TSAQOFAH
Jurnal Penelitian Guru Indonesia

p-ISSN : 2810-0395
e-ISSN : 2810-0042

Terindeks : Dimensions, Scilit, Lens, Semantic, Garuda, Google Scholar, Base, etc

https://doi.org/10.58578/tsaqofah.v5i1.4312

KONSEP MANAJEMEN LAYANAN KONSULTASI UNTUK MENDUKUNG EFEKTIVITAS BIMBINGAN DAN KONSELING DI SEKOLAH

The Concept of Consultation Service Management to Support the Effectiveness of Guidance and Counseling in Schools

Bakhrudin All Habsy[1], Nur Mutiara Indah[2],
Andrea Briliana Christie Hutauruk[3], Aliya Putri Febrianti[4]
Universitas Negeri Surabaya
bakhrudinhabsy@unesa.ac.id; nur.23135@mhs.unesa.ac.id

Article Info:

Submitted:	Revised:	Accepted:	Published:
Nov 10, 2024	Nov 25, 2024	Dec 5, 2024	Dec 10, 2024

Abstract

Consultation services in guidance and counseling in schools are an important process in helping students, teachers, and parents to deal with various educational problems. This article aims to explore the concept of consultation service management by emphasizing a systematic and purposeful mechanism. Using a literature study approach, this research identifies the main stages in the implementation of consultation services, which include planning, organizing, implementing, and evaluating. The management model applied emphasizes collaboration between counselors, consultees, and third parties in dealing with student problems. The results of this study indicate that the application of good management concepts can increase the effectiveness of consultation services, create a conducive educational environment, and facilitate holistic problem solving. Thus, effective management is needed in the implementation of consultation services in order to have a positive impact on all parties involved.

Tsaqofah journal is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

Keywords: Management, Consultation Services, Guidance and Counseling

Abstrak: Layanan konsultasi dalam bimbingan dan konseling di sekolah merupakan proses penting dalam membantu siswa, guru, dan orang tua untuk menangani berbagai permasalahan pendidikan. Artikel ini bertujuan untuk mengeksplorasi konsep manajemen layanan konsultasi dengan menekankan pada mekanisme yang sistematis dan terarah. Dengan menggunakan pendekatan studi liteartur, penelitian ini mengidentifikasi tahapan – tahapan utama dalam pelaksanaan layanan konsultasi, yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi. Model manajemen yang diterapkan menekankan pada kolaborasi antara konselor, konsulti, dan pihak ketiga dalam menangani permasalahan siswa. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan konsep manajemen yang baik dapat meningkatkan efektivitas layanan konsultasi, menciptakan lingkungan pendidikan yang kondusif, dan memfasilitasi penyelesaian masalah secara holistik. Dengan demikian, manajemen yang efektif sangat diperlukan dalam pelaksanaan layanan konsultasi agar dapat memberikan dampak positif bagi semua pihak yang terlibat.

Kata Kunci: Manajemen, Layanan Konsultasi, Bimbingan dan Konseling

PENDAHULUAN

Proses pendidikan siswa akan banyak dijumpai berbagai permasalahan dengan latar belakang yang sangat beragam, mulai dari diri sendiri, keluarga, pertemanan, dan lain sebagainya. Sehingga salah satu tugas konselor yaitu dapat membantu siswa dalam memecahkan permasalahannya. Bantuan tersebut dapat dilakukan dengan memberikan konsultasi kepada klien, serta kepada pihak yang ikut merasa bertanggung jawab atas masalah siswa dengan alasan tersebut, oleh karena itu layanan konsultasi di sekolah penting untuk diselenggarakan.

Menurut Prayitno dan Amti dalam (Fitriani et al., 2022) Bimbingan dan konseling merupakan salah satu layanan yang tersedia di sekolah yang bertugas memberikan membantu siswa di sekolah dalam rangka menemukan identitas karakter, untuk mengenal lingkungan dan juga merencanakan masa depan. Layanan bimbingan dan konseling tidak hanya membantu siswa dengan masalah (kuratif) akan tetapi juga memberikan bantuan berupa preventif serta pengembangan diri siswa seoptimal mungkin. Hal ini sesuai dengan tugas dan fungsi dari guru bimbingan dan konseling yang ditetapkan oleh Menteri pendidikan dan Kebudayaan dalam Permendikbud No 111 Tahun 2014.

Sehingga peran pendidik menjadi salah satu penentu keberhasilan proses pembelajaran oleh karenanya, agar proses pembelajaran yang dilakukan dirumah dapat berjalan efektif maka dipandang perlu dilakukannya kolaborasi yang positif dengan pihak

sekolah, utamanya Guru BK. Dalam kondisi tersebut, Guru BK sebagai konselor sekolah dapat menjalankan perannya sebagai konsultan bagi orangtua yang ingin/ membutuhkan peningkatan motivasi dan pengembangan diri (Gibson & Mitchell, 2011) dalam (Muslih, 2022).

Menurut Munandar & Mugiarso (2017) layanan konsultasi dalam Bimbingan dan Konseling berbeda dengan pengertian konsultasi pada umumnya, konsultasi dalam Bimbingan dan Konseling bukan hanya sekedar memberikan sumbangan nasehat, saran, dan arahan yang dilakukan oleh konsultan. Pelayanan pada layanan konsultasi dilakukan dengan dua tahap, yaitu proses konsultasi antara konsultan dengan konsulti kemudian proses penanganan oleh konsulti kepada pihak ketiga. Kehadiran konsulti dikarenakan membutuhkan bantuan konselor untuk mendiskusikan hal yang berkenaan dengan diri konsulti maupun permasalahan yang dialami oleh pihak ketiga / peserta didik.

Layanan konsultasi dapat terlaksana berdasarkan tahap perencanaan yang matang, seorang konselor hendaknya melakukan perencanaan yang matang sebelum memberikan layanan konsultasi kepada konsulti (Munandar & Mugiarso, 2017). Menurut Septiana dalam (Harahap & Sinaga, 2024), dengan adanya layanan konsultasi ini, guru diharapkan dapat mengembangkan keterampilan dalam mengelola kelas dan menciptakan lingkungan belajar yang aman, nyaman, dan mendukung perkembangan anak secara optimal. Selain itu, layanan konsultasi juga dapat membantu terjalinnya komunikasi yang lebih baik antara guru, orang tua, dan pihak-pihak terkait lainnya dalam upaya menangani perilaku tantrum pada anak usia dini.

METODE

Metode penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan jenis studi literatur. Menurut (Adlini et al., 2022) Penelitian kualitatif adalah salah satu metode penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan pemahaman tentang kenyataan melalui proses berfikir induktif. Penelitian kualitatif ini lebih mementingkan ketepatan dan kecukupan data. Penekanan dalam kualitatif adalah validitas data, yaitu kesesuaian antara apa yang dicatat sebagai data dan apa yang sebenarnya terjadi pada latar yang diteliti. Sedangkan jenis studi literatur yang dimaksud dalam penelitian ini adalah dengan mengumpulkan dan menganlisis data dari berbagai sumber yang relevan seperti jurnal ilmiah, artikel, dan studi literatur yang lain. Menurut (Sarnoto et al., 2023), teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara

mengumpulkan data dari berbagai sumber studi literatur yang relevan dengan topik penelitian. Data yang diperoleh kemudian diolah dan dianalisis untuk mendapatkan hasil yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Tabel 1 Deskripsi Data Hasil Penelitian Konsep Manajemen Layanan Konsultasi

No.	Data Teks	Sumber Data Keterangan Kode Data
1.	Definisi Layanan Konsultasi	Zamroni, Edris, R., & Susilo .(2015). MANAJEMEN BIMBINGAN DAN KONSELING BERBASIS PERMENDIKBUD NOMOR 111 TAHUN 2014: 1(1), 0–11. Alperi, M. (2022). Layanan Konsultasi Forum JARIA Mengatasi Permasalahan Pembelajaran Jarak Jauh bagi Guru di Sekolah dan Madrasah. *At Turots: Jurnal Pendidikan Islam*, *4*(1), 108–121. Rahmad, R. (2020). Layanan Konsultasi Kasus Anak Korban Kekerasan Fisik Di Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan Dan Anak (P2tp2a) Kota Pekanbaru. *Al-Ittizaan: Jurnal Bimbingan Konseling Islam*, *2*(2), 16. https://doi.org/10.24014/0.878944
2.	Tujuan Layanan Konsultasi	Saputra, A. D. (2022). Peran Guru Kelas Dalam Mengampu Tugas Bimbingan Dan Konseling Di Sekolah. *Al-Madrasah: Jurnal Pendidikan Madrasah Ibtidaiyah*, *6*(2), 389. https://doi.org/10.35931/am.v6i2.977 Nila, R. (2014). *PELAKSANAAN LAYANAN KONSULTASI DALAM MENGATASI KENAKALAN SISWA DI SEKOLAH MENENGAH PERTAMA NEGERI (SMPN) 2 RAMBAH PASIR PENGARAIAN*.
3.	Komponen Layanan Konsultasi	Silalahi, P. I. (2021). *PERAN GURU BK DALAM MEMBERIKAN LAYANAN KONSULTASI UNTUK SISWA KESULITAN BELAJAR PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KELAS XI SMKN 1 SIPISPIS*.
4.	Model – Model Layanan Konsultasi	Miftach, Z. (2018). *Komvensi Nasional dan Konseling*.
5.	Mekanisme Layanan Konsultasi	Prayoga, P., Wulandari, J., Andini, M. F., & Zalianti, S. C. P. (2024). Kontribusi Dukungan Orang Tua Dalam Layanan Konsultasi Bimbingan Dan Konseling. *Mutiara: Jurnal Penelitian Dan Karya Ilmiah*, *2*(1), 127–132.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Layanan Konsultasi

Suatu program pelayanan bimbingan dan konseling di sekolah tidak mungkin akan tersusun, terselenggara dan tercapai apabila tidak dikelola dalam suatu sistem manajemen yang bermutu. Manajemen yang bermutu adalah ditemukannya kemampuan manajer pendidikan di sekolah dalam merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, dan mengendalikan sumberdaya yang ada. (Zamroni, Edris & Susilo, 2015)

Menurut Willis dalam (Alperi, 2022), berkembangnya layanan bimbingan dan konseling, yang memasuki mode baru dengan cara pandang yang lebih baru, lebih jelas, dan terarah sesuai dengan cita-cita dunia pendidikan, menyebabkan munculnya layanan konsultasi. Paradigma baru ini berhubungan dengan landasan filosofis bimbingan dan konseling seperti pedagogis, potensial, humanistik-religius, dan profesional.

Konsultasi adalah proses membantu klien melalui pihak ketiga atau membantu sistem memperbaiki layanan mereka terhadap konseli. Layanan konsultasi membantu individu dalam memperoleh wawasan dan pemahaman tentang cara yang tepat untuk menangani masalah pihak ketiga. Bantuan yang diberikan untuk memandirikan konseli sehingga dapat menghadapi pihak konseli ketiga yang dipermasalahkannya (Rahmad, 2020).

2. Tujuan Layanan Konsultasi

Menurut Tohirin dalam penelitian (Saputra, 2022), tujuan dari layanan konsultasi adalah agar konseli memiliki kemampun diri seperti wawasan, pemahaman, dan strategi bertindak yang terkait langsung dengan situasi atau masalah pihak ketiga. Sedangkan menurut Nila (2014), sebagai bagian dari layanan bimbingan dan konseling, tujuan konsultasi akan membantu mencapai tujuan BK. Pada dasarnya, setiap kegiatan tidak akan terpengaruh oleh tujuan yang akan dicapai begitu saja dengan tujuan konsultasi. Tujuan konsultasi adalah sebagai berikut:

a. Meningkatkan dan menyempurnakan lingkungan belajar bagi siswa, orang tua, dan administrator sekolah.

b. Meningkatkan komunikasi dengan mengembangkan informasi di antara orang penting.

c. Mengajak bersama individu yang memiliki peran dan fungsi yang berbeda untuk meningkatkan lingkungan belajar.

d. Meningkatkan layanan pendidikan dari para ahli.

e. Meningkatkan layanan pendidikan dari guru dan administrasi

f. Membantu orang lain belajar tentang perilaku.

g. Menciptakan lingkungan yang memiliki semua komponen yang diperlukan untuk lingkungan belajar yang baik.

h. Membangun organisasi yang dapat berdiri sendiri.

3. Komponen Layanan Konsultasi

Ada tiga komponen dalam penyusunan administrasi konseling (Silalahi, 2021):

a. Konselor atau Konsultan

Konselor atau konsultan adalah professional konseling yang mampu menyediakan administrasi konseling dalam bidang tugas pekerjaan yang cakap. Dalam melakukan administrasi konseling, mereka juga membangun strategi yang menguntungkan konseling dan menetapkan standar dan protokol pengarahan dan konseling.

b. Konsulti

Konsulti adalah orang yang meminta bantuan dari instruktur konseling (konselor) untuk mampu menangani kondisi atau masalah pihak ketiga yang menjadi tanggung jawab konsultan. Hal ini dilakukan karena konsultan tidak mampu menangani kondisi atau masalah pihak ketiga.

c. Pihak Ketiga

Pihak ketiga adalah orang yang kondisi atau masalahnya dibahas oleh konsulti. Dalam konsultasi, kondisi atau masalah pihak ketiga harus diperhatikan dan ahli harus merasa dapat mengandalkan mereka untuk mengurangi masalah.

4. Model - Model Layanan Konsultasi

Menurut Erford dalam (Miftach, 2018), terdapat tiga model layanan konsultasi yaitu:

a. Model Triadik Dependen *(Triadic-Dependent Model)*

Pada model ini, konsultan dianggap sebagai seorang ahli yang membantu konsulti dalam menangani masalah konseli. Konsultan bekerja sama dengan konsulti untuk menciptakan perubahan pada konseli. Tujuan utama konsultasi model ini adalah meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan objektivitas konsulti sehingga dapat lebih baik dalam intervensi dan dapat terjadi perubahan pada siswa atau konseli.

b. Model Kolaboratif Dependen *(Collaborative-Dependent Model)*

Dalam model ini, proses pemberian bantuan dari sudut pandang konsultan sebagai seorang ahli dan bekerja sebagai mitra kerja konsulti dalam mengidentifikasi permasalahan, mengimplementasikan intervensi, serta mengevaluasi dan melakukan tindak lanjut. Dengan bekerja sama menggunakan model ini konsultan dan konsulti dapat menentukan tujuan perubahan yang diinginkan untuk konseli atau siswa, dengan menggunakan keahlian masing-masing dalam proses pemecahan masalah.

c. Model Kolaboratif Interdependen *(Collaborative-Interdependent Model)*

Model ini efektif digunakan untuk membantu permasalahan konseli yang sangat kompleks, seperti kasus yang melibatkan banyak aspek atau konteks yang berbeda. Dalam model ini, konsultasi dipandang sebagai proses interaksi yang melibatkan kelompok masyarakat dengan keahlian yang berbeda untuk bekerja sama dalam mencari solusi. Model ini menekankan proses pemecahan masalah secara interdependen antara anggota keluarga, pendidik, konselor, teman, dan anggota komunitas.

5. Mekanisme Layanan Konsultasi

Banyak konsep tentang isi dan proses konsultasi yang dibangun berdasarkan prinsip dan falsafah masing-masing ahli. Namun, proses konsultasi versi Kurpius digunakan sesuai dengan prinsip dan karakteristik penelitian pengembangan ini.

Namun, penting untuk diingat bahwa yang paling penting dalam pelaksanaan konsultasi adalah isi (*content*), yaitu apa yang dilakuan, dan proses (*process*) yaitu fasilitas yang digunakan untuk memecahkan masalah konsultasi. Proses ini terdiri dari dua versi yaitu konsultan bertindak sebagai katalisator yang membantu konsultan menyelesaikan masalah, dan konsultan bertindak sebagai fasilitator yang berfokus

pada mencari pemecahan masalah secara kelompok. Menurut Kurpius dalam (Prayoga et al., 2024), proses konsultasi dilaksanakan dalam sembilan tahap yang diuraikan sebagai berikut:

a. *Pre Entry* (Sebelum Masuk)

   Konsultan menjelaskan nilai-nilai, kebutuhan, anggapan, dan tujuan tentang individu, kelompok, organisasi, serta menilai kemampuan dan keterampilan konsultan sendiri.

b. *Entry* (Masuk)

   Pernyataan masalah diungkapkan, dihubungkan, dirumuskan, dan menetapkan tindakan.

c. *Gathering Information* (Pengumpulan Informasi)

   Untuk menjelaskan masalah melalui mendengarkan, mengamati, memberi pernyataan, pencatatan yang tepat, wawancara, dan pertemuan kelompok.

d. *Defining Problem* (Merumuskan Masalah)

   Penilaian informasi digunakan dalam menentukam tujuan untuk perubahan, Laporan masalah diterjemahkan kedalam suatu laporan dan disetujui oleh konsultan dan konsulti.

e. *Determining Problem Solution* (Menentukan Solusi Masalah)

   Informasi di analisis dan di sintesis untuk menemukan pemecahan masalah yang paling efektif terhadap masalah yang dihadapi konsulti. Karakteristik dari tahap ini adalah pencurahan pikiran, memilih, dan menentukan prioritas.

f. *Tahap Stating Objectives* (Menetapkan Sasaran)

   Hasil yang dicapai diukur dalam suatu periode waktu, kondisi tertentu, dan mendeskripsikan pemecahan masalah dan didukung oleh faktor - faktor lain untuk tercapainya tujuan yang telah ditetapkan.

g. *Implementing The Plan* (Mengimplementasikan Rencana)

   Intervensi diimplementasikan dengan mengikuti garis pedoman/ langkah, dengan cara memberitahukan semua bagian yang harus dilakukan, kapan, bagaimana, siapa yang bertanggung jawab dan hasil - hasil yang diharapkan.

h. *Evalution* (Evaluasi)

Aktivitas - aktivitas yang sedang berjalan dimonitor, proses, penaksiran hasil yang diperlukan untuk mengevaluasi aktivitas konsultan.

i. *Termination* (Pemberhentian)

Kontak langsung dengan konsultan berhenti, tetapi pengaruh proses diharapkan berlanjut. Putusan dibuat untuk menunda perbuatan, perancangan kembali, dan melaksanakan kembali, serta mengakhirinya dengan sempurna.

KESIMPULAN

Layanan konsultasi dalam bimbingan dan konseling di sekolah memerlukan manajemen yang baik agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Layanan ini bertujuan untuk membantu konseli memahami masalah, mengembangkan wawasan, serta memperbaiki lingkungan belajar dan komunikasi antar pihak yang terlibat, termasuk siswa, orang tua, dan staf sekolah. Layanan konsultasi melibatkan konselor, konsultan, dan pihak ketiga. Masing-masing memiliki peran penting dalam proses ini.

Model-model layanan konsultasi meliputi triadik dependen, kolaboratif dependen, dan kolaboratif interdependen. Masing-masing model berfokus pada cara berbeda untuk mengatasi masalah klien dengan pendekatan yang melibatkan kerja sama antara konselor dan konsultan. Proses konsultasi juga mengikuti tahapan tertentu, mulai dari persiapan hingga implementasi dan evaluasi, dengan tujuan memastikan bahwa intervensi yang dilakukan berdampak positif dan berkelanjutan bagi klien. Dengan adanya mekanisme yang terstruktur, layanan konsultasi diharapkan dapat membantu menciptakan lingkungan belajar yang kondusif serta meningkatkan kualitas layanan pendidikan di sekolah.

DAFTAR PUSTAKA

Alperi, M. (2022). Layanan Konsultasi Forum JARIA Mengatasi Permasalahan Pembelajaran Jarak Jauh bagi Guru di Sekolah dan Madrasah. *At Turots: Jurnal Pendidikan Islam*, *4*(1), 108–121.

Harahap, S. D. A., & Sinaga, M. H. P. (2024). Penerapan layanan konsultasi bagi Guru dalam menangani perilaku tantrum pada anak usia prasekolah. *Academy of Education Journal*, *15*(2), 1356–1363. https://doi.org/10.47200/aoej.v15i2.2469

Miftach, Z. (2018). *Komvensi Nasional dan Konseling.*

Munandar, A., & Mugiarso, H. (2017). Implementasi Layanan Konsultasi Bimbingan Dan Konseling Di Smk Negeri Se Kota Semarang. *Ijgc*, *6*(2), 59–62. http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/jbk

Nila, R. (2014). *PELAKSANAAN LAYANAN KONSULTASI DALAM MENGATASI KENAKALAN SISWA DI SEKOLAH MENENGAH PERTAMA NEGERI (SMPN) 2 RAMBAH PASIR PENGARAIAN*.

Prayoga, P., Wulandari, J., Andini, M. F., & Zalianti, S. C. P. (2024). Kontribusi Dukungan Orang Tua Dalam Layanan Konsultasi Bimbingan Dan Konseling. *Mutiara: Jurnal Penelitian Dan Karya Ilmiah*, *2*(1), 127–132.

Rahmad, R. (2020). Layanan Konsultasi Kasus Anak Korban Kekerasan Fisik Di Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan Dan Anak (P2tp2a) Kota Pekanbaru. *Al-Ittizaan: Jurnal Bimbingan Konseling Islam*, *2*(2), 16. https://doi.org/10.24014/0.878944

Saputra, A. D. (2022). Peran Guru Kelas Dalam Mengampu Tugas Bimbingan Dan Konseling Di Sekolah. *Al-Madrasah: Jurnal Pendidikan Madrasah Ibtidaiyah*, *6*(2), 389. https://doi.org/10.35931/am.v6i2.977

Sarnoto, A. Z., Rahmawati, S. T., Ulimaz, A., Mahendika, D., & Prastawa, S. (2023). Analisis Pengaruh Model Pembelajaran Student Center Learning terhadap Hasil Belajar: Studi Literatur Review. *Jurnal Pendidikan Dan Kewirausahaan*, *11*(2), 615–628. https://doi.org/10.47668/pkwu.v11i2.828

Silalahi, P. I. (2021). *PERAN GURU BK DALAM MEMBERIKAN LAYANAN KONSULTASI UNTUK SISWA KESULITAN BELAJAR PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KELAS XI SMKN 1 SIPISPIS*.

Zamroni, Edris, R., & Susilo .(2015). *MANAJEMEN BIMBINGAN DAN KONSELING BERBASIS PERMENDIKBUD NOMOR 111 TAHUN 2014: 1*(1), 0–11.

Adlini, M. N., Dinda, A. H., Yulinda, S., Chotimah, O., & Merliyana, S. J. (2022). Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, *6*(1), 974–980. https://doi.org/10.33487/edumaspul.v6i1.3394

Fitriani, E., Neviyarni, N., Mudjiran, M., & Nirwana, H. (2022). Problematika Layanan Bimbingan dan Konseling di Sekolah. *Naradidik: Journal of Education and Pedagogy*, *1*(3), 174–180. https://doi.org/10.24036/nara.v1i3.69

Muslih, Y. N. (2022). Layanan Konsultasi Melalui Parental Mediation untuk Meningkatkan Literasi Digital Siswa. *Islamic Counseling : Jurnal Bimbingan Konseling Islam*, *6*(2), 169. https://doi.org/10.29240/jbk.v6i2.4689