

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Salah satu indikator keberhasilan peningkatan mutu adalah kepuasan pelanggan, dalam konteks pendidikan pelanggan adalah peserta didik, orang tua, dan masyarakat pemakai jasa pendidikan. Agar dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan lembaga pendidikan dalam hal ini sekolah dituntut untuk terus menerus melakukan perbaikan-perbaikan di segala bidang. Dengan demikian peran kepala sekolah menjadi sangat penting dalam rangka memenuhi hal tersebut.

Upaya peningkatan mutu pendidikan di sekolah perlu didukung oleh kemampuan manajerial kepala sekolah. Kepala sekolah hendaknya berupaya untuk mendayagunakan sumber-sumber pendidikan secara optimal. Dengan semangat otonomi daerah yang berimbas ke dalam dunia pendidikan, hal ini memberikan keleluasaan kepada sekolah untuk dapat mengelola seluruh sumber daya yang ada dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan. Sehingga dengan demikian sekolah akan lebih mandiri, kemandirian sekolah akan berdampak pada keinginan sekolah untuk mengembangkan program-program yang sesuai dengan kebutuhan dan potensi yang dimiliki.

Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) merupakan bentuk alternatif pengelolaan sekolah dalam program desentralisasi bidang pendidikan, yang ditandai adanya otonomi luas di tingkat sekolah, partisipasi masyarakat yang tinggi,

dan dalam kerangka kebijakan pendidikan nasional. MBS menawarkan kepada sekolah untuk menyediakan pendidikan yang lebih baik dan lebih memadai bagi peserta didik. Dengan demikian, pada dasarnya MBS merupakan suatu strategi pengelolaan penyelenggaraan pendidikan di sekolah yang menekankan pada penerahan dan sumber internal sekolah dan lingkungannya secara efektif dan efisien sehingga menghasilkan lulusan yang berkualitas atau bermutu. Sekolah harus mampu menentukan target mutu yang ingin dicapai untuk setiap kurun waktu, merencanakannya, melaksanakannya, dan mengevaluasi dirinya untuk kemudian menentukan target mutu untuk tahun berikutnya.

Salah satu implementasi manajemen berbasis sekolah yang dilakukan adalah pelayanan Bimbingan dan Konseling (BK). Layanan bimbingan dan konseling diberikan untuk peserta didik baik individu/kelompok agar mandiri dan berkembang secara optimal dalam hubungan pribadi, sosial, belajar, karir, melalui berbagai jenis layanan dan kegiatan pendukung atas dasar norma-norma yang berlaku.

Keberhasilan belajar bukan hanya bergantung pada kecemerlangan otak. Sikap, kebiasaan dan keterampilan belajar mempunyai andil yang cukup besar dalam menentukan keberhasilan belajar. Dengan demikian perlu adanya pendekatan selain proses pembelajaran, guna memecahkan berbagai masalah tersebut. Upaya tersebut adalah melalui pendekatan bimbingan dan konseling yang dilakukan di luar proses pembelajaran. Implementasi bimbingan dan konseling juga sangat diperlukan untuk mendukung memperlancar pelaksanaan pengajaran dalam rangka pencapaian tujuan pendidikan di sekolah atau madrasah.

Pendidikan sekolah bertujuan menghasilkan perubahan-perubahan positif (tingkah laku dan sikap) dalam diri siswa yang sedang berkembang menuju kedewasaannya. Bimbingan merupakan bantuan kepada individu dalam menghadapi persoalan-persoalan yang dapat timbul dalam hidupnya. Bantuan semacam itu sangat tepat apabila diberikan di sekolah, agar setiap siswa akan dapat berkembang ke arah tercapainya perkembangan bagi dirinya semaksimal mungkin. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Tohirin bahwa, “ setiap pendidikan hendaknya diarahkan untuk tercapainya pribadi-pribadi yang berkembang optimal sesuai potensi dan karakteristiknya masing-masing. Guna mewujudkan pribadi yang berkembang optimal, kegiatan pendidikan hendaknya bersifat menyeluruh dan tidak hanya bersifat instruksional belaka, tetapi meliputi kegiatan yang menjamin bahwa setiap peserta didik secara pribadi memperoleh layanan sehingga akhirnya dapat berkembang secara optimal”.<sup>1</sup>

Salah satu layanan dalam menunjang proses belajar mengajar di sekolah adalah layanan bimbingan dan konseling. Bimbingan dan konseling di sekolah/madrasah memfasilitasi pengembangan siswa, secara individual, kelompok, dan atau klasikal, sesuai dengan kebutuhan, potensi, bakat, minat, perkembangan, kondisi, serta peluang-peluang yang dimiliki. Pelayanan ini juga membantu mengatasi kelemahan dan hambatan serta masalah-masalah yang dihadapi siswa.

Optimalisasi pelayanan bimbingan dan konseling perlu dilakukan sehingga pelayanan bimbingan dan konseling benar-benar memberikan kontribusi

---

<sup>1</sup>Tohirin, *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah (Berbasis Integrasi)*, (Jakarta : PT. RajaGrafindo Perkasa, 2007), hal. 6

pada pencapaian visi. Misi dan tujuan sekolah atau madrasah yang bersangkutan. Suatu program pelayanan bimbingan dan konseling disekolah atau madrasah tidak akan tersusun, terselenggara dan tercapai apabila tidak dikelola dalam suatu sistem manajemen yang bermutu. Manajemen yang bermutu sendiri akan banyak ditentukan oleh kemampuan manajer pendidikan di sekolah atau madrasah dalam merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, dan mengendalikan sumber daya yang ada. Pelaksanaan manajemen bimbingan dan konseling harus dirumuskan secara matang dan baik dari segi program pelayanan bimbingan dan konseling, meneliti hal-hal apa sajakah yang dibutuhkan oleh para siswa, materi-materi yang harus diajarkan untuk membentuk kematangan siswa, satuan layanan dan kegiatan dalam bimbingan dan konseling, dapat merumuskan dengan baik tatalaksana bimbingan dan konseling, dan mengevaluasi program yang telah dilaksanakan.

Sesuai dengan PP No. 29/1990, pasal 27 ayat 1 adalah, “bimbingan merupakan bantuan yang diberikan kepada siswa dalam rangka upaya menemukan pribadi, mengenal lingkungan, dan merencanakan masa depan”. Pada akhirnya siswa diharapkan mampu mewujudkan kemampuan diri yang sesungguhnya.

Bimbingan merupakan bagian integral dari proses pendidikan dan memiliki kontribusi terhadap keberhasilan proses pendidikan di sekolah. Dengan demikian dapat dipahami bahwa proses pendidikan di sekolah termasuk madrasah tidak akan berhasil secara baik apabila tidak didukung oleh penyelenggaraan bimbingan secara baik pula.

Sekolah dan madrasah memiliki tanggung jawab yang besar membantu siswa agar berhasil dalam belajar. Untuk itu sekolah dan madrasah hendaknya

memberikan bantuan kepada siswa untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul dalam kegiatan belajar siswa. Dalam kondisi seperti ini, pelayanan bimbingan dan konseling sekolah dan madrasah sangat penting untuk dilaksanakan guna membantu siswa mengatasi berbagai masalah yang dihadapinya.

Secara umum menurut Tohirin, masalah-masalah yang dihadapi oleh individu khususnya siswa di sekolah/madrasah sehingga memerlukan pelayanan bimbingan dan konseling adalah: (1) masalah-masalah pribadi, (2) masalah belajar (masalah-masalah yang menyangkut pembelajaran), (3) masalah pendidikan, (4) masalah karier dan pekerjaan, (5) penggunaan waktu senggang, (6) masalah-masalah sosial, dan lain sebagainya.<sup>2</sup>

Menurut Rachman Natawidjaja, seperti yang dikutip oleh Samsul Munir Amin menyatakan bahwa, “Bimbingan dan konseling adalah suatu proses pemberian bantuan kepada individu yang dilakukan secara berkesinambungan, supaya individu tersebut dapat memahami dirinya sehingga ia sanggup mengarahkan dirinya dan dapat bertindak secara wajar, sesuai dengan tuntutan dan keadaan lingkungan sekolah, keluarga, dan masyarakat, serta kehidupan umumnya. Dengan demikian, ia dapat mengecap kebahagiaan hidup dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi kehidupan masyarakat umumnya. Bimbingan membantu individu mencapai perkembangan diri secara optimal sebagai makhluk sosial.”<sup>3</sup>

Bimbingan dan konseling merupakan satu komponen dalam keseluruhan sistem pendidikan di sekolah. Oleh sebab itu setiap personil sekolah seyogyanya memahami makna bimbingan dan konseling serta dapat menempatkan diri secara tepat dalam pelaksanaannya. Di pihak lain guru sebagai salah satu bentuk

---

<sup>2</sup> *Ibid*, hal. 13

<sup>3</sup> Samsul Munir Amin, *Bimbingan dan Konseling Islam*, (Jakarta : Amzah, 2010), hal. 5

pendukung unsur pelaksana mempunyai tanggung jawab sebagai pelaksana layanan bimbingan di sekolah, dengan menerapkan pendekatan bimbingan dalam proses pembelajaran. Agar memiliki wawasan yang memadai terhadap konsep-konsep dasar bimbingan dan konseling di sekolah, terutama seorang konselor yang memang tugasnya sebagai tenaga pembimbing profesional. Begitu pula kepala sekolah sebagai manajer pendidikan sangat diperlukan kemampuan-kemampuan seperti : konseptual skill, human skill, dan teknikal skill pada keseluruhan program yang ia pimpin.

Madrasah sebagai lembaga pendidikan memiliki karakteristik yang khas sebagai lembaga pendidikan yang bernaafaskan Islam, tentu saja seluruh program dan kegiatannya berlandaskan pada ajaran dan syariat Islam. Tidak terkecuali dalam pelayanan bimbingan dan konseling yang dilakukan adalah bimbingan dan konseling Islam.

Bimbingan dan konseling Islam menurut Hallen seperti yang dikutip oleh Samsul Munir Amin, adalah proses pemberian bantuan terarah, kontinu dan sistematis kepada setiap individu agar dia dapat mengembangkan potensi atau fitrah beragama yang dimilikinya secara optimal dengan cara menginternalisasikan nilai-nilai yang terkandung di dalam Al-Qur'an dan Hadist Rasulullah ke dalam dirinya, sehingga ia dapat hidup selaras dan sesuai dengan tuntunan Al-Qur'an dan hadist.<sup>4</sup>

Demikian halnya keberadaan bimbingan dan konseling di Madrasah Aliyah Negeri Baturaja merupakan bagian dari integral pendidikan yang memiliki peranan dan fungsi strategis, namun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa masalah yang menjadi kendala antara lain berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti, Madrasah Aliyah Negeri Baturaja dengan jumlah

---

<sup>4</sup> *Ibid*, hal. 23

siswa mencapai 750 orang hanya memiliki 2 orang tenaga konseling,<sup>5</sup> padahal sesuai dengan ketentuan yang berlaku yaitu Surat Keputusan Bersama Menteri Pendidikan dan Kebudayaan dan Kepala Badan Administrasi Kepegawaian Negara Nomor: 0433/P/1993 dan Nomor 25 Tahun 1991 diharapkan pada setiap sekolah ada petugas yang melaksanakan layanan bimbingan yaitu guru pembimbing/konselor dengan rasio satu orang guru pembimbing/konselor untuk 150 orang siswa, dan keberadaan ruangan bimbingan dan konseling yang tidak representatif dengan sarana dan prasarana yang kurang memadai sehingga bimbingan dan konseling kurang efektif dalam menanggulangi masalah-masalah peserta didik. Sehingga masih ditemukan banyaknya penyimpangan-penyimpangan yang dilakukan oleh siswa.

Madrasah Aliyah Negeri Baturaja menerapkan sistem point terhadap jenis-jenis pelanggaran yang dilakukan oleh siswa. Saat seseorang dinyatakan lulus sebagai siswa Madrasah Aliyah Negeri Baturaja, siswa tersebut dibekali Buku Tata Tertib Siswa (Buku Tatibsi) dimana dicantumkan point 100 sebagai point awal untuk siswa baru. Selanjutnya dicantumkan jenis-jenis pelanggaran beserta skor point yang akan mengurangi jumlah point awal bila siswa melakukan pelanggaran. Jenis-jenis pelanggaran dibagi kedalam katagori; Katagori D untuk jenis pelanggaran ringan, Katagori C untuk jenis pelanggaran sedang, Katagori B untuk jenis pelanggaran Berat, dan Katagori A untuk jenis pelanggaran Sangat Berat. Siswa dengan jumlah pelanggaran yang mencapai point 50 atau lebih, dikatakan sebagai siswa yang bermasalah sehingga penyelesaiannya diserahkan

---

<sup>5</sup> SK Kepala MAN Baturaja No. Ma.06.01/PP.00.6/01/2015 tentang *Beban Kerja Guru Semester Genap, TP 2014/2015*

kepada guru bimbingan dan konseling untuk di beri bimbingan untuk mendapatkan jalan keluar yang baik.<sup>6</sup>

Madrasah sebagai lembaga pendidikan memiliki karakteristik yang khas sebagai lembaga pendidikan selain memberikan pelajaran umum juga memberikan nilai-nilai keagamaan, tentu saja seluruh program dan kegiatannya berlandaskan pada ajaran dan syariat Islam. Tidak terkecuali dalam pelayanan bimbingan dan konseling yang dilakukan adalah bimbingan dan konseling Islam.

Berkaitan dengan hal tersebut HM. Arifin seperti yang dikutip oleh Ermis Suryana mengatakan bahwa;

“Bimbingan dan konseling adalah merupakan bantuan kepada seseorang yang mengalami kesulitan baik lahiriah maupun batiniah yang menyangkut kehidupannya dimasa kini dan di masa mendatang. Bantuan tersebut berupa pertolongan di bidang mental spriritual, agar orang yang bersangkutan mampu mengatasinya dengan kemampuan yang ada pada dirinya sendiri maupun dorongan dari kekuatan iman dan taqwanya kepada Tuhan.”<sup>7</sup>

Selanjutnya diungkapkan bahwa dilihat dari aspek fungsionalnya (tugasnya), maka kegiatan bimbingan dan konseling agama berada dalam ruang lingkup :<sup>8</sup>

1. Menjadi penunjang dari pelaksanaan program pendidikan agama di lembaga-lembaga pendidikan, baik umum maupun lembaga pendidikan agama.

---

<sup>6</sup> Dadang Nurdin, *Buku Tata Tertib Siswa Madrasah Aliyah Negeri Baturaja* TP. 2014/2015

<sup>7</sup> Ermis Suryana, *Bimbingan & Konseling*, (Palembang: IAIN Raden Fatah, 2005), hal. 11

<sup>8</sup> *Ibid*, hal. 12-13

2. Menjadi pendorong (motivasi) bagi siswa dalam mengikuti proses belajar mengajar di sekolah, sehingga timbul semangat belajarnya.
3. Menjadi pemantap (stabilisator) dan penggerak (dinamisator) bagi siswa, guru dan staf administratif sekolah serta kepada sekolah dalam melakukan kegiatan mensukseskan jalannya pendidikan dan pengajaran di sekolah sehingga tujuan institusional, tujuan kelas, dan tujuan pembelajaran dapat lebih mudah untuk dicapai. Dengan motivasi ajaran agama, segala tugas dilaksanakan dengan dasar ibadah kepada Tuhan.
4. Menjadi pengarah (direktif) bagi pelaksanaan program pendidikan agama di lembaga pendidikan yang bersangkutan, sehingga dalam pelaksanaan program tersebut kemungkinan menyimpang akan dapat dihindari.

Dengan demikian menurut asumsi penulis pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling yang dilakukan belum berjalan dengan optimal karena masih banyak ditemui siswa yang tidak mengalami perubahan baik sikap maupun perilaku walaupun telah mendapatkan layanan bimbingan dan konseling yang diberikan oleh konselor.

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul; “Implementasi Manajemen Layanan Bimbingan dan Konseling terhadap Siswa yang Bermasalah di Madrasah Aliyah Negeri Baturaja”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi manajemen layanan bimbingan dan konseling terhadap siswa bermasalah di Madrasah Aliyah Negeri Baturaja ?
2. Bagaimana implementasi manajemen layanan bimbingan dan konseling dalam menghadapi kendala terhadap siswa bermasalah di Madrasah Aliyah Negeri Baturaja ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan secara mendalam tentang :

Sesuai dengan permasalahan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah memperoleh gambaran secara mendalam tentang :

1. Implementasi manajemen layanan bimbingan dan konseling terhadap siswa yang bermasalah di Madrasah Aliyah Negeri Baturaja.
2. Implementasi manajemen layanan bimbingan dan konseling dalam menghadapi kendala terhadap siswa bermasalah di Madrasah Aliyah Negeri Baturaja

## **D. Manfaat Penelitian**

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan menambah pemahaman serta pengetahuan mengenai Implementasi Manajemen Layanan Bimbingan dan Konseling terhadap Siswa Bermasalah

2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan bagi Madrasah Aliyah Negeri Baturaja dalam menghadapi siswa bermasalah
3. Penelitian ini dapat dijadikan bahan dan referensi bagi penelitian selanjutnya mengenai implementasi manajemen layanan bimbingan dan konseling terhadap siswa bermasalah

#### **E. Tinjauan Pustaka**

Tinjauan pustaka merupakan suatu tinjauan kepustakaan mengenai tulisan-tulisan atas penelitian yang telah dilakukan terkait masalah ini. Berkaitan dengan topik penelitian ini, setidaknya ada beberapa tulisan yang dapat dijadikan bahan pemikiran

Emi Kholifah (2014), tesis, Program Pascasarjana UIN Yogyakarta, dengan judul “ Implementasi Layanan Bimbingan dan Konseling Pribadi Sosial Dalam Mengembangkan Keterampilan Hubungan Sosial Siswa SMK Sewon Bantul”, menyatakan bahwa keterampilan hubungan sosial siswa para guru BK menciptakan suasana bimbingan dan konseling yang kondusif bagi siswa, yaitu lingkungan fisik dan lingkungan sosial bimbingan dan konseling. Dalam implementasi layanan bimbingan dan konseling pribadi sosial para guru BK menggunakan layanan dasar, layanan responsif dan perencanaan individual.

Implementasi layanan bimbingan dan konseling pribadi sosial di SMK N 1 Sewon Bantul dapat lebih dioptimalkan dan dikembangkan agar lebih baik, sehingga dapat menciptakan peserta didik yang dapat menyesuaikan dirinya

sendiri sebagai individu dan sebagai anggota masyarakat di lingkungan masyarakat sekitar.

Selanjutnya, Chandra (2014) dalam tesis Program Pascasarjana UIN Yogyakarta yang berjudul “Implementasi Layanan Bimbingan dan Konseling Sekolah Berbasis Islami (studi kasus di SMA Muhammadiyah 2 Yogyakarta). Masalah pokok dalam penelitian ini adalah bagaimana mengimplementasikan layanan bimbingan dan konseling sekolah berbasis Islami dilaksanakan di SMA Muhammadiyah 2 Yogyakarta dan bagaimana guru BK mengintegrasikan nilai-nilai keislaman di SMA Muhammadiyah 2 Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan bimbingan dan konseling sekolah berbasis Islam di SMA Muhammadiyah 2 Yogyakarta dilaksanakan dalam tiga tahapan, yaitu ; pertama, layanan bimbingan dan konseling berjalan maksimal, meliputi layanan orientasi, layanan konseling individu, layanan bimbingan kelompok dan layanan konseling kelompok. Kedua, layanan yang berjalan dengan tidak maksimal, layanan kepada peserta didik berupa kotak masalah atau kotak saran. Ketiga, layanan tidak berjalan yaitu layanan perpustakaan bimbingan dan konseling.

Beberapa tulisan diatas setidaknya dapat dijadikan bagain dari refleksi dalam pengembangan penelitian ini terkait implementasi manajemen layanan bimbingan dan konseling di madrasah. Akan tetapi, walaupun masih mempunyai sosok permasalahan yang sama dengan tulisan di atas, penelitian ini akan lebih menekankan secara mendalam mengenai implementasi manajemen layanan bimbingan dan konseling terhadap siswa bermasalah.

## **F. Kerangka Teori dan Konseptual**

### **1. Implementasi Manajemen Layanan Bimbingan dan Konseling**

Implementasi berasal dari Bahasa Inggris *implemmentation* yang artinya pelaksanaan, implementasi. Sedangkan dalam Kamus Bahasa Indonesia, implementasi berarti penerapan atau pelaksanaan.<sup>9</sup> Artinya yaitu yang dilaksanakan dan diterapkan yang telah dirancang atau didesain yang kemudian dijalankan sepenuhnya.

Implementasi adalah proses untuk memastikan terlaksananya suatu kebijakan dan tercapainya kebijakan tersebut. Implementasi merupakan penyediaan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu.<sup>10</sup>

Manajemen berasal dari bahasa Inggris, *management* dengan kata kerja to manage yang berarti mengelola. Kata mengelola mempunyai makna yang luas seperti mengatur, mengarahkan, mengendalikan, menangani, dan melaksanakan serta memimpin.<sup>11</sup>

Sedangkan menurut Siagian, manajemen dinyatakan sebagai kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain. Berdasarkan definisi tersebut maka

---

<sup>9</sup> Tim Reality, *Kamus Terbaru Bahasa Indonesia*, (Surabaya: Reality Publisher, 2008), hal. 299

<sup>10</sup> <http://rimaru.web.id/pengertian-implementasi-beberapa-ahli> tanggal 16 Maret 2016

<sup>11</sup> Sugiyo, *Manajemen Bimbingsn dan Konseling di Sekolah*, (Semarang : Widyia Karya, 2011), Hal. 4

manajemen diartikan sebagai alat pelaksana utama administrasi, yaitu alat untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dalam administrasi.<sup>12</sup>

Bimbingan merupakan suatu tuntunan atau pertolongan. Bimbingan merupakan suatu tuntunan mengandung pengertian bahwa di dalam memberikan bantuan itu jika keadaan menuntut adalah menjadi kewajiban bagi para pembimbing memberikan bimbingan secara aktif kepada yang dibimbingnya. Disamping itu, pengertian bimbingan juga berarti memberikan bantuan atau pertolongan di dalam pengertian bahwa dalam menentukan arah dapatlah diserahkan kepada yang dibimbingnya.<sup>13</sup>

Bimbingan juga diartikan sebagai suatu proses pemberian 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 baik bagi dirinya sendiri maupun lingkungannya.<sup>14</sup>

Banyak yang mengartikan antara kata bimbingan dan konseling adalah dua kata yang memiliki arti sama. Jika ditelusuri lebih lanjut keduanya memiliki arti yang berbeda. Berikut adalah beberapa pengertian konseling agar kita lebih memahami perbedaan antara bimbingan dan konseling.

---

<sup>12</sup> Purwoko, Budi, *Organisasi dan Manajemen Bimbingan Konseling*, (Surabaya: Unesa Univerity, 2008), hal. 4

<sup>13</sup> Bimo Walgito, *Bimbingan dan Penyuluhan di Sekolah*, (Yogyakarta: Andi Offset, 1993), hal. 3

<sup>14</sup> Hallen, *Bimbingan dan Konseling*, (Jakarta: Quantum Teaching, 2005), hal. 8-9

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. Konseling juga memiliki arti memberikan nasihat; atau memberikan anjuran kepada orang lain secara tatap muka (*face to face*). Jadi, *counseling* berarti pemberian nasihat atau penasihatian kepada orang lain secara individual yang dilakukan dengan tatap muka (*face to face*). Pengertian konseling dalam bahasa Indonesia, juga dikenal dengan istilah penyuluhan.<sup>15</sup>

Konseling juga merupakan salah satu teknik dalam pelayanan bimbingan di mana proses pemberian bantuan itu berlangsung melalui wawancara dalam serangkaian pertemuan langsung dan tatap muka antara guru pembimbing/konselor dengan klien, dengan tujuan agar klien itu mampu memperoleh pemahaman yang lebih baik terhadap dirinya, mampu memecahkan masalah yang dihadapinya, dan mampu mengarahkan dirinya untuk mengembangkan potensi yang dimiliki ke arah perkembangan yang optimal, sehingga dia dapat mencapai kebahagiaan pribadi dan kemanfaatan sosial.<sup>16</sup>

Istilah bimbingan selalu dirangkaikan dengan istilah konseling. Hal ini disebabkan bimbingan dan konseling merupakan suatu kegiatan yang integral. Konseling merupakan salah satu teknik dalam pelayanan bimbingan diantara beberapa teknik lainnya. Sejalan dengan hal tersebut Tohirin menyatakan, bahwa integrasi antara bimbingan dan konseling dapat diketahui dari pernyataan bahwa

---

<sup>15</sup> Samsul Munir, *Bimbingan dan Konseling Islam*, (Jakarta: Amzah, 2010), hal. 10

<sup>16</sup> Halen, *Bimbingan dan Konseling*, (Jakarta: Quantum Teaching, 2005), hal. 11

ketika seseorang sedang melakukan konseling, berarti dia sedang memberikan bimbingan.<sup>17</sup>

Dengan demikian menurut Tohirin, bimbingan dan konseling merupakan proses bantuan yang diberikan oleh pembimbing (konselor) melalui pertemuan tatap muka atau hubungan timbal balik antara keduanya, agar konseli memiliki kemampuan atau kecakapan melihat dan menemukan masalahnya dan mampu memecahkan masalahnya sendiri. Atau proses pemberian bantuan atau pertolongan yang sistematis dari pembimbing (konselor) kepada konseli (siswa) melalui pertemuan tatap muka atau hubungan timbal balik antara keduanya untuk mengungkapkan masalah konseli sehingga konseli mampu melihat masalah sendiri, mampu menerima dirinya sendiri sesuai dengan potensinya, dan mampu memecahkan sendiri masalah yang dihadapinya.<sup>18</sup>

Manajemen layanan bimbingan dan konseling adalah segala upaya atau cara yang digunakan untuk mendayagunakan secara optimal semua komponen atau sumber daya (tenaga, dana, sarana/prasarana) dan sistem informasi berupa himpunan data bimbingan untuk menyelenggarakan pelayanan bimbingan dan konseling dalam rangka mencapai tujuan. Prinsip-prinsip dalam manajemen layanan bimbingan dan konseling meliputi : planning, organizing, staffing, leading dan controlling.<sup>19</sup>

---

Tohirin, *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2007), hal. 23

<sup>18</sup> *Ibid*, hal. 26

<sup>19</sup> Erfantini, Imroatul Hayyu, *Pelaksanaan Manajemen Bimbingan Konseling di Sekolah*. Makalah, (Semarang: UIN Semarang, 2014), h. 4

Jadi yang dimaksud dalam implementasi manajemen layanan bimbingan dan konseling adalah penerapan proses pemberian bantuan secara sistematis melalui tatap muka guru bimbingan dan konseling kepada para siswa dalam setiap problematika yang dihadapi siswa sampai mereka mendapatkan penyelesaian.

Dalam konteks implementasi layanan bimbingan dan konseling di madrasah, proses layanan bimbingan dan konseling yang dilakukan adalah bimbingan dan konseling Islam.

Bimbingan dan konseling Islam menurut Hallen seperti yang dikutip oleh Samsul Munir Amin, adalah proses pemberian bantuan terarah, kontinu dan sistematis kepada setiap individu agar dia dapat mengembangkan potensi atau fitrah beragama yang dimilikinya secara optimal dengan cara menginternalisasikan nilai-nilai yang terkandung di dalam Al-Qur'an dan Hadist Rasulullah ke dalam dirinya, sehingga ia dapat hidup selaras dan sesuai dengan tuntunan Al-Qur'an dan Hadist.<sup>20</sup>

Sejalan dengan hal tersebut Ermis Suryana mengemukakan bahwa agama dalam kehidupan individu merupakan kebutuhan fitri dari semua manusia. Allah telah menciptakan manusia dan telah meniupkan ruh-Nya, sehingga iman kepada Allah merupakan sumber ketenteraman, keamanan dan kebahagiaan manusia.

---

<sup>20</sup> Samsul Munir Amin, *Bimbingan dan Konseling Islam*, (Jakarta:Amzah, 2010), h. 5

Berkaitan dengan hal tersebut Ermananti dan Prayitno menyampaikan bahwa peranan agama dalam bimbingan dan konseling adalah :<sup>21</sup>

- a. Agama berperan sebagai penenang jiwa, ketika individu dihadapkan pada suatu masalah maka akan terjadi konflik pada hatinya dan suasana hati dan pikirannya tidak menentu, peran agama disini, individu itu dituntut untuk mandiri kepada Tuhannya karena akan memberi ketenangan dalam dirinya dan mampu mengatasi masalahnya.
- b. Agama berperan sebagai motivator untuk memiliki sikap dan tingkah laku sesuai dengan tuntunan agama.

Dengan demikian dalam bimbingan dan konseling agama berperan sebagai layanan kepada individu agar dapat memiliki sifat dan tingkah laku yang sesuai dengan ajaran atau nilai-nilai yang sesuai dengan ajaran agama. Hal ini sejalan dengan firman Allah SWT :

Artinya:” Dan hendaklah ada di antara kamu segolongan umat yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh kepada yang makruf dan mencegah dari yang mungkar, merekalah orang-orang yang beruntung.”(QS. Ali-Imran : 104)<sup>22</sup>

---

<sup>21</sup> Prayitno, dan Ermananti, *Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), hal. 133

## 2. Siswa bermasalah

Menurut wikipedia bahasa Indonesia siswa/siswi adalah istilah bagi peserta didik pada jenjang pendidikan menengah pertama dan menengah atas. Siswa adalah komponen masukan dalam sistem pendidikan yang selanjutnya diproses dalam proses pendidikan sehingga menjadi manusia yang berkualitas sesuai tujuan pendidikan nasional.<sup>23</sup>

Lalu apa yang dimaksud dengan “masalah” atau “problem” itu ? Menurut Winkel seperti yang dikutip oleh Samsul Munir, yang dimaksud dengan masalah yaitu sesuatu yang menghambat, merintang, mempersulit dalam usaha mencapai sesuatu.<sup>24</sup>

Sedangkan menurut Sugiyono, masalah dapat diartikan sebagai penyimpangan antara yang seharusnya dengan apa yang benar-benar terjadi, antara teori dengan praktek, antara aturan dan pelaksanaan, antara rencana dan pelaksanaan.<sup>25</sup>

Siswa bermasalah adalah siswa yang perilakunya atau tindakannya tidak diharapkan oleh guru, orang tua dan masyarakat dan terhadap tersebut cenderung merugikan dirinya dan orang lain.<sup>26</sup>

---

<sup>22</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung: Diponegoro, 2004), hal. 121

<sup>23</sup> Id.m.wikipedia.org/wiki/Peserta-didik, diakses 28 Maret 2015

<sup>24</sup> Samsul Munir, *Bimbingan dan Konseling Islam*, ( Jakarta: Amzah, 2010), hal. 327

<sup>25</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hal. 32

<sup>26</sup> Yonohadi, *ayahapic.blogspot.com/2012/04/anak bermasalah.html?m=1*

Pendapat lain mengatakan bahwa siswa bermasalah adalah siswa yang memiliki perilaku menyimpang, yaitu tingkah laku siswa yang menyimpang dari kebiasaan teman-temannya.<sup>27</sup>

Dengan demikian yang dimaksudkan penulis dalam hal siswa bermasalah yaitu anak didik yang mengalami hambatan, rintangan atau kesulitan dalam mengikuti proses belajar mengajar di sekolah.

## **G. Metode Penelitian**

### **1. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Pendekatan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif menurut Moleong, metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.<sup>28</sup> Sedangkan menurut Sugiyono, metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*).<sup>29</sup>

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan, dimana peneliti secara langsung ikut mengamati proses pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling terhadap siswa bermasalah di Madrasah Aliyah Negeri Baturaja.

### **2. Subyek Penelitian**

---

<sup>27</sup> <http://belajaritubaiik.wordpress.com/2011/05/08/bimbingan-bagi-siswa-bermasalah>

<sup>28</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Rodakarya, 2006), hal. 9-11

<sup>29</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hal. 8

Subyek penelitian dalam penelitian ini adalah informan. Informan menurut Moleong adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar (lokasi dan tempat).<sup>30</sup>

Teknik penentuan subyek penelitian menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* menurut Sugiyono, yaitu suatu teknik pengambilan informan sumber data dengan pertimbangan dan tujuan tertentu.<sup>31</sup> Informan yang dimaksud adalah orang yang dianggap tahu tentang situasi sosial dalam penelitian ini. Oleh karena itu sesuai dengan fokus penelitian ini subyek yang akan dijadikan informan yang dianggap layak dijadikan informan sumber data adalah Kepala Madrasah, Wakil Kepala Madrasah Bidang Kesiswaan, Guru Bimbingan dan Konseling, dan Siswa

### 3. Sumber dan Jenis Data

Yang dimaksud dengan sumber data menurut Suharsimi Arikunto adalah subyek dari mana data dapat diperoleh. Untuk mempermudah mengidentifikasi sumber data diklasifikasikan menjadi 3 tingkatan yaitu :<sup>32</sup>

1. Person (orang), yaitu sumber data yang bisa memberikan data berupa jawaban lisan melalui wawancara atau jawaban tertulis melalui angket
2. Place (tempat), yaitu sumber data yang menyajikan tampilan berupa keadaan diam dan bergerak

---

<sup>30</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Rodakarya, 2006), hal. 3

<sup>31</sup> Sugiyono *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hal. 216

<sup>32</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hal. 172

3. Paper (simbol), yaitu sumber data yang menyajikan tanda-tanda berupa huruf, angka, gambar, atau simbol-simbol lain.

Dalam penelitian ini sumber data yang dipergunakan ada dua, yaitu data primer dan data sekunder.<sup>33</sup>

- a. Sumber data primer, adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

Data primer ini yang nantinya menjadi data utama peneliti untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan tema penelitian. Data primer ini berisi hasil wawancara terhadap para informan kunci yang nantinya akan memberikan keterangan yang berkaitan dengan penelitian

- b. Sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen. Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan.

#### 4. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

Seperti yang diungkapkan oleh Sugiyono bahwa dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri.

---

<sup>33</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hal. 137

Oleh karena itu peneliti sebagai instrumen juga harus divalidasi seberapa jauh peneliti kualitatif siap melakukan penelitian yang selanjutnya terjun ke lapangan.<sup>34</sup>

Adapun teknik pengambilan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu :

1. Observasi

Menurut Suharsimi Arikunto, observasi atau yang disebut pula dengan pengamatan, meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap sesuatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra. Jadi, mengobservasi dapat dilakukan melalui penglihatan, penciuman, pendengaran, peraba, dan pengecap.

Observasi dapat dilakukan dengan dua cara, yang kemudian digunakan untuk menyebut jenis observasi, yaitu :

- a. Observasi non-sistematis, yang dilakukan oleh pengamat dengan tidak menggunakan instrumen pengamatan
- b. Observasi sistematis, yang dilakukan oleh pengamat dengan menggunakan pedoman sebagai instrumen pengamatan.<sup>35</sup>

Sedangkan Sugiyono membagi observasi kedalam tiga macam yaitu :<sup>36</sup>

---

<sup>34</sup> *Ibid*, hal. 222

<sup>35</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hal. 200

<sup>36</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hal. 227-228

- a. Observasi partisipatif, yaitu peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data, dan ikut merasakan suka dukanya.
- b. Observasi terus terang atau tersamar, peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data, tetapi dalam suatu saat peneliti juga tidak terus terang atau tersamar dalam observasi, hal ini untuk menghindari kalau suatu data yang dicari masih dirahasiakan.
- c. Observasi tak berstruktur, yaitu observasi yang tidak dipersiapkan secara sistematis tentang apa yang akan diobservasi.

## 2. Interview atau wawancara

Menurut Suharsimi Arikunto, interviu yang sering juga disebut dengan wawancara atau kuesioner lisan, adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara (interviewer) untuk memperoleh informasi dari terwawancara (interviewee). Ditinjau dari pelaksanaannya dapat dibedakan atas :<sup>37</sup>

- a. Interviue bebas, dimana pewawancara bebas menanyakan apa saja, tetapi juga mengingat akan data apa yang akan dikumpulkan.

---

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hal. 198-199

- b. Inrerviu terpimpin, *guided interview*, yaitu interviu yang dilakukan oleh pewawancara dengan membawa sederetan pertanyaan lengkap dan terperinci seperti yang dimaksud dalam interviu terstruktur.
- c. Interviu bebas terpimpin, yaitu pewawancara membawa pedoman yang hanya merupakan garis besar tentang hal-hal yang akan ditanyakan.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi, dari asal katanya dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Di dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian, dan sebagainya.

Menurut Suharsimi Arikunto metode dokumentasi dapat dilaksanakan dengan :<sup>38</sup>

- a. Pedoman dokumentasi yang memuat garis-garis besar atau katagori yang akan dicari datanya
- b. *Check-list*, yaitu variabel yang akan dikumpulkan datanya. Dalam hal ini peneliti tinggal memberikan tanda atau *tally* setiap pemunculan gejala yang dimaksud.

Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data dengan menggali dokumen yang dimiliki dari sekolah tentang hal-hal yang ada hubungannya dengan penelitian.

---

<sup>38</sup> *Ibid*, hal. 201-202

#### 4. Angket atau kuesioner

Menurut Suharsimi Arikunto, kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui.<sup>39</sup>

Kuesioner dapat dibeda-bedakan atas beberapa jenis, tergantung pada sudut pandang:

a. Dipandang dari cara menjawab, maka ada :

- 1). Kuesioner terbuka, yang memberi kesempatan kepada responden untuk menjawab dengan kalimatnya sendiri
- 2). Kuesioner tertutup, yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih.

b. Dipandang dari jawaban yang diberikan ada :

- 1). Kuesioner langsung, yaitu responden menjawab tentang dirinya
- 2). Kuesioner tidak langsung yaitu jika responden menjawab tentang orang lain.

c. Dipandang dari bentuknya maka ada :

- 1). Kuesioner pilihan ganda, yaitu sama dengan kuesioner tertutup
- 2). Kuesioner isian, yaitu sama dengan kuesioner terbuka

---

<sup>39</sup> *Ibid*, hal. 194-195

3). Check list, responden tinggal memberikan tanda cek pada kolom yang sesuai.

4). Rating-scale (skala bertingkat), yaitu sebuah pertanyaan diikuti oleh kolom-kolom yang menunjukkan tingkatan-tingkatan, misalnya mulai dari sangat setuju sampai ke sangat tidak setuju.

#### 5. Triangulasi

Sugiyono menyatakan bahwa triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.<sup>40</sup>

Triangulasi teknik, berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber data yang sama. Peneliti menggunakan observasi non partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak.

### 5. Teknik Analisis Data

Setelah data-data terkumpul, maka tahap selanjutnya adalah pengolahan data-data dengan menggunakan metode deskriptif analitik, yaitu penyusunan data-data untuk kemudian dijelaskan dan dianalisis. Menurut Sugiyono aktivitas dalam

---

<sup>40</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hal. 241

analisis data kualitatif ini dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya jenuh.<sup>41</sup>

Analisis data kualitatif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil dokumentasi, wawancara, dan observasi, catatan lapangan dengan cara mengorganisasikan data, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang baik dan mana yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.<sup>42</sup>

Analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono dilakukan dengan interaktif melalui proses data *reduction*, *data display*, dan *verification*.<sup>43</sup>

## 6. Tahap Penelitian

Menurut Moleong, tahapan penelitian meliputi :<sup>44</sup>

Pertama, tahapan pra-lapangan yang dirinci meliputi tujuh kegiatan, (1) menyusun rencana penelitian, (2) memilih penelitian, (3) mengurus perizinan, (4) menjajaki dan menilai lapangan, (5) memilih dan memanfaatkan informan, (6) menyiapkan penelitian, (7) persoalan etika penelitian.

Kedua, tahap pekerjaan lapangan yang dirinci tiga kegiatan, (1) memahami latar penelitian dan persiapan diri, (2) memasuki lapangan, (3) berperan sambil mengumpulkan data.

Ketiga, analisis data

---

<sup>41</sup> *Ibid*, hal. 246

<sup>42</sup> *Ibid*, hal. 335

<sup>43</sup> *Ibid*, hal.294

<sup>44</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung; Rosda Karya, 2002), hal. 84-103

Berdasarkan kondisis lapangan dan jenis penelitian ini, peneliti akan mengikuti tahapan yang disusun Moleong yang terlihat sederhana dan sistematis. Tahap Moleong dalam penelitian ini secara nyata akan dilakukan sebagai berikut :

### 1. Tahap Pra Lapangan

Perencanaan penelitian ini telah dipikirkan dengan matang serta mempertimbangkan aspek kemudahan, biaya dan orisinalitas peneliti. Izin secara informal telah didapat dari pihak madrasah karena penulis sendiri adalah salah seorang staf pengajar di Madrasah Aliyah Negeri Baturaja, situasi dan kondisi Madrasah Aliyah Negeri Baturaja sudah sangat peneliti kenal dan pernah terlibat sebagai konselor.

### 2. Tahap di lapangan

Lapangan penelitian yang bertempat di tempat tugas peneliti mengajar diharapkan bisa mempermudah melaksanakan aktifitas pengumpulan data yang diperlukan, penelitian ini akan diawali dengan upays mendapatkan informasi mengenai sejauh mana gambaran umum tentang Madrasah Aliyah Negeri Baturaja selanjutnya wawancara terhadap informan kunci dan menggali informasi dari dokumen sekolah. Selanjutnya penyebaran angket kepada siswa bermasalah.

### 3. Tahap analisis data

Pada tahap ini semua data-data yang diperoleh akan di pilah sesuai sub kajian untuk diteliti, dikaji dan pada akhirnya diambil kesimpulan. Hasil analisis

akan ditulis dalam bentuk tesis secara deskriptif sesuai dengan pedoman penulisan tesis Program Pasca Sarjana Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

Hasil penelitian akan dilaporkan dalam bentuk tulisan yang disusun dalam beberapa bab, sub-bab, sesuai dengan penulisan karya ilmiah yang berlaku.

#### **H. Sistematika Pembahasan**

Penelitian ini akan disajikan dengan sistematika sebagai berikut :

Bab I PENDAHULUAN, bab ini meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, teori konseptual, metodologi penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II KAJIAN TEORITIS, meliputi berbagai konsep bimbingan dan konseling, tujuan dan fungsi bimbingan dan konseling di sekolah, fungsi, metode bimbingan dan konseling agama, program bimbingan dan konseling agama, faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi layanan bimbingan dan konseling di sekolah, pengertian siswa bermasalah.

Bab III MADRASAH ALIYAH NEGERI BATURAJA, meliputi sejarah berdirinya, letak geografis, struktur organisasi, keadaan sarana dan prasarana, keadaan guru dan karyawan dan keadaan siswa Madrasah Aliyah Negeri Baturaja.

Bab IV IMPLEMENTASI MANAJEMEN LAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING TERHADAP SISWA BERMASALAH DI MADRASAH ALIYAH NEGERI BATURAJA. Pada bab ini diuraikan analisis persoalan penelitian yang terdiri dari: implementasi manajemen layanan bimbingan dan

konseling dalam menangani siswa bermasalah, implementasi manajemen layanan bimbingan dan konseling dalam menghadapi kendala terhadap siswa bermasalah di Madrasah Aliyah Negeri Baturaja.

Bab V PENUTUP yang merupakan bagian akhir yang terdiri dari kesimpulan dan saran penelitian. Pada bagian akhir dicantumkan referensi sebagai rujukan penulis dan lampiran-lampiran.