk mengubah masukan mentah menjadikeluaran.

2. Karakteristik lingkungan

Lingkungan luar dan lingkungan dalam juga telah dinyatakan berpengaruh atas efektivitas, keberhasilan hubungan organisasi lingkungan tampaknya amat tergantung pada tingkat variabel kunci yaitu tingkat keterdugaan keadaan lingkungan, ketepatan persepsi atas keadaan lingkungan,tingkat rasionalisme organisasi. Ketiga faktor ini mempengaruhi ketepatan tanggapan organisasi terhadap perubahan lingkungan.

3. Karakteristik pekerja

Pada kenyataannya para anggota organisasi merupakan faktor pengaruh yang paling penting karena perilaku merekalah yang dalam jangka panjang akan memperlancar atau merintanginya tercapainya tujuan organisasi. Pekerja merupakan sumber daya yang langsung berhubungan dengan pengelolaan semua sumber daya yang ada di dalam organisasi, oleh sebab itu perilaku pekerja sangat berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Pekerja merupakan modal utama di dalam organisasi yang akan berpengaruh besar terhadap efektivitas, karena walaupun tehnologi yang digunakan merupakan tehnologi yang canggih dan didukung oleh adanya struktur yang baik, namun tanpa adanya pekerja maka semua itu tidak ada gunanya.

4. Karakteristik kebijaksanaan dan praktek manajemen

Dengan makin rumitnya proses teknologi dan perkembangannya lingkungan maka peranan manajemen dalam mengkoordinasi orang dan proses demi keberhasilan organisasi semakin sulit. Dalam hal ini peran konseling multicultural sangat dibutuhkan.

PENUTUP

Konseling multikultural merupakan proses interaksi antara konselor dan konseli dengan latar belakang budaya yang berbeda sehingga diperlukan pemahaman terhadap konsep dan budaya lain terutama bagi konselor agar dapat memberikan bantuan secara efektif sesuai perspektif budaya konseli. Untuk dapat memberikan konseling multikultural secara efektif, konselor multicultural harus dapat memahami karakter budaya konseli, serta merancang segala tindakan dalam perspektif budaya konseli.

Dalam era industri saat ini efektivitas kerja karyawan sangat dipengaruhi berbagai faktor, sesuai dengan permasalahan masing-masing yang dirasakan oleh karyawan, sehingga konselor dituntut memiliki pemahaman terhadap karakteristik dan permasalahannya agar dapat merumuskan penanganan yang efektif untuk perkembangan kepribadiannya. Saran yang dapat diajukan adalah untuk para konselor diharapkan lebih menambah wawasannya terkait faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja dan mengenai konseling multikultural agar dapat lebih terampil dalam melaksanakan layanan bimbingan dan konseling demi mengembangkan potensi individu yang optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Gainau, M. B. (2009). Keterbukaan Diri (Self Disclosure) Siswa dalam Perspektif Budaya dan Implikasinya Bagi Konseling. *Jurnal Ilmiah Widyawarta*. 33 (1) 1-17
- Indrawaty, S. A., & Ed, D. (2014). Kompetensi pemahaman konselor terhadap pandangan hidup konseli yang berbeda budaya, 123–127.
- Nuzliah. (2016). Counseling Multikultural. *Jurnal Edukasi*, 2(2), 183–200.
- Steers, R.M. (1980). *Organizational effectiveness: a behavioral view*.
- Sue, D.W., & David, Sue. (2003). *Counseling the Culturally Diverse: Theory and Practice* (4th edition). USA: John Wiley & Sons, Inc.
- Suhartiwi, M. (2013). Modus dan Format Pelaksanaan Pelayanan Konseling dalam Memahami Konseli Lintas Budaya. *Jurnal Konseling Dan Pendidikan*, (Pelayanan Konseling dalam Memahami Konseli Lintas Budaya), 73–82.
- Supriatna, M. (2010). *Bimbingan dan Konseling Lintas Budaya*.