

**ANALISIS HAMBATAN PELAYANAN KONSELING
LINTAS BUDAYA DI SMA 1 MUHAMMADIYAH
PALANGKA RAYA TAHUN 2026**

SKRIPSI

Oleh :

BELLA SAFIRA

NIM : 19.21.021650



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
PROGRAM STUDI BIMBINGAN DAN KONSELING
TAHUN 2026**

**ANALISIS HAMBATAN PELAYANAN KONSELING
LINTAS BUDAYA DI SMA 1 MUHAMMADIYAH
PALANGKA RAYA TAHUN 2026**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan
Program Studi Bimbingan Dan Konseling

Oleh :

BELLA SAFIRA

19.21.021650

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
PROGRAM STUDI BIMBINGAN DAN KONSELING
TAHUN 2026**

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : BELLA SAFIRA
Nomor Induk Mahasiswa : 19.21.021650
Program Studi : Bimbingan Dan Konseling
Fakultas : Keguruan, Ilmu dan Pendidikan

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dari sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Palangka Raya, 05 Mei 2026

(BELLA SAFIRA)

ABSTRAK

Bella Safira. 2026. *Analisis Hambatan Pelayanan Konseling Lintas Budaya di SMA Muhammadiyah 1 Palangka Raya*. Skripsi. Program Studi Bimbingan dan Konseling Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Palangka Raya. Pembimbing: (I) Dr. Asep Solikin, M.A., (II) Suniati, M.Pd

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui masalah dalam analisis pelayanan konseling lintas budaya di SMA Muhammadiyah 1 Palangka Raya.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini adalah peserta didik dan guru. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data penelitian menggunakan tahapan yang terdiri dari Reduksi data (*Reduction Data*), penyajian data (*Data Display*), dan Penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan penyebab hambatan pelayanan konseling lintas budaya, masalah ini berkaitan dengan beberapa peserta didik di SMA Muhammadiyah 1 Palangka Raya, yaitu : (1) Konselor mengalami suatu kesulitan dalam menggunakan Bahasa yang sama dengan lancar, (2) Terjadinya kesalahpahaman akibat adanya perbedaan interpretasi terhadap bahasa tubuh, kontak mata, ekspresi wajah atau jarak fisik antar budaya, (3) Terdapat konflik atau ketidaksesuaian dalam nilai-nilai yang di yakini klien dengan nilai-nilai yang secara implisit di gunakan dalam proses jalannya konseling tersebut, Contohnya seperti Pandangan tentang kesehatan mental, peran gender, atau pengambilan keputusan dalam penyelesaian konflik yang terjadi, (4) Klien merasa tidak nyaman atau sulit untuk mengungkapkan masalah karena norma budaya yang melarang, (5) Konselor atau Klien menunjukkan perilaku atau pernyataan yang didasari oleh stereotip atau bias budaya yang di sederhanakan, yang mana dapat menghambat terjalinnya hubungan yang tulus dalam pelayanan konseling, (6) Perbedaan cara pandang mendasar terhadap suatu masalah, Misalnya seperti seorang konseli atau klien melihat dan menganggap masalah sebagai sebuah takdir yang harus di jalani, sedangkan sesuatu harus segera di ubah melalui intervensi, (7) Konselor kurang memahami latar belakang budaya klien atau kurang peka terhadap isu-isu multikultural, (8) Konselor gagal mengadaptasikan teknik atau sebuah pendekatan pelayanan konseling yang sesuai dengan konteks budaya klien tersebut, sehingga konseling tersebut dianggap tidak efektif, (9) Adanya sebuah kebijakan atau lingkungan fisik layanan yang kurang mendukung keragaman budaya yang ada disekitar sekolah, misalnya kurang dalam memberikan materi bilingual sehingga suasana menjadi tidak inklusif.

Kata kunci: analisis hambatan pelayanan konseling lintas budaya

ABSTRACT

Bella Safira. 2026. *Analysis of Barriers to Cross-Cultural Counseling Services at Muhammadiyah 1 Senior High School, Palangka Raya*. Thesis. Guidance and Counseling Study Program, Faculty of Teacher Training and Education, Muhammadiyah University of Palangka Raya. Supervisors: (I) Dr. Asep Solikin, M.A., (II) Suniati, M.Pd.

This study aims to identify problems in analyzing cross-cultural counseling services at Muhammadiyah 1 Senior High School, Palangka Raya.

This is a qualitative study. The data sources are students and teachers. The data collection techniques used are observation, interviews, and documentation. The data analysis used stages consisting of data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

Based on the research results, the causes of obstacles in cross-cultural counseling services were found, this problem is related to several students at SMA Muhammadiyah 1 Palangka Raya, namely: (1) Counselors experience difficulty in using the same language fluently, (2) Misunderstandings occur due to differences in interpretation of body language, eye contact, facial expressions or physical distance between cultures, (3) There is a conflict or inconsistency in the values that the client believes in with the values that are implicitly used in the counseling process, for example, views on mental health, gender roles, or decision-making in resolving conflicts that occur, (4) Clients feel uncomfortable or find it difficult to express problems because of cultural norms that prohibit it, (5) Counselors or clients show behavior or statements that are based on stereotypes or simplified cultural biases, which can hinder the establishment of a sincere relationship in counseling services, (6) Differences in fundamental perspectives on a problem, for example, a counselee or client sees and considers a problem as a destiny that must be lived, while something must be changed immediately through intervention, (7) Counselors do not understand the client's cultural background or lack sensitive to multicultural issues, (8) Counselors fail to adapt techniques or an approach to counseling services that are appropriate to the client's cultural context, so that the counseling is considered ineffective, (9) There is a policy or physical environment for services that does not support the cultural diversity that exists around the school, for example, not providing bilingual materials so that the atmosphere is not inclusive.

Keywords: analysis of barriers to cross-cultural counseling services

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada Allah SWT dan atas dukungan dan do'a dari orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan Bahagia saya ucapkan rasa syukur dan terima kasih kepada :

1. Allah SWT, karena hanya atas izin dan karunianyalah maka skripsi ini dapat di buat dan selesai pada waktunya.
2. Mamah dan Papah saya yang telah memberikan dukungan moril maupun material serta do'a yang tiada henti untuk kesuksesan saya, karena tiada kata seindah lanjutan do'a dan tiada do'a yang paling khusus selain do'a yang tercapai dari orang tua.
3. Abang, Kakak, dan teman-teman saya tercinta yang selalu memberi doa dan semangat untuk saya menyelesaikan skripsi ini.
4. Kepada keluarga besar yang selama ini selalu memberi dukungan penuh semangat.
5. Teman-teman Bimbingan Dan Konseling khususnya Angkatan 2019.
6. Selaku dosen pembimbing I Dr. Asep Solikin, M.A. dan selaku dosen pembimbing II Suniati, M.Pd. Yang telah meluangkan waktunya dalam membimbing serta memberikan masukan dan saran selama ini, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur telah saya panjatkan kepada kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya. Dimana saya selaku penulis dan peneliti Skripsi ini dapat menyelesaikan Skripsi dengan baik. Skripsi yang diteliti berisi tentang “ANALISIS HAMBATAN PELAYANAN KONSELING LINTAS BUDAYA DI SMA MUHAMMADIYAH 1 PALANGKARAYA TAHUN 2026”

Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan berupa arahan dan dorongan selama peneliti studi. Oleh sebab itu peneliti menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada yang terhormat:

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Palangkaraya Bapak Dr. H. Muhama Yusuf, S.Sos., M.A.P
2. Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Palangkaraya Bapak Hendri, M.Pd
3. Wakil Dekan 1 Agung Riadin, M.Pd, dan Dekan II Alfani, M,A.P
4. Ketua Prodi Bimbingan dan Konseling Bapak Dr. Asep Solikin, M.A. dan Pengajar.
5. Dr. Asep Solikin, M.A. selaku dosen pembimbing I, dan Suniati, M.Pd. selaku dosen pembimbing II, yang telah membantu memberikan dorongan sehingga penulis skripsi ini dapat selesai.
6. Kepada sekolah dan guru-guru SMA Muhammadiyah 1 Palangka Raya, yang telah memberikan izin bantuan untuk penelitian, dan tidak

lupa juga penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada seluruh murid di SMA Muhammadiyah 1 Palangka Raya yang telah membantu kelancaran penelitian.

7. Teman – teman mahasiswa Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitass Muhammadiyah Palangkaraya dan berbagai pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu, yang telah memberikan dukungan sehingga peneliti selesai studi

Semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT, dan semoga proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya. Aamiin

Palangka Raya, 05 Mei 2025

Bella Safira
19.21.021650

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
LEMBAR PERSETUJUAN	vii
LEMBAR PENGESAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identikasi Masalah	3
1. Fokus penelitian.....	3
2. Kegunaan Penelitian	3
C. Kegunaan Penelitian.....	3
D. Tujuan Penelitian	5
E. Definisi Operasional.....	5
BAB II KAJIAN TEORI	8
A. Analisis Teori.....	8
B. Hasil Penelitian yang Relevan	13
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	14
A. Tempat dan Waktu Penelitian	14
B. Alur Penelitian	14
C. Metode dan Prosedur Penelitian.....	16

D. Data dan Sumber Data	18
E. Teknik Dan Prosedur Pengumpulan Data	19
F. Prosedur Analisis Data	38
G. Pemeriksaan Keabsahan Data	41
1. Kredibilitas	42
2. Tranfserabilities	43
3. Dependabilities	43
4. Konfirmabilitas	43
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	44
A. Gambaran Umum	44
B. Temuan Penelitian	48
C. Pembahasan Penelitian	105
BAB V PENUTUP	110
A. Kesimpulan	110
B. Saran	112
DAFTAR PUSTAKA	114
DAFTAR LAMPIRAN	116
A. Pedoman Observasi	116
B. Pedoman Wawancara	122
C. Dokumen Pendukung	15
a. Daftar Gambar	15

- Gambar 3.1.....	18
- Gambar 3.2.....	20
- Gambar 3.3.....	43
b. Daftar Tabel	24
- Tabel 3.1	24
- Tabel 3.2	28
- Tabel 3.3	35
- Tabel 4.1	50
- Tabel 4.2	52
- Tabel 4.3	55
- Tabel 4.4	124
- Tabel 4.5	126
- Tabel 4.6	130

D. Dokumen Foto Wawancara

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sekolah merupakan lingkungan pendidikan kedua setelah lingkungan keluarga bagi siswa atau peserta didik. Selama mereka menempuh pendidikan formal di lingkungan sekolah selain menjadi sarana pendidikan sekolah juga merupakan wadah bagi siswa atau peserta didik untuk saling berinteraksi dan juga bersosial dalam lingkup pendidikan. Dengan adanya interaksi yang siswa atau peserta didik lakukan disekolah dapat menimbulkan bahkan menjadi sebuah permasalahan yang menyimpang dalam berperilaku dan juga bersosial hingga hal tersebut menjadi permasalahan negatif yang akan muncul dilingkungan tersebut. Dan oleh hal ini juga dapat menjadi masalah mental bagi anak-anak remaja yang ada dilingkungan sekolah. Oleh karena itu peranan konselor sekolah dalam menghadapi berbagai macam karakter peserta didik di sekolah dituntut harus bisa memberikan pelayanan dan edukasi ke peserta didik agar mampu menyesuaikan diri dengan nilai dan norma yang ada, selain itu juga konselor sekolah diminta untuk membantu para peserta didik untuk melakukan rancangan di masa depan agar bisa mencapai kesuksesan dalam keseluruhan proses belajar di sekolah dan mengembang seluruh potensi dan kemampuan yang mereka miliki dengan semaksimal mungkin. Namun tetapi fenomena yang

terjadi berbeda dengan kenyataan, banyak diantara peserta didik tidak dapat menyesuaikan diri memenuhi tuntutan-tuntutan tersebut.

Meskipun pendidikan bukan satu-satunya penentu keberhasilan masa depan, tetapi dengan pendidikan yang baik keberhasilan akan mudah dicapai. Pendidikan seseorang akan sulit berhasil tanpa dukungan dari lingkungan yaitu keluarga, masyarakat, sekolah dan kelompok sebaya.

Dalam lingkungan sekolah banyak sekali perbedaan-perbedaan yang ada, seperti contohnya perbedaan budaya yang ada didalam lingkungan sekolah tersebut, Ketika saya praktik magang di SMA MUHAMMDIYAH 1 PALANGKA RAYA saya menemukan banyak perbedaan budaya yang ada dilingkungan sekolah tersebut, hal inilah yang menjadi daya Tarik saya dalam kegiatan penelitian nantinya. Dan oleh karena itu penelitian yang ada dalam proposal ini sangat tertarik dalam hal menganalisis hambatan pelayanan konseling lintas budaya yang mana juga bisa menjadi sebuah permasalahan bagi siswa di SMA MUHAMMADIYAH 1 PALANGKA RAYA, dengan adanya hambatan saya selaku penulis ingin meneliti apa saja yang menjadi hambatan terhadap pelayanan yang ada disekolah ini, dan yang mana nanti hasil akhir dari penelitian ini akan sedikit membantu bapak atau ibu guru Konselor sekolah ini dalam menghadapi permasalahan tersebut.

Konseling Lintas Budaya ini juga sangat bermanfaat bagi pendidikan yang ada di Indonesia. Pemahaman Lintas Budaya dalam hal ini berupaya melihat dan memahami pola-pola komunikasi antara individu dengan Budaya yang berbeda untuk selanjutnya dipelajari proses komunikasinya dan Hubungannya dengan kebudayaan yang melatarbelakangi peserta didik di Sekolah.

Selain itu fenomena Lintas Budaya sangat penting dengan adanya fenomena ini peserta didik yang ada di sekolah dapat mengurangi gegar budaya (*Culture Shock*) serta dengan adanya upaya pendidikan konseling lintas budaya dapat membangkitkan serta menamamkan pengalaman-pengalam positif antar budaya di lingkungan maupun luar sekolah.

Siswa-siswi yang berasal dari latar belakang budaya yang berbeda berjumlah beberapa orang, berikut adalah data dari siswa yang berasal dari luar kota Palangka Raya yang ada di SMA 1 Muhammadiyah Palangka Raya :

Jumlah seluruh siswa : 269 siswa

Jumlah siswa yang berasal dari luar pulau : 7 Siswa

Pulau Jawa : 4 siswa kelas XI-IPAS 1

Pulau Sumatra : 1 siswa

Pulau Sulawesi : 2 siswa

Dari ke tujuh siswa siswi ini ada empat siswa yang mengalami kesulitan pada saat pertama kali masuk didalam lingkungan sekolah mereka berasal dari pulau jawa seperti Solo, Surabaya, Semarang, dan Kediri. Kesulitan yang mereka hadapi pada saat pertama kali masuk kedalam lingkungan sekolah adalah beradaptasi dengan berbagai macam budaya yang ada disekolah, oleh karena itu peran penting bagi pelayanan konseling lintas budaya dengan melakukan pengenalan budaya yang ada di sekolah dengan melakukan pendekatan contohnya dengan pendekatan *Indigenous* (Adat lokal) dan juga teknik *Framing and Reframing*. Yang mana kedua pendekatan ini nantinya bisa membantu siswa-siswi untuk mengenal budaya lokal yang ada, dan juga dapat membantu siswa-siswi mengubah kerangka berpikir agar tetap menghargai norma budaya yang mereka miliki, sehingga mereka bisa melihat masalah dari sudut pandang yang lebih adaptif.

B. Identifikasi Masalah

a. Fokus Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang diatas maka fokus peneliti adalah :

Apa saja hambatan pelayanan Konseling Lintas Budaya yang terjadi di SMA Muhammadiyah Palangka Raya pada tahun 2024.

b. Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian yang dilakukan peneliti, peneliti berharap dapat membantu guru BK yang terdapat di SMA Muhammadiyah Palangka Raya dalam mengurangi hambatan Pelayanan Konseling Lintas Budaya yang terjadi. Serta dapat meningkatkan mutu pelayanan di sekolah tersebut dalam menyelesaikan masalah yang terhambat oleh lintas Budaya antara lain :

2. Secara Teoritis

Dapat digunakan sebagai bahan tambahan dalam sebuah penyelesaian masalah yang terjadi dilayanan Konseling Sekolah untuk para peserta didik yang mana terjadi oleh adanya perbedaan Budaya yang menyebabkan terjadinya hambatan tersebut. Dengan adanya penelitian ini juga bisa mempermudah bagi konselor sekolah maupun guru konseling yang sedikit kesulitan dalam menghadapi budaya yang masuk ke SMA Muhammadiyah 1 Palangka Raya.

3. Secara Praktis

a. Bagi Guru Konseling atau Konselor Sekolah

Dimana Guru ataupun Konselor Sekolah dapat menggunakan metode yang telah dimuat oleh peneliti untuk membantu penyelesaian masalah yang terjadi.

b. Bagi Sekolah

Sama Hal nya dengan sekolah bagi peneliti yang termuat dalam skripsi ini akan sedikit membantu jika dimasa yang akan datang terdapat kendala serius yang yang terjadi memungkinkan sekolah bisa menghadapi dengan bantuan pemahaman pelayanan Konseling Lintas budaya.

c. Bagi Siswa-Siswi atau Peserta Didik

Dengan adanya analisis ini yang dilakukan oleh peneliti diharapkan kembali bahwa dengan adanya layanan konseling lintas budaya ini mampu membantu peesrta didiki disekolah dalam bersosialisasi dan juga mengenal budaya lain yang masuk ke sekolah.

c. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan fokus penelitian yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah mengetahui :

Hambatan Pelayanan Konseling Lintas Budaya yang ada di SMA Muhammadiyah Palangka Raya.

d. Definisi Operasional

Penelitian ini terdapat istilah yang memperjelas agar tidak terjadinya salah paham tentang istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian ini, istilah yang perlu didefinisikan yaitu:

1. Analisis

Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan sebenarnya (sebab, akibat perkaranya, dan sebagainya). Dapat disimpulkan analisis merupakan penjabaran suatu pokok dari setiap bagian yang terdapat pada bagian itu dan hubungan setiap bagian untuk mendapatkan pengertian dan pemahaman yang tepat dan baik serta mampu memecahkan masalah dari yang terbesar hingga terkecil.

2. Hambatan

Hambatan adalah segala sesuatu yang menghalangi, merintangi, menghambat yang ditemui manusia atau individu dalam kehidupannya sehari-hari yang datangnya silih berganti sehingga menimbulkan hambatan bagi individu yang ingin mencapainya dalam mewujudkan sebuah tujuan.

3. Pelayanan

Pelayanan adalah kegiatan atau sebuah urutan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain. Kegiatan yang dimaksud merupakan kegiatan yang dilakukan guna memenuhi kebutuhan, keinginan, atau harapan seseorang terhadap kegiatan atau pekerjaan yang sedang dilakukan.

4. Lintas Budaya

Lintas budaya adalah sebuah konsep dimana konsep tersebut mengakui perbedaan budaya dan pentingnya dalam menjembatani sebuah perbedaan tersebut. Lintas budaya dapat terjadi kapan saja dan dimana saja misalnya seperti di dalam lingkungan pendidikan. Dimana peserta didik yang mempunyai perbedaan budaya dapat saling mempengaruhi satu sama lain sehingga harus dapat saling menjembatani dan menghargai perbedaan tersebut

