

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tidak tersusunnya, terselenggaranya dan tercapainya pelayanan apabila tidak dikelola dalam suatu sistem manajemen yang bermutu. Pelayanan bimbingan konseling harus dilakukan supaya pelayanan tersebut dapat memberikan kontribusi pada pencapaian visi, misi dan tujuan yang ditetapkan. Selanjutnya Hunainah dan Saprudin mengemukakan bahwa:

“Pelaksanaan manajemen bimbingan dan konseling perlu dirumuskan dan disiapkan secara matang baik dari perencanaan atau program yang kemudian dapat diimplementasikan dengan baik dalam tata laksana bimbingan dan konseling, lalu dapat dievaluasi semua pelaksanaan pelayanan bimbingan dan konseling”.¹

Manajemen pelayanan akan mengarahkan rangkaian aktivitas pelayanan yang tersusun secara urut karena mengutamakan aspek implementasi fungsi-fungsi manajemen dengan mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya yang dimiliki agar percepatan pencapaian tujuan pelayanan. Menurut Pradita bahwa “Manajemen layanan adalah suatu cara pemberian layanan kepada orang atau pelanggan yang membutuhkan supaya kebutuhannya tercapai dan pelayanan yang diberikan tersebut memuaskan”.²

Layanan konseling merupakan hal terpenting dalam layanan bimbingan dan konseling karena di dalam layanan konseling individu siswa atau konsulti dapat menceritakan dan mengemukakan permasalahan

¹ Hunainah dan Ujang Saprudin. *Manajemen Bimbingan dan Konseling*, (Bandung: RIZQI PRESS, 2018) h. 1.

² Dava Rizqi Pradita. “Manajemen Layanan” <https://davarp.wordpress.com/2018/03/20/manajemen-layanan/>, 20 Maret 2018

individu dan juga dapat menemukan solusi untuk memecahkan masalah siswa atau konsultan, kemudian guru pembimbing dapat mengarahkan siswa agar tercapainya kemandirian dan perkembangan yang optimal pada siswa. Konseling menurut Santoso, ialah “Konseling adalah suatu jenis teknik pelayanan bimbingan di antara pelayanan-pelayanan lainnya dan sering disebut sebagai inti dari kesatuan pelayanan bimbingan.”³ Konseling tidak seperti pemberi nasihat karena di dalam pemberian nasihat proses berfikir ada dan diberikan oleh penasihat, sedangkan dalam konseling proses berfikir dan solusi ditemukan lalu dilakukan oleh siswa atau konsulti.

Kualitas pribadi guru bimbingan dan konseling atau guru pembimbing merupakan kriteria terpenting dari segala aspek kepribadian dalam menentukan keefektifan guru bimbingan dan konseling. Karakter guru bimbingan dan konseling bisa menjadi cerminan yang baik bagi semua orang terkhusus siswa di sekolah, cerminan yang baik akan menarik siswa atau konsulti untuk melakukan konseling dengan guru bimbingan dan konselingsnya. Seperti yang diungkapkan oleh Hengki, Kamil dkk mengatakan bahwa “Guru bimbingan dan konseling merupakan pemeran utama dalam aktivitas layanan konseling”.⁴

Konsultasi merupakan salah satu dari pelaksanaan layanan konseling akademik. Konsultasi adalah tindakan yang memberikan masukan kepada siswa atau konsulti. Biasanya dilakukan untuk mendapatkan motivasi serta dukungan dalam persiapan kegiatan dan penilaian mengenai suatu program. Di dalam konsultasi siswa diberikan kebebasan untuk menyimpulkan dan mengambil keputusan sendiri, yaitu keputusan yang dianggap paling tepat. Keputusan siswa itu diambil tentu saja setelah dilakukannya analisis dan

³ Zulkarnain Wildan. *Manajemen Layanan Khusus di Sekolah*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2018) h. 6

⁴ Yandri Hengki, Fikri Kamil Moh dkk. “Penerapan Perilaku Altruistik Dalam Layanan Konseling Individu Oleh Guru Bimbingan Konseling Di Sekolah” *Jurnal Tarbawi: Jurnal Ilmu Pendidikan*, Vol. 15, No. 01 (Juli, 2019) h. 54.

diskusi mendalam tentang hal-hal yang (akan) menjadi isi dari keputusannya itu. Apapun yang menjadi keputusan siswa, guru pembimbing harus menghargainya. Jika tampaknya keputusan itu kurang tepat maka harus mendiskusikan lebih lanjut mengenai keputusan yang diambil oleh siswa itu. Dengan mendiskusikan keputusan lagi maka dapat melihat ke depan dan mengantisipasi hal-hal yang akan terjadi apabila keputusan itu dilaksanakan. Hal-hal positif apa yang dapat diraih dan hal-hal negatif dan/atau hambatan apa yang dapat terjadi. Disamping itu, perlu didiskusikan pula apa yang akan dilakukan konsulti apabila pelaksanaan keputusan itu tidak mulus; apabila pelaksanaannya terkendala; apabila ada unsur-unsur tertentu menghalangi implementasi keputusan itu.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan ditemukan permasalahan mengenai pelaksanaan layanan konseling akademik yaitu pada layanan konsultasi terhadap siswa. Konsultasi dalam pelaksanaan layanan konseling di SMAN 24 Kabupaten Tangerang belum terlaksana dengan baik. Guru pembimbing tidak memberikan siswa kebebasan untuk menyimpulkan dan mengambil keputusan sendiri. Seperti yang diucapkan oleh Chyntia yang merupakan alumni SMAN 24 Kabupaten Tangerang “Saat itu saya percaya diri karna punya nilai rata rata raport yang tinggi, saya percaya diri mendaftarkan nama saya ke Universitas Indonesia dengan jurusan Pariwisata melalui jalur SNMPTN. Tapi saat saya datang untuk berdiskusi dengan bu Vina, bu Vina malah menjudge mengatakan saya tidak akan bisa lolos di Universitas Indonesia. Tanpa ada nasihat atau motivasi akhirnya diskusi hanya berhenti sampai disitu”.⁵

Diskusi dan analisis lebih lanjut akan membahas semua hal tersebut. Dengan diskusi dan analisis lebih lanjut itu, konsulti akan lebih yakin lagi dengan keputusannya itu (apabila keputusan yang telah diambilnya

⁵ Wawancara dengan Chyntia. tanggal 7 February 2023 di Pondok Indah Kutabumi, Pada pukul 17:02

memang tepat), atau barangkali akan mengubah keputusannya. Guru pembimbing tidak boleh serta-merta membantahnya dan bahkan mengubah keputusan siswa. Karena jika serta-merta guru pembimbing membantah atau mengubah keputusan tanpa mendiskusikan lagi maka konsulti tersebut merasa ragu untuk melakukan konsultasi lagi.

Kemudian di SMAN 24 Kabupaten Tangerang dalam pengarahannya beasiswa KIP Kuliah (Kartu Indonesia Pintar) yang seharusnya didaftarkan oleh sekolah namun belum terinformasikan dengan baik juga. Seperti yang diucapkan oleh Nadia salah satu alumni di SMAN 24 Kabupaten Tangerang “Kemarin saya ga ada arahan tentang KIP Kuliah, saya cuman disuruh cari cari beasiswa tapi ga ada pengarahannya harus bagaimana”⁶ dan juga hasil wawancara dari salah satu guru Bimbingan dan Konseling di SMAN 24 Kabupaten mengatakan bahwa “Ibu masih berusaha mengembangkan KIP Kuliah di SMAN 24 Kabupaten Tangerang”.⁷

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan mengambil judul “Manajemen Layanan Konseling Akademik Di SMAN 24 Kabupaten Tangerang”.

B. Fokus Masalah

Fokus masalah dalam penelitian ini adalah “Manajemen Layanan Akademik di SMAN 24 Kabupaten Tangerang”

⁶ Wawancara dengan Nadia Azah, tanggal 2 Desember 2022 di Perumahan Kedaung, pada pukul 18:55 WIB

⁷ Wawancara dengan Dwi Asih Widhiyati, tanggal 8 February 2023 di SMAN 24 Kabupaten Tangerang, pada pukul 10:00 WIB

C. Batasan Masalah

1. Perlu Adanya Manajemen Layanan Konseling Akademik di SMAN 24 Kabupaten Tangerang.
2. Menjelaskan Pelayanan Konseling Akademik Di SMAN 24 Kabupaten Tangerang.
3. Menjelaskan Hambatan Manajemen Layanan Konseling Akademik Di SMAN 24 Kabupaten Tangerang.
4. Memberikan Solusi Dalam Mengatasi Hambatan Manajemen Layanan Konseling Akademik Di SMAN 24 Kabupaten Tangerang.
5. Menjelaskan Evaluasi Manajemen Layanan Konseling Akademik Di SMAN 24 Kabupaten Tangerang.

D. Rumusan Masalah

1. Mengapa Perlu Adanya Manajemen Layanan Konseling Akademik di SMAN 24 Kabupaten Tangerang?
2. Apasaja Pelayanan Konseling Akademik Di SMAN 24 Kabupaten Tangerang?
3. Apa Hambatan Manajemen Layanan Konseling Akademik Di SMAN 24 Kabupaten Tangerang?
4. Bagaimana Cara Mengatasi Hambatan Manajemen Layanan Konseling Akademik Di SMAN 24 Kabupaten Tangerang?
5. Bagaimana Evaluasi Manajemen Layanan Konseling Akademik Di SMAN 24 Kabupaten Tangerang?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengelolaan Manajemen Layanan Konseling Akademik di SMAN 24 Kabupaten Tangerang
2. Mengetahui Pelayanan Konseling Akademik di SMAN 24 Kabupaten Tangerang.

3. Untuk mengetahui hambatan dalam Manajemen Layanan Konseling Akademik di SMAN 24 Kabupaten Tangerang
4. Untuk mengetahui solusi dalam mengatasi hambatan dalam Manajemen Layanan Konseling Akademik di SMAN 24 Kabupaten Tangerang
5. Agar mengetahui evaluasi dalam Manajemen Layanan Konseling Akademik di SMAN 24 Kabupaten Tangerang

F. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

- a. Hasil penelitian diharapkan dapat dimanfaatkan untuk memperkaya ilmu pendidikan dan wawasan penelitian dibidang bimbingan dan konseling.
- b. Sebagai bahan masukan dan sumbangan pemikiran yang akan menambah ilmu dan wawasan di bidang bimbingan dan konseling, guna meningkatkan manajemen layanan bimbingan dan konseling.

2. Secara Praktis

- a. Bagi sekolah, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk mengembangkan pelaksanaan Manajemen Layanan Konseling Akademik di SMAN 24 Kabupaten Tangerang
- b. Bagi guru Bimbingan dan Konseling, penelitian ini di harapkan dapat menjadikan bahan pertimbangan ketika melaksanakan program di dalam Manajemen Layanan Konseling Akademik di SMAN 24 Kabupaten Tangerang
- c. Bagi peneliti, penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan serta dapat mengetahui sejauh mana “Manajemen Layanan Konseling Akademik di SMAN 24 Kabupaten Tangerang”

G. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan berisi rincian tentang urutan penulisan dari setiap bab dan bagian bab dalam skripsi, mulai dari bab I hingga bab V, yaitu:

BAB I Pendahuluan meliputi: Latar Belakang Penelitian, Identifikasi dan Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Kerangka Berfikir, dan Sistematika Pembahasan

BAB II Landasan Teori meliputi: Pengertian Manajemen, Unsur-Unsur Manajemen, Fungsi Manajemen, Pengertian Manajemen Layanan, Fungsi dan Pelaksanaan Layanan Konseling Akademik.

BAB III Metodologi Penelitian meliputi : Tempat dan Waktu Penelitian, Metode Penelitian, Sumber Data, Instrumen dan teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data dan Pengujian Kredibilitas Data.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan meliputi : Gambaran umum Objek Penelitian, Deskripsi Hasil Penelitian, Analisa Pembahasan.

BAB V Penutup meliputi : Simpulan dan Saran

