

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Mutu

Kata Mutu berasal dari bahasa latin yaitu *qualis* yang artinya *what kind of*. Mutu menurut Deming adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar. Sedangkan mutu menurut Crosby adalah kesesuaian dengan yang di isyaratkan.¹

Goetsch dan Davis mengatakan di dalam buku Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana yang berjudul Total Quality Management bahwa mutu atau kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.²

J.M Juran mengartikan mutu sebagai suatu ciri produk atau pelayanan yang mampu memenuhi permintaan atau keinginan pelanggan dan terbebas dari kekurangan di dalamnya.³

Mutu adalah kemampuan (*ability*) yang dimiliki oleh suatu produk atau jasa (*services*) yang dapat memenuhi kebutuhan atau harapan, kepuasan (*satisfaction*), pelanggan (*customer*).⁴⁵ Mutu ialah agenda utama

¹ Mukhamad Ilyasin, *Manajemen Pengembangan Kurikulum dan Pembelajaran Sekolah Islam Terpadu*, (Samarinda: Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (P3M) Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Samarinda, 2010), h. 86

² Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management, Edisi Revisi*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2003), h. 4

³ Amin Widjaja Tunggal, *Manajemen Mutu Terpadu Suatu Pengantar Total Quality Management*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1998), h. 6

⁴ Nanang Fattah, *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan dalam Konteks Penerapan MBS*, Cet. 1, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012). h. 2.

yang harus dilaksanakan dan tugas yang paling penting ialah meningkatkan mutu tersebut agar menjadi lebih efektif dan efisien.⁶ Mutu dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan.⁷

Mutu merupakan kunci untuk meningkatkan daya saing suatu produk dan jasa. Hanya yang mampu meningkatkan kualitas yang akan maju dan memenuhi kebutuhan pelanggan.

B. Konsep Relatif Tentang Mutu

Mutu dapat digunakan sebagai suatu konsep yang relatif. Definisi relatif ini memandang mutu bukan hanya sebagai atribut produk atau layanan, tetapi sesuatu yang dianggap berasal dari produk atau layanan tersebut.⁸

Mutu dapat dikatakan ada apabila sebuah layanan memenuhi spesifikasi yang ada. Mutu merupakan sebuah cara yang menentukan apakah layanan sesuai dengan standar atau belum. Produk atau Layanan yang memiliki mutu, dalam konsep relatif ini tidak harus mahal dan eksklusif. Produk atau layanan tersebut bisa cantik, namun tidak harus selalu demikian. Dengan kata lain harus sesuai dengan tujuan layanannya.⁹

⁵ Jerome S. Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu Prinsip-prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan*, Cet. IV, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2007), h. 40.

⁶ Edward Sallis, *Total Quality Managemen in Education*, Cet. XVI, (Jogjakarta: IRCiSoD, 2012), h. 29.

⁷ Edward Sallis, "*Total*", h. 56

⁸ Edward Sallis, "*Total*", h. 53

⁹ Edward Sallis, "*Total*", h. 54

Dan peningkatan mutu pendidikan menjadi suatu keniscayaan seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.¹⁰

Mutu merupakan gambaran bagaimana pelayanan suatu perusahaan atau jasa, tentang bagaimana mereka melayani dan memberikan yang terbaik demi kepuasan konsumen dan klien.

C. Mutu Dalam Bimbingan dan Konseling

Mutu layanan bimbingan dan konseling adalah memenuhi apa yang diharapkan oleh klien atau konseli.¹¹ Mutu adalah hal yang tidak mudah untuk didefinisikan, terutama mutu atas suatu jasa seperti pelayanan bimbingan dan konseling. Hal ini disebabkan karena munculnya beragam standar yang dibuat untuk terpenuhinya mutu tersebut. Pengertian mutu memiliki variasi sebagaimana didefinisikan oleh masing-masing orang atau pihak. Produsen (penyedia barang/jasa) atau konsumen (pengguna/pemakai barang/jasa) akan memiliki definisi yang berbeda mengenai mutu barang/jasa. Perbedaan ini mengacu pada orientasi masing-masing pihak mengenai barang/jasa yang menjadi obyeknya. Pada intinya dalam konsep mutu baik menurut konsumen maupun produsen adalah kepuasan. Barang atau jasa yang dikatakan bermutu adalah yang dapat memberikan kepuasan baik bagi pelanggan maupun produsennya.¹²

Berlandaskan berbagai pengertian mutu di atas, maka penulis menyimpulkan bahwa layanan bimbingan Konseling dapat dikatakan

¹⁰ Fathul Janah, *Manajemen Akademik Lembaga Pendidikan Tinggi Islam*, (Yogyakarta: Safiria Insania Press, 2009), h. 6

¹¹ Laily-muttoharoh.blogspot.co.id, diskus pada tanggal 07 Juni 2017 pukul 12.30

¹² Tim Dosen administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia, *Manajemen Pendidikan*, Cet. 6, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 293.

bermutu jika layanan bimbingan dan konseling dapat memenuhi standar tentang bagaimana fungsi layanan bimbingan dan konseling, bagaimana indikator layanan bimbingan dan konseling, bagaimana manajemen layanan bimbingan dan konseling, bagaimana mampu mencapai tujuan layanan bimbingan dan konseling yang memiliki kemampuan jasa yang dapat memenuhi kebutuhan atau harapan, dan kepuasan pelanggan .

D. Indikator Mutu Bimbingan dan Konseling

Indikator mutu bimbingan dan konseling adalah mampu mengintegrasikan, mendistribusikan, mengolah, mendayagunakan program, personel, fasilitas, serta pembiayaan bimbingan dan konseling secara optimal agar dapat mengembangkan seluruh potensi siswa.¹³

Pelayanan bimbingan dan konseling dapat dikatakan bermutu jika telah memiliki dan memberikan pelayanan sebagaimana tercantum dalam indikator mutu tersebut, tidak hanya melaksanakan program sesuai dengan indikator mutu tetapi juga bagaimana dengan dilaksanakan indikator mutu dalam pelayanan bimbingan dan konseling dapat berguna bagi pengembangan potensi yang dimiliki siswa.

E. Konselor Sekolah yang Bermutu

Konselor sekolah yang bermutu adalah konselor yang memiliki semangat juang yang tinggi, konselor mampu mewujudkan dirinya yang didasari keterkaitan dan padanan dengan tuntutan lingkungan perkembangan iptek, konselor yang mampu belajar dan bekerjasama antar

¹³ www.academia.edu , *Konsep Dasar Mutu Serta Sistem Manajemen Layanan Bimbingan dan Konseling*, diakses pada tanggal 08 Juni 2017 pukul 23.45

profesi lain, konselor yang memiliki etos kerja yang kuat, konselor yang memiliki kejelasan dan kepastian pengembangan jenjang karier, konselor yang memiliki jiwa profesionalisme tinggi, konselor yang memiliki kesejahteraan lahir dan batin, konselor yang memiliki wawasan masa depan, konselor yang mampu melaksanakan fungsi dan perannya secara terpadu, dan konselor yang mampu berinteraksi baik dengan siswanya.¹⁴

Konselor sekolah yang bermutu tentu tidak dapat dilahirkan hanya dari pendidikannya saja, namun bagaimana dengan pendidikan yang telah didapat beserta gelarnya sebagai seorang konselor menjadi keahlian yang dapat merubah hidup siswa menjadi lebih baik, lebih teratur, lebih disiplin dan itu semua terjadi dengan menanamkan kesadaran pada diri siswa dengan cara yang luar biasa dari para konselor sekolah.

F. Pengertian Layanan Bimbingan dan Konseling

Layanan Bimbingan dan Konseling terdiri dari dua kata yakni “bimbingan” dan “Konseling”. Bimbingan adalah pemberian bantuan oleh seseorang kepada orang lain dalam menentukan pilihan, penyesuaian, dan pemecahan masalah. Bimbingan juga bertujuan membantu seseorang agar bertambah kemampuan bertanggung jawab atas dirinya.¹⁵

Secara etimologis kata bimbingan merupakan terjemahan dari kata *guidance* berasal dari kata dasar “*guide*” yang mempunyai arti menunjukkan jalan, memimpin, memberikan petunjuk, mengatur,

¹⁴ Kumiyati90.blogspot.com, *Memilih Sekolah Bermutu*, diakses pada tanggal 08 Juni 2017 pukul 23.50

¹⁵ Dewa Ketut Sukandi, *Bimbingan dan Penyuluhan Belajar Di Sekolah*, (Surabaya: Usaha Nasional, 1993), h. 65

mengarahkan dan memberi nasihat. Jadi secara etimologis, bimbingan beratiantuan atau tuntunan atau pertolongan.¹⁶

Stoops dan Walquist di dalam buku Samsul Munir Amin yang berjudul bimbingan dan konseling Islam, menyatakan:

Guindance is continous of helping the individual develop to the maximum of his capacity in the direction most beneficial to himself an to society. Bimbingan adalah proses yang terus-menerus dalam membantu perkembangan individu untuk mencapai kemampuannya secara maksimum dan mengarahkan manfaat yang sebesar-besarnya baik bagi dirinya maupun bagi masyarakat.¹⁷

Hellen A berpendapat bahwa bimbingan merupakan proses bantuan yang terus-menerus dari seorang pembimbing yang dipersiapkan kepada individu yang membutuhkannya dalam rangka mengembangkan seluruh potensi yang dimilikinya secara optimal dengan menggunakan berbagai macam media dan teknik bimbingan dalam suasana asuhan yang normatif agar tercapai kemandirian sehingga individu dapat bermanfaat bagi dirinya sendiri maupun lingkungannya.¹⁸

Lefever dalam Mc Daniel berpendapat di dalam buku Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling karya Prayitno dan Erman Amti, dikatakan sebagai berikut:

Bimbingan adalah proses dalam pendidikan yang teratur dan sistematis guna membantu pertumbuhan anak muda atas kekuatannya dalam menentukan dan mengarahkan hidupnya sendiri, yang pada akhirnya ia dapat memperoleh pengalaman-

¹⁶Tohirin, *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah*, (Jakarta: RajaGrafinndo Persada, 2007), h.16.

¹⁷Samsul Munir Amin, *Bimbingan dan Konseling Islam*, (Jakarta: Amzah, 2010), h. 6.

¹⁸Hallen A, *Bimbingan dan Konseling*, (Jakarta: Quantum Teaching, 2005), h. 9.

pengalaman yang dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi masyarakat.¹⁹

Jones, Staffire, dan Steward dalam buku *Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling* karya Prayitno dan Erman Amti, dikatakan sebagai berikut:

Bimbingan adalah bantuan yang di berikan kepada individu dalam membuat pilihan-pilihan dan penyesuaian-penyessuaian yang bijaksana. Bantuan itu berdasarkan atas prinsip demokrasi yang merupakan tugas dan hak setiap individu untuk memilih jalan hidupnya sendiri sejauh tidak mencampuri hak orang lain. Kemampuan membuat pilihan seperti itu tidak diwarisi, tetapi harus di kembangkan.²⁰

Berlandaskan beberapa pengertian bimbingan di atas, dapat disimpulkan bahwa bimbingan adalah proses pemberian bantuan yang terus menerus dari seorang pembimbing yang telah di persiapkan kepada individu yang membutuhkan dalam rangka mengembangkan seluruh potensi yang dimiliki secara optimal dengan menggunakan berbagai macam media dan teknik bimbingan dalm suasana asuhan yang normatif agar tercapai kemandirian sehingga individu bermanfaat baik bagi dirinya sendiri maupun bagi lingkungan.

Istilah konseling berasal dari kata *counseling* adalah kata dalam bentuk *mashdar* dari *to counsel* secara etimologis berarti *to give advice* atau memberikan saran dan nasihat.²¹

The American Psychological Association, Division of Counseling Psychology, Committee on Definition dalam bukunya Gantina Komalasari, Eka Wahyuni, Karsih yang berjudul *teori dan teknik konseling*,

¹⁹ Prayitno dan Erman Amti, *Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), h. 94

²⁰ Prayitno dan Erman Amti, *Dasar...*, h. 95

²¹ Samsul Munir Amin, *Bimbingan, ...*, h. 10.

mendefinisikan konseling sebagai sebuah proses membantu individu untuk mengatasi masalah-masalahnya dalam perkembangan dan membantu mencapai perkembangan yang optimal dengan menggunakan sumber-sumber dirinya.²²

Konseling merupakan pemberian nasihat atau penasehatan kepada orang lain secara individual yang dilakukan dengan tatap muka (*face to face*). Konseling adalah bantuan yang diberikan kepada individu dalam memecahkan masalah kehidupannya dengan wawancara atau dengan cara-cara yang sesuai dengan keadaan individu yang dihadapi untuk mencapai kesejahteraan hidup. Pemecahan permasalahan akan dilakukan oleh individu tersebut sendiri.²³

Konseling adalah proses pemberian bantuan yang dilakukan melalui wawancara konseling oleh seorang ahli (konselor) kepada individu yang sedang mengalami sesuatu masalah yang bermuara pada teratasinya masalah yang dihadapi oleh klien.²⁴

Konseling adalah hubungan tatap muka yang bersifat rahasia, penuh dengan sikap penerimaan dan pemberian kesempatan dari konselor kepada klien, konselor menggunakan pengetahuan dan keterampilannya untuk membantu kliennya mengatasi masalah-masalahnya.²⁵ Konseling adalah bagian integral dari bimbingan. Konseling juga merupakan salah

²² Gantina Komalasari, dkk, *Teori dan Teknik Konseling*, (Jakarta: PT Indeks, 2011), h. 9.

²³ Samsul Munir Amin, *Bimbingan, ...*, h.11.

²⁴ Prayitno dan Erman Amti, *Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling*, Cet. III, (Jakarta: Rineka Cipta, 2005),h. 105.

²⁵ Syamsu Yusuf dan A. J. Nuribuan, *Landasan Bimbingan dan Konseling*, (Bandung: PT Remaja Rendukarya, 2005), h. 8

satu teknik dalam bimbingan. Konseling merupakan inti dalam bimbingan. Ada yang menyatakan bahwa konseling merupakan ”jantungnya” bimbingan. Sebagai kegiatan inti atau jantungnya bimbingan, praktik bimbingan bisa di anggap belum ada apabila tidak dilakukan konseling.²⁶

Berlandaskan perspektif bimbingan dan konseling, konseling berorientasi pada kemudahan individu dalam mengakses informasi yang bermutu tentang kesempatan belajar; membantu pribadi untuk mengintegrasikan hidup, belajar, dan bekerja; menumbuhkembangkan individu sebagai pribadi, profesional, dan warga negara yang *self-motivated*. Jadi, konseling menempati peranan penting dalam hal membantu manusia agar mampu memenuhi kebutuhan belajar baru dan memberdayakan manusia untuk memperoleh keseimbangan hidup, belajar dan bekerja. Bahkan, UNESCO memandang bahwa konseling karier sebagai hal yang paling penting didalam penyiapan seluruh siswa dan orang dewasa menghadapi perubahan dunia kerja.²⁷

Bimbingan dan Konseling merupakan proses interaksi antara konselor dengan konseli baik secara langsung ataupun tidak langsung guna membantu konseli mengembangkan potensinya dan menyelesaikan permasalahannya. Bimbingan dan konseling juga merupakan upaya yang sistematis, objektif, logis, dan berkelanjutan serta terprogram yang

²⁶ Tohirin, *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah (berbasis Integrasi)*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2007), h. 21

²⁷ W.S. Winkel & M.M.Sri Hastuti, *Bimbingan dan Konseling di institusi Pendidikan*, (Jakarta, PT Grasindo, 1997), h.15

dilakukan oleh konselor untuk memfasilitasi perkembangan konseli untuk mencapai tujuan yang diinginkan bersama.

G. Tujuan Bimbingan dan Konseling

Tujuan bimbingan dan konseling adalah agar tercapai perkembangan yang optimal pada individu yang di bimbing. Dengan kata lain agar individu dapat mengembangkan dirinya secara optimal sesuai dengan potensi atau kapasitasnya dan agar individu dapat berkembang sesuai dengan lingkungannya. Optimalisasi pencapaian tujuan bimbingan dan konseling pada tiap individu tentu berbeda sesuai tingkatan perkembangannya.²⁸

Bimbingan dan konseling merupakan suatu sarana yang bertujuan meningkatkan kualitas siswa agar bisa menjadi lebih baik dari sebelumnya dari segi prestasi maupun sikap disiplinnya.

H. Fungsi Bimbingan dan Konseling

Fungsi bimbingan dan konseling ditinjau dari kegunaan atau manfaat, ataupun keuntungan-keuntungan apa yang di peroleh melalui pelayanan tersebut. Fungsi-fungsi bimbingan dan konseling yaitu:

1. Fungsi Pemahaman

Fungsi Pemahaman merupakan fungsi bimbingan dan konseling membantu konseli agar memiliki pemahaman terhadap dirinya (potensinya) dan lingkungannya (pendidikan, pekerjaan, dan norma agama). Berdasarkan pemahaman ini, konseli diharapkan mampu

²⁸ Tohirin, *Bimbingan...*, h. 35

mengembangkan potensi dirinya secara optimal, dan menyesuaikan dirinya dengan lingkungan secara dinamis dan konstruktif.

Fungsi pemahaman sangat perlu dihasilkan oleh pelayanan bimbingan dan konseling yaitu pemahaman tentang diri klien beserta permasalahannya oleh klien sendiri dan oleh pihak-pihak yang akan membantu klien serta pemahaman tentang lingkungan klien oleh klien.²⁹

2. Fungsi Pencegahan

Horner dan Mc Elhaney mengatakan dalam buku *Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling* karya Prayitno dan Erman, pencegahan di definisikan sebagai upaya mempengaruhi dengan cara yang positif dan bijaksana lingkungan yang dapat menimbulkan kesulitan atau kerugian sebelum kesulitan atau kerugian itu benar-benar terjadi.³⁰

3. Fungsi Pengentasan

Pengentasan masalah pada dasarnya dilakukan secara perorangan, sebab setiap masalah adalah unik. Masalah-masalah yang di derita oleh individu-individu yang berbeda tidak boleh di sama ratakan. Dengan demikian penanganannya juga harus secara unik di sesuaikan terhadap kondisi masing-masing masalah itu. Untuk itu konselor perlu memiliki ketersediaan berbagai bahan dan keterampilan untuk menangani berbagai masalah yang beraneka ragam itu.³¹

²⁹ Prayitno dan Erman Amti, *Dasar...*, h. 197

³⁰ Prayitno dan Erman Amti, *Dasar...*, h. 203

³¹ Prayitno dan Erman Amti, *Dasar...*, h. 211

4. Fungsi Pemeliharaan dan Fungsi Pengembangan

Fungsi pemeliharaan berarti memelihara segala sesuatu yang baik yang ada pada diri individu, baik hal itu merupakan pembawaan maupun hasil-hasil perkembangan yang telah di capai selama ini. Intelegensi yang tinggi, bakat yang istimewa, minat yang menonjol untuk hal-hal yang positif dan produktif, sikap dan kebiasaan yang telah terbina dalam bertindak dan bertingkah laku sehari-hari, cita-cita yang tinggi dan cukup realistik, kesehatan dan kebugaran jasmani, hubungan sosial yang harmonis dan dinamis, dan berbagai aspek positif lainnya dari individu perlu di pertahankan dan dipelihara. Lingkungan yang baikpun harus dipelihara dan sebesar-besarnya di manfaatkan untuk kepentingan individu dan orang lain jangan sampai rusak ataupun berkurang mutu dan kemanfaatannya.

Pemeliharaan yang baik bukanlah sekedar mempertahankan agar hal-hal yang dimaksudkan tetap utuh, tidak rusak, dan tetap dalam keadaannya semula, melainkan juga mengusahakan agar hal-hal tersebut bertambah baik, lebih indah, lebih menyenangkan, memiliki nilai tambah dari pada waktu-waktu sebelumnya. Pemeliharaan yang demikian itu adalah pemeliharaan yang membangun, pemeliharaan yang memperkembangkan.³² Oleh karena itu, fungsi pemeliharaan dan fungsi pengembangan tidak dapat dipisahkan. Bahkan keduanya ibarat dua sisi dari satu mata uang. Jika sisi yang satu tidak ada ataupun

³²Prayitno dan Erman Amti, *Dasar...*, h. 215

cacat, maka mata uang tersebut secara keseluruhan tidak memiliki nilai lagi. Kedua sisi berfungsi seiring dan saling menunjang.

I. Prinsip- Prinsip Khusus Tentang Konselor Bimbingan dan Konseling

Prinsip-prinsip khusus tentang bimbingan dan konseling yang berhubungan dengan konselor yaitu konselor harus melakukan tugas sesuai dengan kemampuannya masing-masing, konselor di Madrasah dipilih atas dasar kualifikasi kepribadian, pendidikan, pengalaman, dan kemampuannya, konselor harus senantiasa berusaha mengembangkan diri dan keahliannya melalui berbagai kegiatan seperti pelatihan dan penataran, konselor mempergunakan berbagai informasi yang tersedia tentang siswa yang dibimbing beserta lingkungannya sebagai bahan untuk membantu siswa ke arah penyesuaian diri yang lebih baik, konselor harus menghormati dan menjaga kerahasiaan informasi tentang siswa yang dibimbingnya, konselor menggunakan berbagai metode dalam melaksanakan tugasnya. Karena berbagai masalah yang dialami siswa tidak dapat diselesaikan dengan metode yang sama.³³

Prinsip bimbingan dan konseling merupakan pemanduan hasil-hasil teori dan telaah lapangan yang digunakan sebagai pedoman sekaligus dasar bagi penyelenggaraan pelayanan.

J. Asas-Asas Bimbingan dan Konseling

Arifin, Ety Kartikawati, Prayitno , dan Erman Amti menyatakan asas-asas yang berkenaan dengan praktik bimbingan dan konseling adalah asas

³³ Tohirin, Bimbingan..., h.73

kerahasiaan, asas kesukarelaan, asas keterbukaan, asas kekinian, asas kemandirian, asas kegiatan, asas kedinamisan, asas keterpaduan, asas kenormatifan, asas keahlian, asas alih tangan, dan asas tut wuri handayani³⁴

K. Landasan Bimbingan dan Konseling

Prayitno dan Erman Amti berpendapat, ada beberapa landasan bimbingan dan konseling, yaitu:

1. Landasan Filosofis

Filosofis dapat bermakna cinta kebijaksanaan. Pelayanan bimbingan dan konseling merupakan serangkaian kegiatan yang semuanya diharapkan merupakan tindakan yang bijaksana. Untuk itu diperlukan pemikiran filosofis tentang berbagai hal yang menyangkut pelayanan bimbingan dan konseling.

2. Landasan Religius

Landasan Religius bagi layanan bimbingan dan konseling ditekankan pada tiga hal pokok, yaitu keyakinan bahwa alam semesta adalah makhluk Allah, sikap yang mendorong perkembangan dan perikehidupan manusia berjalan kearah dan sesuai kaidah agama, dan upaya yang memungkinkan berkembang dan dimanfaatkan secara optimal suasana dan perangkat budaya serta kemasyarakatan yang sesuai dan meneguhkan kehidupan beragama untuk membantu perkembangan dan pemecahan masalah individu.

³⁴ Tohirin, Bimbingan..., h. 87

3. Landasan Psikologis

Landasan Psikologis dalam bimbingan dan konseling berarti mempersoalkan tentang perilaku individu yang menjadi sasaran layanan. Aspek yang perlu dikuasai oleh konselor untuk kepentingan layanan bimbingan dan konseling adalah motif dan motifasi, pembawaan dasar dan lingkungan, perkembangan individu, belajar dan penguatan, dan kepribadian

4. Landasan Sosial Budaya

Konselor harus mampu menjaga netralitas sosial budaya dalam memberikan bantuan saat bimbingan dan konseling.

5. Landasan Ilmiah dan Teknologi

Landasan ilmiah bimbingan dan konseling mengisyaratkan bahwa praktik bimbingan dan konseling harus dilaksanakan atas dasar keilmuan, praktik bimbingan dan konseling juga memerlukan dukungan perangkat teknologi diantaranya dalam pembuatan instrumen bimbingan dan konseling dan penggunaan berbagai alat atau media untuk memperjelas materi bimbingan dan konseling.

6. Landasan Pedagogis

Landasan pedagogis layanan bimbingan dan konseling setidaknya berkaitan dengan pendidikan sebagai upaya pengembangan manusia dan bimbingan merupakan salah satu bentuk kegiatan pendidikan, pendidikan sebagai inti proses bimbingan dan konseling,

dan pendidikan lebih lanjut sebagai inti tujuan bimbingan dan konseling.³⁵

Bimbingan dan konseling merupakan layanan kemanusiaan. Pelaksanaannya selain harus berlandaskan pada prinsip-prinsip dan asas-asas tertentu juga harus mengacu pada landasan bimbingan dan konseling itu sendiri.

L. Manajemen Pelayanan Bimbingan dan Konseling

Manajemen pelayanan bimbingan dan konseling merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan aktivitas-aktivitas pelayanan bimbingan dan konseling dan penggunaan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.³⁶

Optimalisasi pelayanan bimbingan dan konseling perlu dilakukan dengan manajemen yang baik sehingga pelayanan dapat diberikan secara maksimal.

M. Syarat-syarat Pembimbing Bimbingan dan Konseling

Syarat untuk menjadi pembimbing bimbingan dan konseling dengan memiliki sikap memiliki sifat baik yang dapat menyesuaikan ukuran keadaan siswa, bertawakal, sabar, tidak emosional, mampu beretprika yang baik, dan dapat membedakan tingkah laku klien yang berimplikasi terhadap hukum wajib, sunnah, makruh, mubah, ataupun haram terhadap perlunya taubat atau tidak.³⁷

³⁵ Tohirin, *Bimbingan...*, h. 95

³⁶ Tohirin, *Bimbingan...*, h. 272

³⁷ Elfi Mu'awanah dan Rifa Hidayah, *Bimbingan Konseling Islami di Sekolah Dasar*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), h. 142

N. Pengertian Perilaku Disiplin

Disiplin menurut bahasa adalah latihan, ingatan, dan watak untuk menciptakan pengawasan (kontrol diri), atau mematuhi ketentuan dan perintah. Disiplin adalah kesadaran untuk melakukan semua pekerjaan dengan tertib dan teratur sesuai dengan peraturan-peraturan yang berlaku dengan penuh tanggung jawab dan tanpa paksaan dari siapapun.³⁸

The Liang Gie dalam buku Ali Imran berjudul *Manajemen Peserta Didik Berbasis Sekolah* menyatakan bahwa disiplin adalah suatu keadaan tertib dimana orang-orang yang tergabung dalam suatu organisasi tunduk pada peraturan-peraturan yang telah ada dengan rasa senang hati.³⁹

Good's dalam *Dictionary of Education* dalam buku Ali Imran berjudul *Manajemen Peserta Didik Berbasis Sekolah* menyatakan bahwa Pengertian disiplin adalah sebagai berikut:⁴⁰

1. Proses atau hasil pengarahan atau pengendalian keinginan, dorongan atau kepentingan guna mencapai maksud atau untuk mencapai tindakan yang lebih efektif
2. Mencari tindakan terpilih dengan ulet, aktif dan diarahkan sendiri, meskipun menghadapi rintangan.
3. Pengendalian perilaku secara langsung dan otoriter dengan hukuman atau hadiah.
4. Pengekangan dorongan dengan cara tak nyaman bahkan menyakitkan.

Berlandaskan pengertian-pengertian disiplin tersebut jelas bahwa disiplin adalah suatu keadaan di mana suatu benda berada dalam keadaan

³⁸ Asy Mas'udi, *Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan*, (Yogyakarta: PT Tiga Serangkai, 2000), h. 88

³⁹ Ali Imron, *Manajemen Peserta Didik Berbasis Sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), h. 172

⁴⁰ Ali Imron, *Manajemen...*, h. 172

tertib, teratur, dan semestinya, serta tidak adanya pelanggaran-pelanggaran baik secara langsung atau tidak langsung.

Pengertian disiplin siswa adalah suatu keadaan yang tertib dan teratur yang dimiliki oleh siswa di sekolah, tanpa ada pelanggaran-pelanggaran yang merugikan baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap siswa sendiri dan terhadap sekolah secara keseluruhan.⁴¹

Pengertian dari perilaku disiplin dalam penelitian ini adalah sikap patuh terhadap peraturan atau tunduk pada pengawasan dan pengendalian, serta kontrol diri dari siswa dalam mematuhi peraturan yang ada di sekolahnya.

O. Macam-macam Disiplin

Davis dan Newstrom mengemukakan beberapa macam disiplin sebagai berikut:⁴²

1. Disiplin Preventif

Disiplin Preventif adalah tindakan yang dilakukan untuk mendorong seseorang menaati standar dan peraturan sehingga tidak terjadi pelanggaran. Tujuan pokoknya adalah mendorong seorang individu untuk memiliki sikap disiplin.

2. Disiplin Korektif

Disiplin Korektif adalah tindakan yang dilakukan setelah terjadinya pelanggaran peraturan. Tindakan ini dimaksudkan untuk

⁴¹ Ali Imron, *Manajemen...*, h. 173

⁴² Disiplinryanto.blogspot.co.id, diakses pada tanggal 07 Juni 2017 pukul 01.07

mencegah timbulnya pelanggaran lebih lanjut sehingga tindakan dimasa yang akan datang akan sesuai dengan standar. Disiplin korektif biasanya berupa hukuman tertentu yang bertujuan untuk memperbaiki perilaku yang suka melanggar dan mencegah orang lain agar tidak terikut dalam pelanggaran kedisiplinan. Disiplin korektif biasa dilakukan dengan cara bertahap yaitu dimulai dengan sanksi ringan hingga yang terberat.

3. Disiplin Diri

Disiplin diri merupakan disiplin yang dikontrol oleh diri sendiri. Hal ini merupakan manifestasi dari tanggung jawab pribadi yang berarti mengakui dan menerima nilai-nilai yang ada di luar dirinya.

4. Disiplin Kelompok

Kegiatan organisasi bukanlah kegiatan yang bersifat individual semata. Selain disiplin diri diperlukan pula disiplin kelompok. Hal ini didasarkan atas pandangan bahwa di dalam kelompok kerja terdapat standar ukuran prestasi yang telah ditentukan. Disiplin kelompok akan tercapai jika masing-masing anggota kelompok dapat memberikan andil yang sesuai dengan hak dan tanggung jawabnya.

P. Unsur-unsur Disiplin

Tulus Tu'u mengemukakan unsur-unsur disiplin adalah mengikuti dan menaati peraturan, nilai, dan hukum yang berlaku, pengikutan dan ketaatan tersebut terutama muncul karena adanya kesadaran diri bahwa hal itu berguna bagi kebaikan dan keberhasilan dirinya. Dapat juga muncul

karena rasa takut tekanan, paksaan, dorongan dari luar dirinya, sebagai alat pendidikan untuk memengaruhi, mengubah, membina, dan membentuk perilaku sesuai dengan nilai-nilai yang ditentukan, hukuman yang diberikan bagi yang melanggar ketentuan yang berlaku, dalam rangka mendidik, melatih, mengendalikan, dan memperbaiki tingkah laku, peraturan-peraturan yang berlaku sebagai pedoman dan ukuran perilaku.⁴³

Q. Faktor-faktor yang Memengaruhi Disiplin

Niti Slameto secara umum mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin seseorang terdiri dari tiga faktor, yaitu:⁴⁴

1. Faktor perasaan takut

Pendekatan disiplin yang digunakan adalah kekuasaan dan kekuatan. Hukuman dan ancaman dalam hal ini diberikan kepada pelanggar peraturan untuk membuatnya jera dan menakutkan, sehingga mereka tidak berbuat lagi kesalahan yang serupa, yang akhirnya membuat mereka patuh pada peraturan dan tata tertib yang berlaku. Dengan demikian, dapat dipahami bahwa pendekatan disiplin yang berupa hukuman dan ancaman ini, apabila digunakan akan menjerakan dan menakutkan bagi si pelanggar dan akibatnya akan menjadi disiplin. Namun, di sisi lain disiplin semacam ini dipandang kurang baik, karena ada kemungkinan perilaku disiplin tersebut hanya bersifat sementara, artinya si pelanggar akan berperilaku disiplin, jika ada yang

⁴³ Syaifulhijrah.blogspot.co.id, diakses pada tanggal 07 Juni 2017 pukul 02.08

⁴⁴ <https://suaranuraniguru.wordpress.com>, diakses pada tanggal 06 Juni 2017 pukul 00.57

mengawasi, sedangkan bila tidak ada yang mengawasi, maka si pelanggar tidak akan berdisiplin.

2. Faktor kebiasaan

Umar Hasyim berpendapat bahwa perbuatan yang sering diulang-ulang melakukannya tentulah akan menjadi kebiasaan. Bila kebiasaan diulang-ulang terus akhirnya akan menjadi watak seseorang. Dan bila watak itu telah menjadi cap dari diri orang tersebut dengan cara mempraktekkan sesuatu perbuatan yang sama tadi, maka orang tersebut artinya berkepribadian tertentu. Dan kepribadian itulah yang nantinya membuat orang lain tahu siapa dia itu sebenarnya. Oleh karena itu, disiplin akan terlaksana dengan frekuensi yang relatif stabil dan dapat dipertahankan. Dalam perwujudannya disiplin dapat berbentuk ketaatan terhadap aturan yang berlaku.

3. Faktor kesadaran untuk berdisiplin

Idealnya, seseorang yang tidak berhasil dalam suatu pencapaian tujuan, akan berusaha menyadari dan memperbaiki dengan lebih giat dan lebih baik lagi dalam berusaha. Ia akan mendisiplinkan dirinya untuk berbuat. Disiplin dari orang yang optimal pada setiap individu diharapkan mampu mengarahkan perilaku secara terkonsentrasi pada masalah yang dihadapi. Kesadaran melaksanakan aturan atau tata tertib, misalnya tata tertib sekolah, diharapkan akan menumbuhkan perilaku disiplin positif, sebab disiplin positif inilah yang nantinya menjadi pola perilaku yang relatif menetap. Artinya, dengan adanya

kesadaran dalam melakukan suatu perbuatan tanpa paksaan atau hukuman atau perasaan takut akan ancaman, menjadi dasar bagi terbentuknya kedisiplinan seseorang dalam kehidupannya.

R. Indikator Disiplin

Cece Wijaya dan Tabrani Rusyan mengatakan disiplin yaitu melaksanakan tata tertib dengan baik, baik bagi guru atau siswa karena tata tertib yang berlaku merupakan aturan dan ketentuan yang harus ditaati, taat terhadap kebijaksanaan atau kebijaksanaan yang berlaku.⁴⁵

S. Hipotesis

Hipotesis yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_a = terdapat hubungan yang signifikan pada mutu layanan bimbingan konseling dengan perilaku disiplin siswa Madrasah Aliyah Negeri 2 Samarinda.

Adapun dugaan sementara peneliti pada penelitian ini adalah terdapat hubungan yang signifikan pada mutu layanan bimbingan konseling dengan perilaku disiplin siswa Madrasah Aliyah Negeri 2 Samarinda.

⁴⁵ www.e-jurnal.com, *Indikator Disiplin Kerja*, diakses pada tanggal 08 Juni 2017 pukul 23.55