

MANAJEMEN MUTU LAYANAN KONSELING: Studi Kasus Layanan Konseling di MAN 1 Kota Metro

Subandi

Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN Raden Intan Lampung
dr.subandi@yahoo.com

Abstrak

Pelaksanaan pendidikan di Indonesia belum menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu dan berdaya saing tinggi. Pendidikan belum berhasil menciptakan manusia Indonesia yang cerdas secara spiritual, emosional, sosial, intelektual, dan kinestetik. Padahal kecerdasan merupakan sumber daya vital bagi suatu bangsa. Dari persoalan di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang manajemen mutu layanan Konseling sebagai upaya untuk mengaplikasikan konsep manajemen mutu layanan sehingga madrasah mampu meningkatkan mutu layanan bimbingan konseling di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Metro pada tahun 2015. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen mutu layanan konseling meliputi, (i) melakukan pendataan melalui tes dan non tes, (ii) melakukan layanan informasi, layanan kelompok dan individu, layanan belajar, layanan konsultasi, layanan konferensi dan layanan kerja dan layanan *home visit*, (iii) melakukan pemecahan masalah peserta didik yang terkait dengan pemecahan masalah pendidikan, dan (iv) melakukan bimbingan pendidikan.

Kata kunci: layanan konseling, kecerdasan spiritual, emosional, sosial, dan kinestetik

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Pelaksanaan pendidikan di Indonesia belum menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu dan berdaya saing. Pendidikan juga belum berhasil menciptakan orang-orang yang cerdas; spiritual, emosional dan sosial, intelektual, dan kinestetik. Padahal kecerdasan merupakan sumber daya vital bagi suatu bangsa. Bahkan Peter F. Drucker dalam *The Post Capitalist Society* (1993) menjelaskan bahwa: “Masyarakat modern bukanlah masyarakat kapitalis ataupun sosialis melainkan masyarakat pasca-kapitalis, yaitu: masyarakat pengetahuan (*the knowledge based society*)”. Pengetahuan adalah basis dari keunggulan masyarakat dan pengetahuan hanya dapat diproses menjadi nilai oleh manusia. Artinya, keunggulan suatu bangsa pada akhirnya ditentukan oleh keunggulan sumber daya manusia atau kualitas manusianya.

Manusia yang berkualitas adalah hasil dari sebuah proses pendidikan yang bermutu atau berkualitas. Pendidikan adalah determinan keunggulan kompetitif dan komprehensif sebagai jalan penentu arah keberhasilan. Dalam hal ini pemerintah melalui berbagai kebijakan telah melakukan berbagai upaya untuk menciptakan pendidikan yang bermutu bagi segenap bangsa Indonesia. Hal tersebut sesuai dengan amanat pembukaan UUD 1945 yang menyatakan bahwa salah satu tugas negara adalah mencerdaskan kehidupan bangsa dan amanat UUD 1945 Pasal 31 tentang hak setiap warga negara mendapatkan pendidikan serta kewajiban pemerintah membiayai dan menyelenggarakan pendidikan. Di samping itu pemerintah mengeluarkan beberapa kebijakan lain tentang pendidikan berupa UU Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sisdiknas, PP Nomor 32 tahun 2013 tentang Standar Nasional Pendidikan, dan Permendikbud Nomor 65 Tahun 2013 tentang Standar proses, Permendikbud Nomor 54 tentang standar kelulusan dan Permendikbud Nomor 66 tentang standar penilaian.

Seiring dengan Teori konvergensi merupakan teori moderasi antara aliran empirisme yang dipelopori oleh John Locke (1704-1832) yang mengembangkan teori “tabula rasa” dengan aliran nativisme yang dipelopori oleh Schopenhauer (1788-1860). John Locke (Milhollan dan Forisha, 1972: 24) mengatakan: “*knowledge comes from external stimulation, that man is receiver and transmitter*”.¹ Bagi John Locke manusia adalah makhluk pasif yang tergantung pada pengaruh lingkungannya. Lingkungan yang baik akan menjadikan manusia itu baik dan lingkungan yang buruk juga akan menjadikan manusia itu buruk pula. Sedangkan Schopenhauer (Tirtahardja, 2008: 198) menjelaskan: “Bayi itu lahir sudah dengan pembawaan baik dan buruk. Oleh karena itu, hasil

¹ Samsul Munir, Bimbingan dan konseling islam. Hamzah jakarta 2010 hal 4

akhir pendidikan ditentukan oleh anak didik itu sendiri, yang jahat akan menjadi jahat dan yang baik akan menjadi baik”.

Teori konvergensi dari William Stern ini sejalan dengan teori fitrah (potensi), sebuah teori yang berlandaskan hadits Nabi saw yang menjelaskan tentang manusia, khususnya anak sebagai subyek didik bahwa manusia dilahirkan membawa *fitrah* (potensi). Berkaitan dengan potensi Syaibani (Tafsir, 1998: 221) menjelaskan:

Manusia mempunyai tiga kekuatan yang sama pentingnya, laksana sebuah segitiga yang sisi-sisinya sama panjang. Potensi yang dimaksud ialah jasmani, akal, dan roh. Kemajuan, kebahagiaan, dan kesempurnaan kepribadian manusia bergantung pada keselarasan ketiga potensi itu.

Teori manajemen mutu pendidikan pada disertasi bersandar pada teori manajemen mutu total yang digagas oleh Juran yang dikenal dengan Trilogi Juran, yaitu perencanaan mutu, pelaksanaan yang bersifat pengendalian, dan evaluasi yang bersifat peningkatan. Landasan teori tersebut kemudian diperkuat oleh beberapa pakar manajemen mutu total (TQM) yang muncul kemudian yaitu Besterfield, Jerome, Lakhe and Mohante, dan Gasperz. Trilogi Juran merupakan penyempurnaan dari fungsi-fungsi manajemen yang dikembangkan dalam manajemen ilmiah. Langkah-langkah yang dibutuhkan untuk perencanaan mutu menurut Juran (Goetsch dan Davis, 2000: 65; Gaspersz, 2008: 7) adalah²

1. Identifikasi pelanggan. Setiap orang yang akan dipengaruhi adalah pelanggan;
2. Menentukan kebutuhan pelanggan;
3. Menciptakan keistimewaan produk yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan;
4. Menciptakan proses yang mampu menghasilkan keistimewaan produk di bawah kondisi operasi;
5. Mentransfer rencana kepada level operasi.

Juran menyatakan bahwa perencanaan mutu seharusnya melibatkan partisipasi mereka yang akan dipengaruhi oleh rencana. Juga mereka yang merencanakan mutu seharusnya dilatih dalam menggunakan metode-metode modern dan alat-alat perencanaan mutu. Pendekatannya terhadap pengendalian mutu melibatkan beberapa aktivitas (Goetsch dan Davis, 2000: 66; Gaspersz, 2008: 8), yaitu: “Menilai/mengevaluasi kinerja aktual, Membandingkan yang aktual dengan sasaran, dan mengambil tindakan atas perbedaan antara yang aktual dengan sasaran”.

Juran mendukung pendelegasian kepada tingkat paling bawah dalam perusahaan melalui penempatan karyawan ke dalam keadaan

² Juran, J.M, Rancangan Baru Mewujudkan Mutu ke Dalam Barang dan Jasa, 2008: 7

swakendali (*self-control*). Ia juga memungkinkan mereka membuat keputusan berdasarkan pada fakta-fakta. Pendekatannya terhadap perbaikan mutu memuat hal-hal berikut: 1) Mengembangkan infrastruktur yang diperlukan untuk melakukan perbaikan mutu setiap tahun; 2) Mengidentifikasi bagian-bagian yang membutuhkan perbaikan dan melakukan proyek perbaikan; 4) Membentuk suatu tim proyek yang bertanggung jawab dalam menyelesaikan setiap proyek perbaikan; dan memberikan tim-tim tersebut apa yang mereka butuhkan agar dapat mendiagnosis masalah guna menentukan sumber penyebab utama, memberikan solusi, dan melakukan pengendalian yang akan mempertahankan keuntungan yang diperoleh.

Mutu pendidikan merupakan isu strategis pendidikan nasional, karena mutu pendidikan secara nasional masih rendah. Usaha-usaha yang dilakukan pemerintah belum berhasil mendongkrak mutu pendidikan. Berbagai kebijakan pendidikan yang dikeluarkan pemerintah belum sepenuhnya mampu mendorong peningkatan mutu pendidikan secara merata. Laporan UNESCO: *Education for All (EFA) Global Monitoring Report of 2006* yang menyatakan: "meskipun akses pendidikan tumbuh, mutu pendidikan di sejumlah negara masih tetap rendah" mempertegas ketidakberhasilan penyelenggaraan pendidikan di berbagai negara termasuk Indonesia dalam menciptakan SDM yang bermutu. UNDP yang diliris tahun 2008 bahkan menempatkan Indonesia pada urutan ke-111 dari 182 negara dalam indeks pembangunan manusia Indonesia (IPM) di posisi yang jauh lebih rendah dibandingkan Singapura, Malaysia, Filipina, Vietnam, Kamboja, dan bahkan Laos.

Pada tahun 2005 Depdikbud dalam Rencana Pembangunan Pendidikan Nasional Jangka Menengah (Renstra) 2005-2009 menentukan tiga masalah pokok atau isu strategis pendidikan nasional Indonesia, yaitu: (1) pemerataan dan perluasan pendidikan; (2) mutu, relevansi, dan daya saing lulusan pendidikan; dan (3) penguatan tata kelola, akuntabilitas dan citra publik. Tiga isu strategis ini dikuatkan oleh pernyataan Nugroho (2008: 13) tentang masalah mendasar dalam dunia pendidikan, yaitu: "Pemerataan pendidikan, mutu pendidikan (termasuk di dalamnya perkembangan anak, guru, relevansi), dan manajemen pendidikan (termasuk kebijakan pendidikan, efisiensi pendidikan, dan pembiayaan pendidikan)".

Dalam konteks Lampung (Lampung Pos, 2011): "Angka partisipasi kasar (APK) pendidikan tingkat MA/SMK/SMA/LB berdasarkan data LKPj Gubernur Lampung Tahun Anggaran 2012 dalam agenda pengembangan sumber daya manusia, APK hanya mencapai 61,87%". Ikhwan (Lampung Pos, 2011) menjelaskan: "Tidak seimbang jumlah lulusan SMP dan MTs dibandingkan ketersediaan

SMA/SMK dan MA di Lampung dan akses layanan ketersediaan sarana dan prasarana pendidikan yang masih rendah dianggap sebagai penyumbang rendahnya APK”.

Implikasi dari pernyataan tersebut adalah bahwa penyusunan dan pelaksanaan layanan konseling oleh satuan pendidikan harus memperhatikan kebutuhan, karakteristik dan potensi satuan pendidikan (internal) serta lingkungan di daerah setempat. Sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pembelajaran, layanan konseling berkaitan tata cara layanan bimbingan pembelajaran. Salah satu dari komponen adalah meningkatkan karier peserta didik sesuai dengan bakat dan minat yang ada pada setiap diri peserta didik.

Muatan layanan konseling meliputi Kegiatan pengembangan diri berupa pelayanan BK difasilitasi/ dilaksanakan oleh guru BK/ konselor dan atau tenaga kependidikan lain sesuai dengan kemampuan dan kewenangannya. Pengembangan diri yang dilakukan dalam bentuk kegiatan pelayanan konseling dapat mengembangkan kompetensi dan kebiasaan dalam kehidupan sehari-hari peserta didik.

Adapun tujuan kegiatan layanan bimbingan konseling adalah untuk memfasilitasi peserta didik berkenaan dengan masalah diri pribadi dan kehidupan sosial, belajar, dan pembentukan karier. Dalam implementasinya, ditemukan beberapa kendala dan masukan dalam penyelenggaraan kegiatan layanan bimbingan konseling 1) Madrasah telah melaksanakan program konseling, namun belum semuanya layanan terlaksana dengan baik, 2) Pemanfaatan layanan belum semua dimanfaatkan oleh peserta didik, 3) Pada umumnya pelaksanaan layanan konseling di Madrasah masih terfokus pada pemecahan masalah, belum mengarah pada Layanan Akademik yang terstruktur; 4) Masih terdapat guru BK yang menganggap bahwa pengembangan diri adalah mata pelajaran, sehingga harus ada SK, KD, silabus dan wajib masuk kelas.

Kelemahan dalam manajemen mutu layanan konseling di Madrasah adalah masalah mendasar dalam peningkatan mutu pendidikan yang berakar dari tidak optimalnya implementasi fungsi-fungsi manajemen berupa perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian terhadap program-program pendidikan. Perencanaan mutu layanan konseling masih banyak duplikasi dari perencanaan-perencanaan tahun sebelumnya dan sedikit sekali melakukan analisis serta diagnosis terhadap lingkungan internal dan eksternal. Perubahan-perubahan pada perencanaan seringkali hanya menyentuh kulitnya dan jarang menyentuh substansinya. Hal tersebut diperkuat dengan hasil riset disertasi yang dilakukan oleh Wongkar (1990) tentang perencanaan terpadu model pengembangan sekolah. Ia menjelaskan:

Belum berhasilnya peningkatan mutu pendidikan disebabkan oleh belum adanya perencanaan pendidikan di sekolah yang diterapkan menurut prinsip dan esensi yang seharusnya dipenuhi”. Kondisi ini disebabkan oleh iklim birokrasi yang tidak kondusif dalam sistem keorganisasian pengelolaan pendidikan. Esensi dan substansi dalam perencanaan terpadu seharusnya mencakup: (1) aspek-aspek substansial meliputi tujuan, misi, fungsi, dan isi pendidikan; dan (2) aspek-aspek prosedural yang meliputi alokasi sumber-sumber, pedoman program, program evaluasi, dan rincian program.

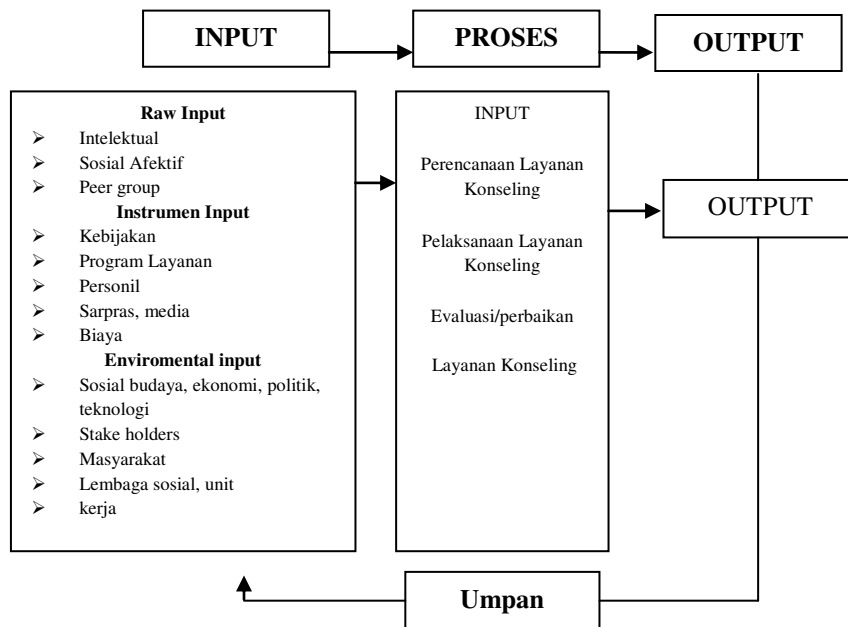
Keberhasilan manajemen mutu layanan konseling dalam pembelajaran tidak terlepas dari faktor-faktor yang mempengaruhinya berupa *input* pendidikan, baik *raw input*, *instrumental input*, maupun *envornmental input*. *Raw input* adalah *input* siswa (intelektual, fisik-kesehatan, *peer group*); *instrumental input* berupa kebijakan, program, personil, sarana, fasilitas, media, dan biaya; dan *environmental input* berupa sosial budaya, ekonomi, politik, teknologi, sekolah, masyarakat, lembaga sosial, dan unit kerja. Purnomo, Hadi (2005) dalam hasil riset disertasinya tentang strategi peningkatan mutu madrasah tsanawiyah menemukan enam faktor yang memiliki daya dukung tinggi terhadap peningkatan mutu pendidikan berbasis madrasah, yaitu: “Profesionalisme ketenagaan (guru dan staf), manajemen madrasah, sumber belajar, kepemimpinan, kurikulum, dan akuntabilitas madrasah”. Selanjutnya, berdasarkan analisis lanjutan terhadap keenam faktor tersebut, Hadi menemukan tiga sumber daya yang memiliki derajat daya dukung tertinggi dan sekaligus berperan sebagai strategi dasar untuk peningkatan mutu berbasis madrasah, yaitu: “Peningkatan mutu ketenagaan, peningkatan mutu manajemen layanan madrasah, dan peningkatan mutu sarana dan prasarana madrasah termasuk termasuk buku-buku pelajaran, alat, dan media pembelajaran serta layanan konseling”.

Ada beberapa identifikasi keberadaan bimbingan konseling yang terjadi di Madrasah Negeri 1 Metro antara lain :

1. Belum melaksanakan program yang telah dibuat dalam layanan konseling.
2. Peran guru koselor BP/BK belum optimal
3. Layanan Bimbingan berdasarkan kasus yang muncul
4. Belum semua pengelola Madrasah Aliyah Negeri mampu mengelola penilaian konseling sebagai panduan tindakan bimbingan konseling.
5. Masih ada persepsi BP/BK adalah mata pelajaran maka perlu membuat silabus dan RPP.

B. FOKUS MASALAH

Dari persoalan di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang Manajemen Mutu Layanan Konseling sebagai upaya untuk mengaplikasikan konsep manajemen mutu layanan sehingga madrasah mampu meningkatkan mutu layanan bimbingan konseling di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Metro pada tahun 2015.

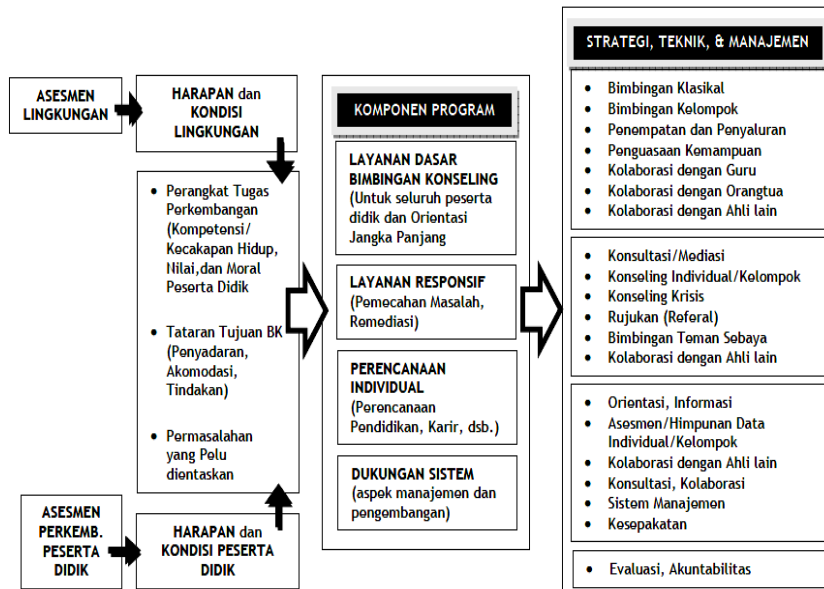


Gambar 1.1. Konseptual tentang fokus masalah penelitian

Adapun fokus penelitian ini adalah pada aspek pengelolaan mutu layanan konseling konseling (*Service quality*), ditinjau dari aspek perencanaan layanan konseling, pelaksanaan layanan konseling dan evaluasi/perbaikan layanan konseling di Madrasah Aliyah Negeri Kota Metro tahun 2015.

Selanjutnya penulis paparkan skema dan alur layanan konseling di sekolah dan Madrasah sebagai berikut :

Gambar 1.2 Alur Layanan Konseling



C. PERUMUSAN MASALAH

Berangkat dari latar belakang masalah dan fokus masalah, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran umum pelaksanaan mutu layanan konseling di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Metro?
2. Apakah ada strategi yang efektif manajemen mutu layanan konseling di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Metro?
3. Langkah apa saja yang ditempuh Maadrasah Aliyah Negeri Kota Metro dalam mewujudkan mutu layanaan konseling?.

D. TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini secara khusus bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui gambaran umum pelaksanaan mutu layanan konseling di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Metro
2. Untuk mengetahui strategi yang efektif manajemen mutu layanan konseling di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Metro
3. Untuk mengetahui langkah-langkah yang ditempuh Maadrasah Aliyah Negeri Kota Metro dalam mewujudkan mutu layanaan konseling

E. MANFAAT PENELITIAN

Hasil penelitian ini, diharapkan bermanfaat secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, penelitian ini akan berguna sebagai bahan masukan bagi perumusan konsep tentang manajemen di bidang pendidikan, khususnya tentang strategi manajemen mutu layanan konseling dalam upaya mencegah kegagalan proses implementasi manajemen konseling di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Metro.

Adapun secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan berharga bagi para pengelola pendidikan Madrasah Aliyah dan praktisi pendidikan dalam upaya menyukseskan implementasi Manajemen Mutu layanan di bidang layanan bimbingan konseling .

F. TINJAUAN TEORETIS BIMBINGAN KONSELING

1. Pengertian Bimbingan

Pengertian guidance yang diungkapkan oleh Jones sebagai berikut :

*“ Guidance is the assistance given to individuals in making intelligent choices and adjustment in their lives. The ability is not innate it must be developed the fundamental purpose of guidance is to develop in each individual up to the limit of his capacity , the ability to solve his own problems and make his own adjustments ”.*³

Seiring dengan pandangan Crow and Craow pandangan ini agak lebih beratkan pada bimbingan untuk mendukung kompetensi ;

*“ Rather guidance is assistance made available by competent counselor to an individual of any age to help him direct his own life, develop his own decisions , and carry burdens ”.*⁴

Harmain berpendapat bahwa bimbingan mempunyai pengertian sebagai berikut ;

“ Helping John to see through himself in order that he may see himself through ”.

Dari beberapa pendapat ahli yang menyatakan diartikan bahwa bimbingan merupakan tindakan pemberian pertolongan atau bantuan. Bantuan atau pertolongan ini merupakan hal yang pokok dalam bimbingan. Bimbingan merupakan suatu pertolongan yang menuntun.

Hal ini mengandung pengertian bahwa dalam memberikan bimbingan bila keadaan menuntut untuk dilakukan, merupakan kewajiban dari pembimbing untuk melakukan tindakan pertolongan secara aktif, yaitu berupa arahan kepada yang dibimbingnya. Disamping itu bimbingan mengandung makna pemberian bantuan atau pertolongan dengan

³ Bimo Walgito , Bimbingan dan Konseling Andi Jogjakarta 2010 Hal. 7

⁴⁴ Ibid Hal. 7

pengertian bahwa dalam menentukan arah diutamakan kepada yang dibimbingnya dengan menentukan arah yang benar.

2. Pengertian Konseling

Dalam pengertian konseling terdapat beberapa tinjauan atas pengertian, seperti yang diungkapkan oleh Wrenn mengemukakan konseling adalah, sebagai berikut :

“ Counseling is personal and dynamic relationship between two people who approach mutually defined problem with mutual consideration for each other to the end that the younger , or less mature, or more troubled of the two is aided to a self determined resolution of his problem”.

Sedangkan Jones menguraikan tentang pengertian konseling sebagai berikut ;

“ Counseling is talking over a problem with some one. Usually but not always , one of the two has facts or experiences or abilities not possessed to the same degree by the other. The process of counseling involves a clearing up of the problem by discussion”

Dari beberapa ahli tentang pengertian konseling memiliki titik pandang yang berbeda ,selain ada perbedaan pandangan juga memiliki kesamaan merupakan hal pokok dalam konseling yaitu pada pemecahan masalah.

Proses konseling pada dasarnya dilakukan secara individual (*Between two persons*) yaitu antara klien dan konselor walaupun dalam perkembangannya ada konseling kelompok (*Group counselling*) . Pemecahan masalah dalam proses konseling itu dijalankan dengan wawancara atau diskusi antara klien dengan konselor dan wawancara itu dijalankan dengan cara tatap muka.

Dengan demikian dapat diartikan bahwa konseling merupakan proses bantuan yang diberikan kepada individu atau pemecahan masalah kehidupannya dengan cara wawancara tatap muka dengan bantuan pemecahan masalah sesuai dengan masalah individu tersebut yang sedang dihadapi atau sedang terjadi.

3. Konselor Islami Dalam Pelaksanaan Bimbingan

Konselor Islam, dalam tugasnya membantu klien menyelesaikan masalah kehidupan, haruslah memperhatikan nilai-nilai dan moralitas islami. Apalagi yang ditangani adalah membantu mengatasi masalah kehidupan yang dialami oleh klien atau konseli, maka sudah sewajarnya konselor harus menjadi teladan yang baik, agar klien merasa termotivasi dalam menyelesaikan masalah kehidupannya.

Sebagai seorang teladan, seharusnya konselor islami menjadi rujukan bagi klien dalam menjalani kehidupan. Oleh karena itu, sebagai suri teladan, maka sudah tentu konselor adalah seorang yang menjadi rujukan

dalam perilaku kehidupan sehari-harinya. Kehidupan konselor menjadi barometer bagi konseli.

Karena konselor adalah seseorang yang memiliki kemampuan untuk melakukan konsultasi berdasarkan standar profesi. Konselor pada dasarnya tidak dapat melepaskan diri dari kelemahan-kelemahan yang dimilikinya. Konselor selalu terikat dengan keadaan dirinya. Dengan kata lain, factor kepribadian konselor menentukan corak pelayanan konseling yang dilakukannya. Kepribadian konselor dapat menentukan bentuk hubungan antara konselor dan konseli, bentuk kualitas penanganan masalah, dan pemilihan alternative pemecahan masalah.

Tugas konselor pada dasarnya adalah usaha memberikan bimbingan kepada konseli dengan maksud agar konseli mampu mengatasi permasalahan dirinya. Tugas ini berlaku bagi siapa saja yang bertindak sebagai konselor. Sekalipun sudah memiliki kode etik profesi yang menjadi landasan acuan perlindungan konseli, bagi konselor muslim tidak ada salahnya apabila dalam dirinya juga menambahi sifat-sifat atau karakter-karakter konselor yang dipandang perlu bagi aktivitas konseling. Yang terpenting bahwa dalam upaya konseling tersebut harus memenuhi kaidah bahwa pemberian bantuan tidak didasarkan pada pekerjaan.

Sebagai pedoman bagaimana kepribadian konselor yang islami, maka ada beberapa ciri konseling yang Islami antara lain.

a. Konselor Muslim di bawah ini dijelaskan secara singkat. Seorang konselor harus menjadi cermin bagi konseling

Firman Allah :

قَدْ كَانَتْ لَكُمْ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ فِي إِبْرَاهِيمَ وَالَّذِينَ مَعَهُ

*Sesungguhnya telah ada suri teladan yang baik bagimu pada Ibrahim dan orang-orang yang bersama dengannya. (QS. Mumtahanah (60): 4)*⁵

Firman Allah :

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ

الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا ﴿٨٠﴾

Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan

⁵ Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan terjemah QS. Mumtahanah

(kedatangan) hari kiamat dan dia banyak menyebut Allah. (QS, Al-Ahzab (33): 21)

Konselor dalam tugas bimbingannya haruslah merupakan teladan yang baik bagi anak bimbing (klien). Klien secara psikologis datang kepada konselor karena beberapa alasan di antaranya : keyakinan bahwa diri konselor lebih arif, lebih bijaksana, lebih mengetahui permasalahan, dan dapat dijadikan rujukan bagi penyelesaian masalah.

Konselor merupakan teladan bagi klien, meskipun demikian tidak berarti konselor tanpa cacat. Sebagai manusia yang memiliki berbagai keterbatasan dan kelemahan perilaku yang dapat dilihat atau dijadikan ukuran kualitas oleh klien. Pada derajat kedekatan tertentu klien sangat memperhatikan perilaku konselor.

Seringkali konselor menghadapi seorang klien yang tidak dikenal, kondisi ini tidak menuntut konselor berkepribadian baik atau tidak, karena pertemuan konselor dengan klien berlangsung hanya dalam *setting* konseling. Akan tetapi, sering pula klien adalah seorang yang mengenal konselor dalam *setting* social lebih luas. Konselor harus bisa menjadi contoh dan suri teladan di mana pun dan kapan pun berada.

Rasulullah tidak hanya dikenal sebagai orang baik ketika sedang mengaji, melainkan dikenal sebagai orang baik ketika di luar konteks mengaji. Kepribadian Rasulullah bukanlah didasarkan pada *setting* tertentu, kepribadian beliau relative tetap dan permanen. Rasulullah adalah contoh perilaku yang patut ditiru dalam setiap hal.

b. Kemampuan bersimpati dan berempati yang melampaui dimensi duniawi.

Firman Allah:

لَقَدْ جَاءَكُمْ رَسُولٌ مِّنْ أَنفُسِكُمْ عَزِيزٌ عَلَيْهِ مَا عَنِتُّمْ حَرِيصٌ عَلَيْكُمْ
بِالْمُؤْمِنِينَ رَءُوفٌ رَّحِيمٌ ﴿١٢٨﴾

Sungguh telah datang kepadamu seorang Rasul dari kaummu sendiri, berat terasa olehnya penderitaanmu, sangat menginginkan (keimanan dan keselamatan) bagimu, amat belas kasihan lagi penyayang terhadap orang-orang mukmin. (QS. At-Taubah (9):128)⁶

Seorang konselor adalah seorang yang tanggap terhadap persoalan klien. Ia dapat bersimpati pada apa yang terjadi dalam diri klien serta berempati terhadap apa yang dirasakan oleh klien. Konselor melalui profesinya berusaha membantu klien sebatas hubungan profesi (*setting*

⁶ Ibit hal. 128

konseling), sedangkan di luar konteks konseling dapat dikatakan hubungan tersebut tidak ada.

Bagi konselor muslim tentu memiliki sisi yang berbeda dari konselor pada umumnya. Perbedaan tersebut terletak pada sisi *spirit* dan motivasi memberikan bantuan lebih berdimensi, tidak sedar membantu meringankan beban psikologis klien, melainkan juga berusaha “menyelamatkan” totalitas kehidupan klien. Konselor perlu mengembangkan rasa iba, kasih sayang sebatas bingkai profesi sedangkan konselor muslim perlu mengembangkan semangat belas kasih sayang yang berdimensi ikhrawi. Jika ia membantu konseling, terdapat dua kemungkinan:

c. Menjadikan konseling sebagai awal keinginan bertaubat yang melegakan

Firman Allah :

وَمَا أَرْسَلْنَا مِنْ رَسُولٍ إِلَّا لِيُطَاعَ بِإِذْنِ اللَّهِ وَلَوْ أَنَّهُمْ إِذْ ظَلَمُوا أَنْفُسَهُمْ جَاءُوكَ فَاسْتَغْفَرُوا اللَّهَ وَاسْتَغْفَرَ لَهُمْ
الرَّسُولُ لَوَجَدُوا اللَّهَ تَوَّابًا رَحِيمًا ﴿١٤﴾

Dan Kami tidak mengutus seseorang Rasul melainkan untuk ditaati dengan seizing Allah. Sesungguhnya jikalau mereka ketika menganiaya dirinya datang kepadamu, lalu memohon ampun kepada Allah, dan Rasul pun memohonkan ampun untuk mereka, tentulah mereka mendapati Allah Maha Penerima Taubat lagi Maha Penyayang. (QS. An-Nisa' (4):64)⁷

Banyak kasus yang dihadapi oleh konselor (sekitar 60%) adalah kasus yang ada kaitannya dengan pelanggaran klien terhadap kehidupan beragamanya, atau ada kecenderungan mereka yang melanggar norma agama atau setidaknya lalai terhadap norma agama. Konselor biasanya akan memberikan nasihat atau bimbingan tergantung kepada basis berpikirnya: Freudian, humanistik, behavioristik, eklektik, atau bahkan liberalis. Bagi konselor muslim tentu akan memberikan bimbingan berdasarkan *fikrah islamiah* yang paling mungkin sesuai dengan derajat kasus dan derajat halal, mandub, mubah, makruh, maupun haram dalam konteks yang dihadapi klien. Sering dilupakan bahwa konselor pada umumnya, dosa atau kesalahan cukup diratapi di ruang konseling dan sesudah itu harus diakhiri begitu saja dan semua

⁷ Ibit hal 64

Konselor akan selalu berhadapan dengan kenyataan bahwa klien cenderung tergantung, hormat, kagum, ataupun jatuh hati pada konselor. Dalam kondisi tersebut konselor harus memberikan suatu respons yang lebih baik serta bertanggung jawab terhadap kenyataan bahwa hubungan klien dan konselor adalah hubungan manusia. Hubungan tersebut dapat ditingkatkan menjadi hubungan silaturahmi yang lebih berdimensi luas, tidak hanya sekadar *setting* dalam konseling, terutama silaturahmi pasca konseling, membangun ukhuwah merupakan prestasi besar.

Adapun pelaksanaan bimbingan konseling di Madrasah Aliyah Negeri 1 Metro dilakukan dengan beberapa langkah : melalui tahapan layanan, tahapan bimbingan dan tahapan pemecahan masalah .

4. Jenis Layanan

a). Layanan Informasi

Layanan informasi adalah layanan bimbingan yang berupa pemberian penerangan, penjelasan, pengarahan. Informasi yang perlu disampaikan kepada siswa terutama mengenai hal-hal yang amat berguna bagi kehidupan siswa, namun hal itu jarang dibicarakan dalam mata pelajaran, misalnya informasi mengenai system belajar, informasi mengenai jurusan, informasi mengenai kelanjutan studi, cara bergaul dengan teman, cara membuat ringkasan, dan informasi mengenai jenis-jenis pekerjaan.

Layanan informasi umumnya disampaikan dalam bentuk kelompok. Layanan ini merupakan kegiatan yang dilakukan oleh petugas bimbingan untuk membekali siswa pengetahuan, pemahaman tentang lingkungan hidup, proses perkembangan, pendidikan, pekerjaan, dan sebagainya agar mereka dapat mengatur dirinya sendiri dan merencanakan kehidupannya sendiri. Layanan ini dapat juga diberikan kepada guru, orang tua, masyarakat, kepala sekolah, serta pihak lain yang dianggap memerlukannya. Cara pemberian informasi ini bisa disampaikan dengan cara: Pemberian brosur, lisan, baik secara perorangan maupun kelompok (*group teaching*),

b). Layanan Penempatan

Layanan penempatan merupakan layanan bimbingan yang ditujukan kepada siswa dengan berusaha mengelompokkan siswa ke dalam suatu kelompok atau posisi tertentu yang sesuai dengan keadaan siswa, bakat, minat, dan cita-cita hidupnya serta prestasi akademiknya sehingga siswa dapat memperoleh kesempatan untuk berkembang seoptimal mungkin. Misalnya, dalam penjurusan

(pengelompokan) pada bidang pembinaan bakat olahraga, kesenian, Pramuka, PMR, kelompok belajar, kelompok pecinta alam, dan pengaturan tempat duduk di kelas.

c). Layanan Konseling Kelompok Dan Individu

Konseling merupakan bimbingan yang ditujukan kepada siswa secara *face to face* dengan cara wawancara. Layanan ini diberikan kepada siswa yang bermasalah dan umumnya diberikan secara individu.

Karena itu, layanan konseling merupakan hubungan timbal balik antara siswa dengan si pembimbing sehingga layanan ini diperlukan suatu kerja sama antara kedua belah pihak, yaitu keahlian, keterampilan yang memadai serta teknik yang tepat agar pihak klien (siswa) dapat dengan mudah terbuka mengemukakan masalah-masalahnya, tanpa adanya perasaan ragu-ragu, was-was, dan kurang aman.

Dalam mengkonseling klien terdapat teori untuk melakukan konseling. Masing-masing teori memberikan keterampilan tertentu untuk klien sesuai dengan masalah yang sedang dialami. Terdapat beberapa pendekatan dalam proses konseling misalnya trait and factor, rasional emotif terapi, behavioral, psikoanalisis, individual psikologi, analisis transaksional, klien centered, Gestalt, dan lain-lain. Pendekatan ini dapat dipilih oleh seorang konselor sesuai dengan kondisi klien.

d). Layanan Referral

Ada kalanya masalah-masalah yang dihadapi siswa berbeda-beda dan di luar kemampuan dan wewenang konselor maupun staf sekolah, misalnya masalah sakit fisik (mata, telinga, dan sebagainya), gangguan psikis yang tergolong berat (neurosa, psikoneurosa, psikosa).

Siswa yang mengalami kesulitan semacam ini jelas tidak dapat ditangani oleh konselor atau sekolah pada umumnya. Layanan yang harus diberikan kepada siswa yang demikian adalah mengirimkannya kepada ahli yang berwenang. Sakit fisik kepada dokter medis atau para medis lainnya. Gangguan jiwa yang tergolong berat dikirim kepada psikiater (ahli penyakit jiwa) sehingga gangguan atau sakitnya dapat disembuhkan. Layanan untuk mengirimkan siswa ke ahli lain yang lebih berwenang inilah yang disebut dengan layanan referral.

Untuk memberikan layanan referral ini perlu adanya kerja sama yang baik dengan instansi-instansi lain. Terlebih jika di sekolah

belum tersedia tenaga ahli tersebut. Instansi tersebut misalnya rumah sakit, klinik kesehatan jiwa, rumah sakit jiwa.

e). Layanan Pembelajaran

Layanan pembelajaran merupakan kegiatan petugas untuk memberikan pemahaman tentang tipe belajar dan perkembangan belajar individu agar dapat mandiri untuk merencanakan tugas belajarnya.

f). Layanan Bimbingan (Kelompok)

Bimbingan kelompok merupakan sebuah kegiatan bimbingan yang dikelola secara klasikal dengan memanfaatkan satuan/grup yang dibentuk untuk keperluan administrasi dan peningkatan interaksi siswa dari berbagai tingkatan kelas.

g). Layanan Konsultasi

Layanan konsultasi merupakan proses dalam suasana kerja sama dan hubungan antarpribadi dengan tujuan memecahkan suatu masalah dalam lingkup profesional dari orang yang meminta konsultasi. Ada tiga unsure di dalam konsultasi, yaitu klien, orang yang minta konsultasi, dan konsultan.

h). Layanan Konferensi Kasus

Layanan konferensi kasus merupakan kegiatan pengkajian lebih mendalam terhadap suatu kasus yang melibatkan berbagai pihak dan di bahas dalam pertemuan besar atau kecil apabila diperlukan.

i). Layanan *Home Visit*

Home Visit merupakan kegiatan petugas melakukan kunjungan rumah untuk mengenal lingkungan hidup siswa sehari-hari jika informasi tentang siswa tidak dapat diperoleh melalui angket atau wawancara, dan guru memerlukan informasi kasus kepada orang tua siswa meskipun kadang orang tua siswa diundang di sekolah.

5. Jenis Bimbingan

Layanan bimbingan yang diberikan di sekolah ditinjau dari maksud memberikan bimbingan dibedakan berdasarkan fungsinya, yaitu sebagai berikut.

- a) Bimbingan berfungsi preventif (pencegahan).
- b) Bimbingan berfungsi kuratif (penyembuhan/korektif)
- c) Bimbingan berfungsi preservative/perseveratif (pemeliharaan/penjagaan)
- d) Bimbingan berfungsi developmental (pengembangan)

- e) Bimbingan berfungsi Distributif (penyaluran)
- f) Bimbingan berfungsi adaptif (pengadaptasian)

6. Kerjasama dalam Pelaksanaan Konseling

Proses pelaksanaan bimbingan di Madrasah merupakan sistem Kerja Sama antara koselor dengan komponen yang lain sehingga pelaksanaannya efektif anata lain :

Proses Pelaksanaan Bimbingan

Pihak (Kerja Sama)	Bentuk (Kerja Sama)
Siswa	Kesadaran untuk berubah
Konselor	Memberikan bimbingan konseling
Guru pembimbing	Memberikan bimbingan konseling
Orang tua	Mendukung keputusan bersama
Guru	Menjadi wakil petugas bimbingan
Guru kelas	Menjadi wakil petugas bimbingan
Kepala sekolah	Memberikan kemudahan sarana prasarana yang diperlukan
Psikiater, petugas kesehatan, dinas social	Menerima tindak lanjut kasus tertentu yang berada di luar kewenangan pembimbing.

Adapun kedekatan hubungan kerja sama dalam bimbingan dapat dilihat dalam diagram Chapati berikut, di mana yang posisi gambarnya berdekatan dengan bimbingan, berarti itulah yang kerja samanya paling erat tujuan efektif tercapai.

G. SIMPULAN

Berdasarkan alat pengumpulan dan analisis kualitatif dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Melakukan pendataan melalui tes dan non tes , pendataan dengan tes meliputi : tes kecerdasan, tes bakat, tes minat, tes ingatan, tes kepribadian, tes sikap, dan pendataan non tes meliputi : teknik observasi, interview, angket, biografi, dan dokumentasi, untuk dapat mengidentifikasi bentuk layanan yang paling tepat yang dilakukan.
- b. Melakukan layanan informasi, layanan kelompok dan individu, layanan belajar, layanan konsultasi, layanan konferensi dan layanan kerja dan layanan *home visit*.

- c. Melakukan pemecahan masalah peserta didik yang terkait dengan pemecahan masalah pendidikan, pemecahan masalah tentang kesulitan belajar, pemecahan masalah pribadi, pemecahan masalah sosial, pemecahan masalah pekerjaan, dan bimbingan penggunaan waktu belajar sehingga klien dapat menentukan belajar yang efektif.
- d. Melakukan bimbingan pendidikan, bimbingan mengatasi kesulitan belajar, bimbingan pribadi, bimbingan sosial dan melakukan bimbingan karier tentang cita-cita dan masa depan peserta didik sehingga peserta didik mampu menemukan masalah dan dapat teratasi terkait dengan pengembangan karier pada masa yang akan datang.
- e. Dalam Implementasi pelaksanaan program bimbingan konseling konselor bekerjasama dengan pihak-pihak terkait (*stake holders*) dan bentuk pelayanan konseling merupakan suatu sistem sehingga implementasi layanan lebih efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Attas, M.N. (2001). *Menggagas Sistem Pendidikan Islam terpadu*. (Terj.) Munir Shahab. Jakarta: Gema Insani Press.
- Al-Najihi, M.L. (1998). *Falsafah al-tarbiyah fi al-Qur'an al-Karim*. Kairo: Al-Kailani.
- Azra, A. (2002). *Paradigma baru pendidikan nasional*. Jakarta: Kompas.
- Besterfield, D.H. (1999). *Total quality management*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Bimo, Walgito (2010). *Bimbingan dan konseling bimbingan karier*. Andi Jogjakarta
- Bogdan, R.C. dan Biklen, S.K. (1982). *Qualitative research for education: An introduction to theory and methods*. Boston: Allyn dan Bacon.
- Brodjonegoro, S.S. (2003a). *Higher education: Long term strategy 2003 – 2010*. Directorate General of Higher Education Ministry of National Education Republic Of Indonesia.
- Brodjonegoro, S.S. (2000). *Peran perguruan tinggi dalam meningkatkan daya saing bangsa*. Jakarta: Dikti Depdiknas.
- Creech, B. (1996). *Lima Pilar TQM (terjemahan)*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Dewey, J. (1964). *Democracy and education: An introduction to the philosophy of education*. New York: MacMillan.
- Djajal, F dan Supriadi, D. (2001). *Reformasi pendidikan dalam konteks otonomi daerah*. Jakarta: Adi Cita.
- Djohar. (2003). *Pendidikan strategik: Alternatif untuk pendidikan masa depan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Elfi, Mu'amanah (2009). *Bimbingan Konseling Islami*, Bumi Aksara Bandung

- Fajar, A.M. (1999). *Platform reformasi pendidikan dan pengembangan sumber daya manusia*. Jakarta: Dirjen Binbaga Islam.
- Fattah, N. (2004). *Landasan manajemen pendidikan (cetakan ke-7)*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Garang, B. (1999). *Pola pendidikan anak masyarakat dalam transformasi era globalisasi*. Disertasi doktoral universitas negeri jakarta.
- Huda, N. (2002). *Cakrawala pembebasan, agama, pendidikan dan perubahan sosial*. Yogyakarta: Fajar Pustaka Baru.
- Ishikawa, K. (1985). *What is total quality manajement?*. New Jersey; Prentice Hall.
- Jalal, F dan Supriyadi, D (Ed.). (2001). *Reformasi pendidikan dalam konteks otonomi daerah*. Yogyakarta: AdiCita- Bappenas-Depdiknas.
- Juran, J.M. (1991a). *Juran's Quality Handbook*. Fifth Edition. New York; Macmillan.
- Juran, J.M. (1999b). *Juran on leadership for quality*. Seventh Edition. New York;
- Kotler, P dan Karen, F.A. (1995). *Strategic marketing for educational institutions*. New Jersey: Prentice Hall.
- Made Pidata 2009. *Supervisi Pendidikan Konstekstual*, Bineka Cipta Jakarta
- Mastuhu. (2004). *Menata ulang pemikiran sistem pendidikan nasional*. Yogyakarta: Safiria Insania Press.
- Margono. (2000). *Metodologi penelitian pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Miles dan Huberman. (1992). *Qualitatif Data Analysis*. Tjetjep Rohendi Rohidi (penerjemah). *Analisi Data Kualitatif*. Jakarta: UI Press.
- Miller, J dan Innis, S. (1996). *Strategic quality management*. Ware; Herts.

- Moleong, L.J. (2002). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ngalim purwanto, (2008) administrasi dan suvervisi pendidikan, Rosda Karya Bandung
- Nasution, S. (1992). *Metode penelitian naturalistik kualitatif*. Bandung: Tarsito.
- Natawidjaja, R. Dkk. (2007). *Ilmu pendidikan: Rujukan filsafat, teori, dan praksis*. Bandung: UPI Press.
- Nugroho, H. (2002). *McDonalisasi Pendidikan Tinggi*. Yogyakarta: Kanisius.
- Piper, D.W. (1993). *Quality management in Universities*. Canberra: Australian Government Publishing Service.
- Rowley, J. (1995). *A new lecturer's simple guide to quality issues in higher education*. Dalam International Journal of Education Management. No., Vol.1, 1995.
- Samsul Munir Amin,(2010).*Bimbingan Konseling Islam*.Amzah Jakarta
- Sallis, E. (2001). *Total quality management in education*. New Jersey: Prentice Hal.Inc.
- Sanusi, A. (2008a). *Essential characteristics of effective, productive learning and productive people*. PPS UNINUS: Bandung.
- Sanusi, A. (2008b). *The Qur'an: Unchallengeable miracle and relationship with leadership and management*. PPS UNINUS: Bandung.
- Sapre, P. (2002). "Realizing the potential of education management in India". *Journal of Educational Management and Administration*, 30, 101-108.
- Sathe, R.T. (2001). *Management of organizational behavior: An applied perspective*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.

- Scanlan, B. (1973). *Principles of management and organizational behavior*. New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Schein, E.H. (1992). *Organizational culture and leadership*. San Fransisco: Jossey-Bass.
- Shumar, W. (1997). *College for sale: A critique of the commodification of higher education*. London: Falmer Press.
- Sudjana. (2004). *Manajemen program pendidikan untuk pendidikan nonformal dan pengembangan sumber daya manusia*. Bandung: Falah Production.
- Sukmadinata, N.Sy. (2006). *Metode penelitian pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Suyanto dan Hisyam, D. (2000). *Refleksi dan reformasi pendidikan di Indonesia memasuki milenium III*. Yogyakarta: AdiCita.
- Syafaruddin. (2002). *Manajemen mutu terpadu dalam pendidikan: Konsep, strategi, dan aplikasi*. Jakarta: Grasindo.
- Terry, G.R. (1992). *Principles of Management*. Illinois: Richard D. Irwin Inc.
- Tilaar, H.A.R & Nugroho, R. (2005). *Kebijakan pendidikan: Pengantar untuk memahami kebijakan pendidikan dan kebijakan pendidikan sebagai kebijakan publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.