

BAB II

TINJAUAN TEORITIS

A. Tinjauan Pustaka

Penelitian yang akan dilaksanakan oleh penulis yang membahas tentang Tingkat Kinerja dalam Membangun Reputasi Positif Konselor di Sekolah Se-Kecamatan Kikim Timur ini sebelumnya memang belum ada yang melakukan penelitian. Tetapi berdasarkan penelusuran penulis ada beberapa penelitian yang mempunyai keterkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan penulis. Dalam penulisan skripsi ini, penulis menelusuri beberapa literatur untuk memudahkan penulisan dan memperjelas perbedaan pembahasan dan kajian dengan penulis-penulis sebelumnya. Berikut beberapa hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan diteliti oleh penulis, diantaranya adalah sebagai berikut:

Pertama, Skripsi yang ditulis oleh Nichien Sari (2016) yang berjudul “*Kinerja Konselor Ditinjau Dari Kompetensi Profesional di SMA Negeri Se-Kabupaten Batang*”. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan kinerja konselor ditinjau dari kompetensi profesional di SMA Negeri se-Kabupaten Batang tergolong sangat tinggi (83,1%). Pencapaian persentase pada komponen juga seluruhnya tergolong tinggi yaitu yaitu menguasai konsep dan praksis asesmen untuk memahami kondisi, kebutuhan, dan masalah konseli (82%); menguasai kerangka teoritik dan praksis bimbingan dan konseling (86%); merancang program bimbingan dan konseling (86%); mengimplementasikan program bimbingan dan konseling yang

komprehensif (83%); menilai proses dan hasil kegiatan bimbingan dan konseling (74,5%); memiliki kesadaran dan komitmen terhadap etika profesional (83%).¹

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan dilaksanakan penulis yaitu meneliti kinerja konselor di Sekolah. Perbedaannya terletak pada tempat pelaksanaan penelitian dilakukan, peneliti terdahulu melakukan penelitian di SMA Negeri Sekabupaten Batang sedangkan penelitian yang akan penulis lakukan yaitu di Sekolah Menengah Pertama (SMP) dan Sekolah Menengah Atas (SMA) Sekecamatan Kikim Timur Kabupaten Lahat.

Kedua, Penelitian yang dimuat dalam Jurnal Ilmiah Konseling di ejournal.unp.ac.id. Penelitian yang dilakukan oleh Jumail (2013: 250-255) tentang “*Kompetensi Profesional Dalam Perspektif Konselor dan Peranannya Terhadap Pelayanan Bimbingan dan Konseling*”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi profesional konselor sekolah dalam menguasai konsep dan praksis asesmen untuk memahami kondisi, kebutuhan, dan masalah konseli berada dalam kategori sedang. Kompetensi profesional konselor sekolah dalam menguasai kerangka teoretik dan praksis bimbingan dan konseling berada dalam kategori sedang. Kompetensi profesional konselor sekolah dalam merancang program bimbingan dan konseling berada dalam kategori sedang. Kompetensi profesional konselor sekolah dalam mengimplementasikan program bimbingan dan konseling yang komprehensif berada dalam kategori sedang. Kompetensi profesional konselor sekolah dalam menilai proses dan hasil kegiatan bimbingan dan konseling

¹ Nichien Sari, *Kinerja Konselor Ditinjau dari Kompetensi Profesional di SMA Negeri Se-Kabupaten Batang* (Semarang : Program Studi Bimbingan dan Konseling, 2016)

berada dalam kategori sedang. Kompetensi profesional konselor sekolah dalam memiliki kesadaran dan komitmen terhadap etika profesional berada dalam kategori sedang. Kompetensi profesional konselor sekolah dalam menguasai konsep dan praksis penelitian dalam bimbingan dan konseling berada dalam kategori sedang. Sedangkan peranan kompetensi profesional sendiri memiliki peranan yang besar dalam mewujudkan pelayanan yang optimal kepada siswa.²

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan dilaksanakan penulis yaitu meneliti kompetensi profesional konselor. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis yaitu penelitian ini membahas tentang kompetensi profesional dalam perspektif konselor dan peranannya terhadap pelayanan bimbingan dan konseling sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis membahas tentang tingkat kinerja konselor dalam membangun reputasi positif konselor di sekolah.

Ketiga, Penelitian yang dimuat dalam jurnal edukasi bimbingan konseling yang dilakukan oleh Ardimen (2016 : 58-73) yang berjudul “*Evaluasi Kinerja Konselor dalam Proses Konseling dan Riset Konseling di Sekolah*”. Hasil dari penelitian ini adalah kinerja konselor dalam proses konseling secara umum sudah tergolong baik namun pada aspek aspek tertentu kinerja konselor masih perlu ditingkatkan. Kinerja konselor dalam riset BK secara umum masih tergolong sangat rendah. Sebagian besar konselor merasakan kendala utama dalam melaksanakan riset BK adalah kurang latihan menulis secara ilmiah, kurang paham metodologi penelitian, kurang

² Jumail, *Kompetensi Profesional Dalam Perspektif Konselor dan Peranannya Terhadap Pelayanan Bimbingan dan Konseling* (Jurnal Ilmiah Konseling, 2013)

membaca, tidak tersedia referensi yang relevan dirasakan, tidak menguasai teknik menulis ilmiah, kurang mampu merumuskan masalah penelitian, kurang kesadaran akan pentingnya riset, kurangnya dukungan keuangan, dan masih ada sebagian kecil konselor yang tidak terampil komputer.³

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan dilaksanakan penulis yaitu meneliti kinerja konselor dalam proses konseling. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini yaitu penelitian ini menggunakan metode evaluasi dan riset untuk mengetahui kinerja konselor dalam proses konseling.

Keempat, Penelitian yang dimuat dalam jurnal yang dilakukan oleh Abdul Murad (2014) yang berjudul "*Tingkat Kinerja Konselor Profesional*". Hasil dari penelitian ini adalah tingkat kinerja konselor profesional yang dicapai para konselor saat ini secara empirik berada pada tingkat sedang, meskipun tingkat kinerja konselor profesional yang ditampilkan konselor bila dilihat dari tiap-tiap dimensi terbukti sangat variatif. Selain itu, latar pendidikan BK memberikan urunan pada pencapaian tingkat kinerja konselor profesional yang tinggi.⁴

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan dilaksanakan penulis yaitu meneliti tingkat kinerja konselor profesional di Sekolah. Perbedaanya peneliti terdahulu hanya meneliti tingkat kinerja konselor profesional saja sedangkan penelitian yang akan penulis lakukan yaitu meneliti tingkat kinerja kompetensi profesional konselor dan tingkat kinerja kompetensi kepribadian konselor di Sekolah.

³ Ardimen, *Evaluasi Kinerja Konselor dalam Proses Konseling dan Riset Konseling di Sekolah* (Jurnal Edukasi Bimbingan dan Konseling, 2016)

⁴ Abdul Murad, *Tingkat Kinerja Konselor Profesional* (Jurnal, 2014)

B. Kerangka Teori

1. Kinerja

a. Pengertian Kinerja

Istilah kinerja berasal dari kata *performance* atau berarti prestasi kerja, kinerja dapat diartikan sebagai hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi, sesuai wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.⁵

Menurut Mangkunegara, kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.⁶ Menurut Robbins, kinerja adalah tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.⁷ Menurut Mursi Wibisono kinerja Islam adalah suatu pencapaian yang diperoleh seseorang atau organisasi dalam bekerja/berusaha yang mengikuti kaidah-kaidah agama.⁸ Terdapat beberapa dimensi kinerja Islami meliputi :

- 1) Amanah dalam dalam bekerja yang terdiri atas profesional, jujur, ibadah dan amal perbuatan

⁵ Clara Tampubolon, *Faktor-Faktor Motivasi*, (Jurnal Motivasi Kerja, 14 Mei 2016), hlm. 23

⁶ Anwar Prabu Mangkunegara, *Evaluasi Kinerja SDM*, (Bandung : Penerbit PT Refika Aditama, 2014), hlm. 67

⁷ Soraya Eka Ayudiati, *Analisis Pengaruh Locus Of Control Terhadap Kinerja Dengan Etika Kerja*, (Jurnal, 2010), hlm. 2

⁸ Kasmir, *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*, (Jakarta : Penerbit Raja Wali, 2016), hlm. 189

- 2) Mendalami agama dan profesi terdiri atas memahami tata nilai agama, dan tekun bekerja.

Islam mempunyai beberapa unsur dalam melakukan penilaian kinerja suatu kegiatan/usaha yang meliputi:

- 1) Niat bekerja karena Allah;
- 2) Dalam bekerja harus memberikan kaidah/norma/syariah secara totalitas;
- 3) Motivasi bekerja adalah mencari keberuntungan di dunia dan akherat;
- 4) Dalam bekerja dituntut penerapan azas efisiensi dan manfaat dengan tetap menjaga kelestarian lingkungan;
- 5) Mencari keseimbangan antara harta dengan ibadah, dan setelah berhasil dalam bekerja hendaklah bersyukur kepada Allah SWT.⁹

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah prestasi kerja atau hasil akhir kerja yang telah dicapai oleh seseorang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan mengikuti kaidah-kaidah agama. Apabila hasil kerja yang dilakukan oleh seseorang sudah sesuai dengan standar kerja atau bahkan melebihi standar maka dapat dikatakan kinerja itu mencapai prestasi yang baik.

⁹ *Ibid*, hlm 14

Sedangkan pengertian kinerja terdapat Dalam Al-Qur'an Surat An-Nahl Ayat 97:

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّن ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ
حَيٰوةً طَيِّبَةً وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُم بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا
يَعْمَلُونَ ﴿٩٧﴾

Artinya: “Barangsiapa yang mengerjakan amal saleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka sesungguhnya akan Kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan sesungguhnya akan Kami beri balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan.” (QS. An-Nahl ayat 97)

Maksud dalam Al-Qur'an Surat An-Nahl Ayat 97 yang isinya di dalam dunia kerja seorang Karyawan/pegawai harus bekerja dengan baik dan ikhlas, supaya mendapatkan balasan yang baik pula sesuai dengan kinerja yang telah mereka lakukan.

Di dalam Al-qur'an dan Hadist juga membahas tentang kinerja yang baik, seperti dijelaskan di dalam Surat al-Shaff ayat 4 :

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَأَنَّهُم بُنْيَنٌ
مَّرْصُومٌ ﴿٤﴾

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyukai orang yang berperang dijalan-Nya dalam barisan yang teratur seakan-akan mereka seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh.” (QS Al-Shaff ayat 4)

Surat al-shaff ayat 4 yang isinya tentang bagaimana Allah memberikan petunjuk kepada kaumNya untuk berperang dengan barisan yang teratur, dengan orang-orang yang masuk pekerjaan tertentu. “dalam

barisan yang teratur” dapat dijelaskan bahwa ketika masuk di dalam sebuah barisan (pekerjaan) haruslah melakukan sesuatu yang dengannya diperoleh keteraturan untuk mencapai tujuan, standar-standar kinerja ke arah yang lebih baik, sehingga organisasi tersebut menjadi kuat.

b. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Pencapaian Kinerja

Untuk mendukung keberhasilan kinerja konselor dalam melaksanakan tugasnya maka A. Tabrani Rusyan, dkk, mengemukakan bahwa keberhasilan kinerja guru BK atau Konselor didukung oleh beberapa faktor yakni :

1) Motivasi

Keberhasilan kinerja akan tampak apabila terdapat motivasi dari kepala sekolah, lingkungan sekitar juga dapat menentukan keberhasilan kinerja seseorang oleh karena itu, selain konselor itu sendiri yang berusaha meningkatkan kualitas kerjanya, pihak sekolah juga berusaha mengupayakan pemberdayaan konselor agar memiliki kinerja yang baik, dan profesional dalam menjalankan tugasnya.

Kinerja konselor berhasil apabila ada motivasi yang akan menggerakkan konselor untuk bekerja lebih bersemangat. Dalam hal ini motivasi dari dasar pembentukannya. Menurut pembagian dari Woord Worth dan Marquis motivasi terbagi dua yakni intrinsik dan ekstrinsik. Dengan ketekunan keyakinan dan usaha yang sungguh-sungguh serta adanya motivasi yang kuat, maka konselor akan dapat mengemban tugasnya dengan sebaik-baiknya dan berusaha meningkatkan keberhasilan

kinerjanya, meskipun banyak rintangan yang dihadapi dalam melaksanakan tugas.¹⁰

2) Etos Kerja

Konselor benar-benar di tuntutan untuk memiliki kinerja yang tinggi. Dengan kinerja tinggi maka tingkat sumber daya manusia di Indonesia akan mulai sedikit demi sedikit meningkatkan terutama para generasi muda Indonesia. Sehingga terciptalah bangsa yang cerdas dan mampu menghadapi tantangan-tantangan masa depan. Dalam meningkatkan budaya kinerja dibutuhkan etos kerja yang baik, karena etos kerja memiliki peluang yang besar dalam keberhasilan kinerja.

Etos kerja adalah landasan untuk meningkatkan kinerja pegawai. Etos kerja konselor merupakan etika kerja yang terdapat dalam diri konselor untuk berbuat yang tertuju pada suatu tujuan pendidikan. Setiap konselor memiliki etos kerja yang berbeda-beda. Konselor yang tidak memiliki etos kerja akan bekerja asal-asalan, sedangkan konselor yang memiliki etos kerja yang baik akan bekerja penuh tanggung jawab dan pengabdian, karena pelaksanaan etos kerja merupakan upaya produktivitas kerja yang mendukung kualitas kerja.¹¹

Adanya peningkatan dalam mutu pendidikan tidak terlepas dari peran konselor sebagai unsur utama dalam proses pendidikan. Konselor mempunyai tugas untuk membimbing, mengarahkan dan juga menjadi

¹⁰ A. Tabrani dkk, *Upaya Meningkatkan Budaya Kinerja Guru*, (Cianjur: CV Dinamika Karya Cipta, 2008), hlm 41

¹¹ *Ibid.*, hlm. 41.

teladan yang baik bagi para peserta didiknya/klien maka dari itu, dengan setumpuk tugas serta tanggung jawab yang di emban oleh konselor mampu menunjukkan bahwa dia mampu menghasilkan kinerja yang baik demi terciptanya pendidikan yang bermutu.

3) Lingkungan Kerja

Lingkungan yang baik untuk bekerja akan menimbulkan perasaan nyaman dalam bekerja. Faktor penting dari kondisi kerja fisik dalam kebanyakan kantor adalah penerangan, warna, musik, udara dan suara. Lingkungan kerja yang dapat mendukung konselor dalam melaksanakan tugas secara efektif dan efisien adalah lingkungan sosial psikologis dan lingkungan fisik. Jika lingkungan kotor, kacau, hiruk pikuk dan bising dapat menimbulkan ketegangan, malas dan tidak konsentrasi bekerja. Maka dari itu dengan lingkungan yang baik akan dapat meningkatkan semangat kerja konselor sehingga produktivitas kinerja meningkat, kualitas kinerja lebih baik dan reputasi sekolah bertambah baik.¹²

4) Tugas dan Tanggung Jawab

Seorang konselor yang baik adalah konselor yang mampu mewujudkan suasana bimbingan dan konseling yang nyaman dan membuat peserta didik/klien merasa aman serta percaya dalam pelaksanaan konseling. Konselor memiliki tugas dan tanggung jawab dalam meningkatkan perkembangan dan kualitas kepribadian peserta didik/klien.¹³

¹² *Ibid.*, hlm. 42.

¹³ *Ibid.*, hlm.. 43.

2. Konselor

a. Pengertian Konselor

Konselor adalah pendidik profesional yang berkualifikasi akademik minimal Sarjana Pendidikan (S-1) dalam bidang Bimbingan dan Konseling dan telah lulus pendidikan profesi, baik Pendidikan Profesi Konselor maupun Pendidikan Profesi Guru Bimbingan dan Konseling.¹⁴ Guru Bimbingan dan Konseling adalah pendidik yang berkualifikasi akademik minimal Sarjana Pendidikan (S-1) dalam bidang Bimbingan dan Konseling dan memiliki kompetensi akademik di bidang Bimbingan dan Konseling.

Konselor adalah sebutan kepada orang yang bekerja di dalam profesi bimbingan dan konseling yang terkait dengan pemberian layanan konseling. Konselor merupakan orang yang bertanggung jawab dalam melaksanakan kewajiban dan pemberian layanan bimbingan dan konseling. "Kepribadian konselor kunci yang berpengaruh dalam hubungan konseling, akan tetapi kepribadian konselor tidak dapat mengganti kekurangan pengetahuan tentang perilaku dan keterampilan konseling."¹⁵ Konselor adalah salah satu dari pendidik yang berlatar belakang sarjana pendidikan dan mengikuti pendidikan profesi hal ini sesuai dengan peraturan menteri pendidikan Nasional nomor 27 Tahun 2008 yang menjelaskan tentang Standar Kualifikasi Akademik dan Kompetensi Konselor. Menurut (UU No.20/2003 pasal 1 ayat 6) bahwa :

¹⁴ ABKIN, *Kode Etik Profesi Bimbingan dan Konseling Indonesia*, (Yogyakarta, 2018), Hlm. 12

¹⁵ Abu Bakar M Luddin, (2011), *Psikologi Konseling*, Bandung, Citapustaka Media Perintis, hlm. 53.

”Pendidik adalah tenaga kependidikan yang berkualifikasi sebagai guru, dosen, konselor, pamong belajar, widyaiswara, tutor, instruktur, fasilitator, dan sebutan lain yang sesuai dengan kekhususannya serta berpartisipasi dalam menyelenggarakan pendidikan.”¹⁶

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa konselor merupakan suatu profesi yang hanya bisa dilaksanakan oleh orang yang profesional yaitu orang yang telah mengikuti pendidikan profesi dalam bidang bimbingan dan konseling yang telah disiapkan secara khusus melalui pendidikan formal. Konselor juga dituntut melaksanakan kewajiban-kewajiban profesinya secara profesional.

b. Tugas Konselor

Tugas konselor di sekolah adalah melaksanakan bimbingan dan konseling serta mengasuh siswa sebanyak 150 orang. ”Sesuai dengan ketentuan surat keputusan bersama menteri pendidikan dan kebudayaan dan kepala badan administrasi kepegawaian negara nomor 0433/P/1993 dan nomor 25 tahun 1993, diharapkan pada setiap sekolah ada petugas yang melaksanakan layanan bimbingan yaitu konselor untuk 150 orang siswa.”¹⁷

Pelayanan bimbingan dan konseling di sekolah dilaksanakan dengan berpedoman kepada ketentuan yang telah ditetapkan yaitu Pelayanan bimbingan dan konseling pola 17 plus yaitu sebagai berikut:

- 1) Enam bidang bimbingan :

¹⁶ Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 Tahun 2003.

¹⁷ Abu Bakar M Luddin, (2009), *Kinerja Kepala Sekolah Dalam Kegiatan Konseling*, Bandung, Citapustaka Media Perintis, hlm. 52.

- a) Bidang kehidupan pelayanan pribadi, yaitu membantu individu menilai kecakapan, minat, bakat dan karakteristik kepribadian diri sendiri untuk mengembangkan diri secara realistis.
- b) Bidang pelayanan kehidupan sosial, yaitu membantu individu menilai dan mencari alternatif hubungan sosial yang sehat dan efektif dengan teman sebaya dengan lingkungan sosial yang lebih luas.
- c) Bidang pelayanan kegiatan belajar yaitu membantu individu dalam kegiatan belajarnya dalam rangka mengikuti jenjang dan jalur pendidikan tertentu dan/atau dalam rangka menguasai sesuatu kecakapan dan keterampilan tertentu.
- d) Bidang pelayanan perencanaan dan pengembangan karir yaitu membantu individu dalam mencari dan menetapkan pilihan serta mengambil keputusan berkenaan dengan karir tertentu baik karir dimasa depan maupun karir yang sedang dijalani.
- e) Bidang pelayanan kehidupan berkeluarga yaitu membantu individu dalam mencari dan menetapkan serta mengambil keputusan berkenaan dengan rencana perkawinan dan/atau kehidupan berkeluarga yang dijalainya.
- f) Bidang pelayanan kehidupan berkeagamaan yaitu membantu individu dalam memantapkan diri berkenaan dengan perilaku berkeagamaan menurut agama yang dianutnya.¹⁸

¹⁸ *Ibid.*, hlm. 150-152

2) Sembilan jenis layanan :

- a) Layanan orientasi, yaitu layanan konseling dalam rangka membantu individu, mengenal dan memahami lingkungan atau sekolah yang baru dimasukinya untuk mempermudah dan memperlancar penyesuaian diri sehingga membantunya untuk berperan aktif dilingkungan yang baru itu.
- b) Layanan informasi, adalah layanan konseling dalam rangka membantu individu menerima dan memahami berbagai informasi seperti informasi pendidikan dan informasi jabatan yang didapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan dan pertimbangan lainnya untuk kepentingan mereka.
- c) Layanan penempatan/penyaluran, adalah layanan konseling dalam rangka membantu individu memperoleh penempatan dan penyaluran yang tepat, sesuai dengan potensi, kemampuan, bakat, minat, cita-cita serta kondisi pribadinya.
- d) Layanan pembelajaran, adalah layanan konseling dalam rangka membantu individu mengembangkan sikap dan kebiasaan belajar yang baik, menguasai materi belajar dengan kecepatan dan kesulitan belajar siswa mengembangkan aspek berbagai tujuan dan kegiatan belajar lainnya yang berguna bagi kehidupan dan perkembangan siswa.
- e) Layanan konseling perorangan, adalah konseling dalam rangka membantu individu membahas dan mengentaskan masalah yang

dialaminya dengan bertatap muka secara langsung dengan pembimbing

- f) Layanan bimbingan kelompok, adalah layanan konseling dalam rangka membantu sejumlah siswa secara bersama-sama memperoleh berbagai bahan dari narasumber yang berguna untuk menunjang kehidupannya, baik sebagai individu maupun sebagai pelajar untuk dapat menyesuaikan diri dalam suasana kelompok, menerima secara terbuka persamaan dan perbedaan antar anggota kelompok.
- g) Layanan konseling kelompok, adalah layanan bimbingan konseling dalam rangka membantu siswa secara bersama-sama membahas dan mengentaskan masalah yang dialami masing-masing anggota kelompok.
- h) Layanan konsultasi, adalah layanan konseling yang dilaksanakan oleh konselor terhadap konsulti yang memungkinkan konsulti memperoleh wawasan, pemahaman dan cara-cara yang perlu dilaksanakannya dalam memahami kondisi dan/atau permasalahan pihak ketiga.
- i) Layanan mediasi, adalah layanan konseling yang dilaksanakan konselor terhadap dua pihak atau lebih yang sedang dalam keadaan saling tidak menemukan kecocokan.¹⁹

3) Enam kegiatan pendukung :

¹⁹ *Ibid.*, hlm. 153-156

- a) Instrumentasi konseling yaitu kegiatan pendukung layanan konseling dalam rangka mengumpulkan data dan keterangan tentang individu baik secara perorangan maupun kelompok.
- b) Himpunan data yaitu kegiatan pendukung layanan konseling dalam rangka menghimpun seluruh data dan keterangan yang relevan dengan keperluan pengembangan individu secara individual.
- c) Konferensi kasus yaitu kegiatan pendukung layanan konseling dalam rangka membahas masalah yang dialami individu dalam satu forum pertemuan yang dihadiri oleh berbagai pihak yang diharapkan dapat memberikan bahan, keterangan dan kemudahan bagi terentaskannya permasalahan tersebut.
- d) Kunjungan rumah yaitu kegiatan pendukung layanan konseling dalam rangka memperoleh data, keterangan dan kemudahan bagi terentasnya permasalahan individu melalui kunjungan kerumah mereka.
- e) Alih tangan kasus yaitu kegiatan pendukung layanan konseling dalam rangka menuntaskan pengentasan masalah individu dengan cara memindahkan penanganan masalah dari satu pihak ke pihak lain yang lebih ahli.
- f) Tampilan pustaka yaitu layanan pendukung yang berhubungan dengan kemampuan dan keupayaan seseorang untuk membaca

dan memahami buku-buku yang berhubungan dengan kemajuan pembelajaran.²⁰

c. Fungsi Konselor di Sekolah

Fungsi seorang Konselor/pembimbing sekolah adalah membantu kepala sekolah beserta stafnya didalam menyelenggarakan kesejahteraan sekolah (school welfare). Maka dengan itu, seorang pembimbing mempunyai tugas–tugas khusus antara lain sebagai berikut :

- 1) Mengadakan penelitian atau observasi terhadap situasi atau keadaan sekolah, baik mengenai peralatan, tenaga, penyelenggaraan, maupun aktivitas–aktivitas yang lain.
- 2) Berdasarkan atas hasil penelitian atau observasi tersebut maka pembimbing berkewajiban memberikan saran–saran atau pendapat, baik kepada kepala sekolah maupun staf pengajar yang lain demi kelancaran dan kebaikan sekolah.
- 3) Menyelenggarakan bimbingan terhadap anak–anak, baik yang bersifat preventif, preservatif, maupun yang bersifat korektif atau kuratif. Preservatif, yaitu usaha untuk menjaga keadaan yang telah baik agar tetap baik, jangan sampai keadaan yang baik menjadi keadaan yang tidak baik. Korektif, yaitu mengadakan konseling kepada anak–anak yang mengalami kesulitan, yang tidak dapat dipecahkan sendiri dan yang membutuhkan pertolongan dari pihak lain. Kecuali hal–hal tersebut, pembimbing dapat mengambil langkah–langkah lain yang

²⁰ *Ibid.*, hlm. 157-158

dipandang perlu demi kesejahteraan sekolah atau persetujuan kepala sekolah. Preventif, yaitu dengan tujuan menjaga jangan sampai anak-anak mengalami kesulitan dan menghindarkan hal-hal yang tidak diinginkan. Hal ini dapat ditempuh dengan cara :

- a) Mengadakan papan bimbingan untuk berita-berita atau pedoman-pedoman yang perlu mendapatkan perhatian dari anak-anak.
- b) Mengadakan kotak masalah atau kotak tanya untuk menampung segala persoalan atau pertanyaan yang diajukan secara tertulis sehingga apabila ada masalah maka dapat dengan segera diatasi.
- c) Menyelenggarakan kartu pribadi sehingga pembimbing atau staf pengajar yang lain dapat mengetahui data dari anak bersangkutan apabila memerlukannya.
- d) Memberikan penjelasan-penjelasan atau ceramah-ceramah yang dianggap penting, diantaranya tentang cara belajar yang efisien.
- e) Mengadakan kelompok belajar sebagai salah satu cara atau teknik belajar yang cukup baik apabila dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.
- f) Mengadakan diskusi dengan anak-anak secara kelompok atau perseorangan mengenai cita-cita, kelanjutan studi, atau pemilihan pekerjaan.

g) Mengadakan hubungan yang harmonis dengan orangtua atau wali murid agar ada kerja sama yang baik antara sekolah dengan orangtua.²¹

3. Kinerja Konselor

a. Pengertian Kinerja Konselor

Kinerja konselor merupakan penampakan kompetensi yang dimiliki konselor/guru BK, yaitu kemampuan sebagai konselor dalam melaksanakan tugas-tugas dan kewajibannya secara layak dan bertanggung jawab. Dengan kinerja konselor yang baik dan sesuai dengan kebutuhan peserta didik maka akan membuat layanan bimbingan dan konseling lebih efektif dan dapat mengoptimalkan perkembangan peserta didik.

Untuk menjadi seorang konselor tentu harus memenuhi Standar Kualifikasi dan Kompetensi. Sebagaimana dijelaskan dalam UU No 27 Tahun 2008 tentang Standar Kualifikasi Akademik dan Kompetensi Konselor yang menyatakan masing-masing kualifikasi pendidik, termasuk konselor, memiliki keunikan konteks tugas dan ekspektasi kinerja. Standar kualifikasi akademik dan kompetensi konselor dikembangkan dan dirumuskan atas dasar kerangka pikir yang menegaskan konteks tugas dan ekspektasi kinerja konselor.²²

²¹ Bimo Walgito, (2010), *Bimbingan & Konseling (Studi dan Karier)*, Yogyakarta : Penerbit Andi, hal. 38-40

²² UU No. 27 Tahun 2008 *tentang Standar Kualifikasi Akademik dan Kompetensi Konselor*

b. Kompetensi Konselor

Kemampuan yang harus dimiliki guru telah disebutkan dalam peraturan pemerintah RI No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan pasal 28 ayat 3 yang berbunyi:

Kompetensi guru sebagai agen pembelajaran pada jenjang pendidikan dasar dan menengah serta pendidikan anak usia dini meliputi: a) kompetensi pedagogik, b) kompetensi kepribadian, c) kompetensi profesional, d) kompetensi sosial.²³

Berikut penjelasan dari keempat kompetensi tersebut :

1) Kompetensi Pedagogik

Kompetensi pedagogik adalah mengenai bagaimana kemampuan guru dalam mengajar. Dalam Peraturan Pemerintah RI No 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan dijelaskan kemampuan ini meliputi kemampuan mengelola pembelajaran yang meliputi pemahaman terhadap peserta didik, perancangan dan pelaksanaan pembelajaran, evaluasi hasil belajar, dan pengembangan peserta didik untuk mengaktualisasikan berbagai potensi yang dimilikinya.²⁴

Kualifikasi akademik konselor dalam satuan pendidikan pada jalur pendidikan formal dan non formal adalah sarjana pendidikan (S-1) dalam bidang bimbingan dan konseling dan berpendidikan profesi konselor. Kompetensi pedagogik (akademik) seorang konselor mencakup

²³ Peraturan pemerintah RI No 19 Tahun 2005 *Tentang Standar Nasional Pendidikan* (Jakarta: CV Eko Jaya, 2005) hlm. 26

²⁴ *Ibid.*, hlm. 73

kemampuan sebagai berikut ini: menguasai teori dan praksis pendidikan, mengaplikasikan perkembangan fisiologis dan psikologis serta perilaku konseli, menguasai esensi pelayanan bimbingan dan konseling dalam jalur, jenis, dan jenjang satuan pendidikan. Kompetensi paedagogik ini berkaitan pada saat konselor mengadakan proses bimbingan dan konseling. Mulai dari memilih metode, media, juga alat evaluasi bagi siswa.

Sebagaimana tertulis pada Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 27 Tahun 2008, kompetensi pedagogik pada konselor atau guru BK adalah sebagai berikut :

- a) Menguasai teori dan praksis pendidikan.
- b) Mengaplikasikan perkembangan fisiologis dan psikologis serta perilaku konseli.
- c) Menguasai esensi pelayanan bimbingan dan konseling dalam jalur, jenis, dan jenjang satuan pendidikan.²⁵

2) Kompetensi Kepribadian

Berperan sebagai konselor memerlukan kepribadian yang unik. Kepribadian konselor ini meliputi kemampuan kepribadian yang mantap, stabil, dewasa, arif, dan berwibawa, menjadi teladan bagi peserta didik, dan berakhlak mulia. Menurut Moh. Uzer Usman kemampuan kepribadian guru BK meliputi hal-hal berikut:

- a) Mengembangkan kepribadian

²⁵ ABKIN, *Kode Etik Profesi Bimbingan dan Konseling Indonesia*, (Yogyakarta, 2018), Hlm 12

- b) Berinteraksi dan berkomunikasi
- c) Melaksanakan bimbingan dan penyuluhan
- d) Melaksanakan administrasi sekolah
- e) Menaksanakan penelitian sederhana untuk keperluan pengajaran.²⁶

Sebagaimana tertulis pada Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 27 Tahun 2008, kompetensi kepribadian pada konselor atau guru BK adalah sebagai berikut :

- a) Beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa.
- b) Menghargai dan menjunjung tinggi nilai-nilai kemanusiaan, individuasi, dan kebebasan memilih.
- c) Menunjukkan integritas dan stabilitas kepribadian yang kuat.
- d) Menampilkan kinerja berkualitas tinggi.²⁷

3) Kompetensi Profesional

Pekerjaan seorang konselor merupakan suatu profesi yang tidak bisa dilakukan oleh sembarang orang. Profesi adalah pekerjaan yang memerlukan keahlian khusus dan biasanya dibuktikan dengan sertifikasi dalam bentuk ijazah. Profesi konselor ini memiliki prinsip yang dijelaskan dalam Undang-Undang Guru dan Dosen No.14 Tahun 2005 sebagai berikut:

- a) Memiliki bakat, minat, panggilan jiwa, dan idealisme
- b) Memiliki komitmen untuk meningkatkan mutu pendidikan, keimanan, ketakwaan, dan akhlak mulia

²⁶ Moh. Uzer Usman, *Menjadi Guru Profesional*, (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2003), hlm. 16

²⁷ ABKIN, *Kode Etik Profesi Bimbingan dan Konseling Indonesia*, (Yogyakarta, 2018), Hlm 12

- c) Memiliki kualifikasi akademik dan latar belakang pendidikan sesuai dengan bidang tugas
- d) Memiliki kompetensi yang diperlukan sesuai dengan bidang tugas
- e) Memiliki tanggung jawab atas pelaksanaan tugas keprofesionalan
- f) Memperoleh penghasilan yang ditentukan sesuai dengan prestasi kerja
- g) Memiliki kesempatan untuk mengembangkan keprofesionalan secara berkelanjutan sepanjang hayat
- h) Memiliki jaminan perlindungan hukum dalam melaksanakan tugas keprofesionalan.
- i) Memiliki organisasi profesi yang mempunyai kewenangan yang mengatur hal-hal yang berkaitan dengan tugas keprofesionalan guru.²⁸

Sedangkan pada Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 27 Tahun 2008, kompetensi profesional pada konselor atau guru BK adalah sebagai berikut :

- a) Menguasai konsep dan praksis asesmen untuk memahami kondisi, kebutuhan, dan masalah konseli.
- b) Menguasai kerangka teoretik dan praksis bimbingan dan konseling.
- c) Merancang program bimbingan dan konseling.
- d) Mengimplementasikan program bimbingan dan konseling yang komprehensif.

²⁸ Undang-Undang RU No.14 Tahun 2005, *Tentang Guru dan Dosen*, hlm. 6

- e) Menilai proses dan hasil kegiatan bimbingan dan konseling.
- f) Memiliki kesadaran dan komitmen terhadap etika profesional.
- g) Menguasai konsep dan praksis penelitian dalam bimbingan dan konseling.

4) Kompetensi Sosial

Menurut Mungin Edy Wibowo Kompetensi sosial adalah kemampuan pendidik sebagai bagian dari masyarakat untuk berkomunikasi dan bergaul secara efektif dengan peserta didik, dan masyarakat sekitar. Kemampuan sosial sangat penting karena manusia bukan makhluk individu. Segala kegiatannya pasti dipengaruhi juga oleh pengaruh orang lain.

Kompetensi sosial berkaitan dengan kemampuan diri dalam menghadapi orang lain. Dalam peraturan pemerintah RI No.19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan dijelaskan kompetensi sosial adalah kemampuan pendidik sebagai bagian dari masyarakat untuk berkomunikasi dan bergaul secara efektif dengan peserta didik, sesama pendidik, tenaga kependidikan, orang tua peserta pendidikan, dan masyarakat sekitar. Kompetensi sosial seorang guru merupakan modal dasar guru yang bersangkutan dalam menjalankan tugas keguruan. Saiful Hadi berpendapat kompetensi ini berhubungan dengan kemampuan guru sebagai anggota masyarakat dan sebagai makhluk sosial yang meliputi :

- a) Kemampuan untuk berinteraksi dan berkomunikasi dengan teman sejawat untuk meningkatkan kemampuan profesional.

- b) Kemampuan untuk mengenal dan memahami fungsi-fungsi setiap lembaga kemasyarakatan.
- c) Kemampuan untuk menjalin kerjasama baik secara individual maupun secara kelompok.

4. Kegiatan Profesional Konselor

Kegiatan profesional konselor menurut kode etik bimbingan dan konseling Indonesia dalam buku Asosiasi Bimbingan dan Konseling Indonesia (ABKIN) adalah sebagai berikut :

a. Praktik Pelayanan Secara Umum

1) Dinamika Pelayanan

- a) Konselor wajib membantu konseli sesuai dengan kesepakatan antara keduanya.
- b) Jika dirasa perlu, konseli berhak mengakhiri hubungan dengan konselor, meskipun proses konseling belum mencapai hasil konkrit.
- c) Konselor tidak melanjutkan hubungan bila konseli tidak memperoleh manfaat dari layanan yang sudah/sedang dilaksanakan.
- d) Untuk kepentingan pelayanan lebih lanjut, konselor membuat catatan ringkas tentang kegiatan layanan yang telah dilaksanakan dengan sepenuhnya menerapkan asas kerahasiaan.

2) Hubungan Konselor dengan Konseli

- a) Konselor wajib menghormati harkat, martabat, integritas dan keyakinan konseli.
- b) Konselor wajib menempatkan kepentingan konseli di atas kepentingan pribadi konselor.
- c) Konselor tidak diperkenankan melakukan diskriminasi atas dasar suku, bangsa, ras, agama, atau status sosial dan gender terhadap konseli.
- d) Konselor tidak diperkenankan memaksa untuk melaksanakan pelayanan terhadap seseorang tanpa izin dari pihak yang bersangkutan.
- e) Konselor wajib memberikan pelayanan kepada siapapun yang memerlukannya, terlebih-lebih dalam keadaan darurat atau banyak orang menghendakinya.
- f) Konselor wajib memberikan pelayanan hingga tuntas sebagaimana diperlukan oleh konseli, termasuk kepada orang yang tidak mampu membayar.
- g) Konselor wajib menjelaskan kepada konseli tujuan konseling, sifat hubungan yang sedang dibina dan tanggung jawab konselor serta konseli masing-masing dalam hubungan profesional konseling.
- h) Konselor wajib memperhatikan kondisi konseli ketika kegiatan layanan berlangsung.

- i) Konselor tidak diperbolehkan memberikan bantuan profesional konseling kepada anggota keluarga dan atau orang-orang yang memiliki hubungan dekat dan bisa merusak hubungan profesional kedua belah pihak.²⁹

b. Praktik pada Unit Kelembagaan

Dalam berpraktik pada unit kelembagaan tertentu, seperti satuan pendidikan, lembaga kedinasan (negeri/swasta), lingkungan kerja (perusahaan/industri), atau lembaga sosial kemasyarakatan:

- 1) Konselor memahami visi, misi, tujuan, pola kerja dan nilai-nilai yang berlaku di lembaga yang dimaksud, dengan ketentuan:
 - a) Apabila visi, misi, tujuan, pola kerja dan nilai-nilai lembaga sesuai dengan visi dan misi serta nilai-nilai bimbingan dan konseling, konselor atau guru bimbingan dan konseling dianggap layak untuk berkerja di lembaga yang dimaksud.
 - b) Apabila visi, misi, tujuan, pola kerja dan nilai-nilai yang ada di lembaga tersebut tidak sesuai dengan visi, misi serta nilai-nilai pelayanan bimbingan dan konseling, konselor dianggap tidak layak bekerja di lembaga tersebut.
- 2) Konselor menjunjung dan mengimplementasikan visi, misi, tujuan, pola kerja dan nilai-nilai yang berlaku di lembaga yang dimaksud melalui pelayanan bimbingan dan konseling.

²⁹ ABKIN, *Kode Etik Profesi Bimbingan dan Konseling Indonesia*, (Yogyakarta, 2018), hlm. 13

- 3) Konselor memberikan pelayanan kepada seluruh konseli yang menjadi tanggung jawabnya di lembaga tempat bekerja konseli di luar lembaga pelayanannya yang secara sukarela meminta konselor memberikan pelayanan, dengan menerapkan segenap kaidah, kode etik profesional pelayanan konseling.³⁰

c. Praktik Mandiri

Dalam praktik mandiri berlaku ketentuan sebagai berikut:

- 1) Konselor wajib memperoleh izin praktik atau lisensi dari organisasi profesi bimbingan dan konseling, yaitu Asosiasi Bimbingan dan Konseling Indonesia (ABKIN).
- 2) Konselor memberikan pelayanan profesional kepada seluruh warga masyarakat yang memerlukan bantuan dengan menerapkan segenap kaidah praktik dan kode etik bimbingan dan konseling Indonesia.

d. Dukungan Sejawat Profesional Konselor

- 1) Berkenaan dengan status konselor atau guru bimbingan dan konseling yang bekerja pada unit kelembagaan dan praktik mandiri, semua pelaku pelayanan bimbingan dan konseling harus saling menghormati dan mendukung dan berkolaborasi dalam proses pembantuan.
- 2) Jika dikehendaki oleh pihak-pihak terkait, sejawat konselor dengan senang hati dan sekuat tenaga secara profesional membantu rekan

³⁰ *Ibid.* hlm. 14

yang bekerja pada unit kelembagaan dan praktik mandiri yang membutuhkan bantuan.³¹

e. Informasi dan Riset

1) Penyimpanan Informasi dan Penggunaan

- a) Catatan tentang diri konseli seperti: hasil wawancara, testing, surat-menyurat, rekaman dan data lain merupakan informasi yang bersifat rahasia dan hanya boleh dipergunakan untuk kepentingan konseli.
- b) Penggunaan data atau informasi tersebut pada butir a), dimungkinkan untuk keperluan riset atau pendidikan calon konselor atau guru bimbingan dan konseling, sepanjang identitas individu atau kelompok yang dilayani dirahasiakan atau jikalau digunakan harus atas izin individu atau kelompok yang dilayani.
- c) Penyampaian informasi tentang konseli kepada keluarganya atau anggota profesi yang sama atau profesi lain membutuhkan persetujuan konseli yang bersangkutan dan kepentingan konseli tidak dirugikan.
- d) Informasi profesional hanya boleh disampaikan kepada orang yang mampu dan berwenang menafsirkan dan menggunakannya.

2) Riset

Dalam melakukan riset, konselor atau guru bimbingan dan konseling harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

³¹ *Ibid*, hlm. 14

- a) Dalam melakukan riset terhadap manusia, wajib dihindari hal yang merugikan subjek yang diteliti.
- b) Dalam melaporkan hasil riset, identitas subjek penelitian wajib dijaga kerahasiannya.
- c) Penggunaan hasil-hasil riset bimbingan dan konseling harus dipergunakan sepenuhnya untuk kepentingan mengembangkan ilmu terapan bimbingan dan konseling serta untuk kemaslahatan setinggi-tingginya bagi subjek layanan bimbingan dan konseling.³²

f. Penggunaan Instrumen Assesmen

Suatu jenis assesmen (tes dan non-tes) hanya bisa diaplikasikan oleh konselor atau guru bimbingan dan konseling yang berwenang menggunakan dan menafsirkan hasilnya.

- a) Assesmen dilakukan bila diperlukan data yang lebih luas tentang kondisi diri atau karakteristik kepribadian konseli untuk kepentingan pelayanan.
- b) Konselor memberikan hasil assesmen kepada konseli dan orang tua untuk kepentingan pelayanan.
- c) Penggunaan assesmen wajib mengikuti pedoman atau petunjuk yang berlaku bagi assesmen yang dimaksud.

³² *Ibid*, hlm. 15

- d) Data hasil assesmen wajib diintegrasikan ke dalam himpunan data dan/atau dengan informasi dari sumber lain untuk konseli yang sama.
- e) Hasil assesmen hanya dapat diberitahukan kepada pihak lain sejauh ada hubungannya dengan usaha bantuan terhadap konseli dan tidak menimbulkan kerugian baginya.³³

5. Reputasi

Reputasi merupakan penilaian terhadap sebuah organisasi/produk yang didalamnya melekat faktor trust (kepercayaan) dari khalayak. Pada proses pengambilan keputusan khalayak, maka reputasi menjadi komponen yang sangat dinilai dan dipertimbangkan. Reputasi atau citra didefinisikan sebagai *a picture of mind*, yaitu suatu gambaran yang ada di dalam benak seseorang. Citra dapat berubah menjadi buruk atau negatif, apabila kemudian ternyata tidak didukung oleh kemampuan atau keadaan yang sebenarnya.

Menurut Bill Canton (2001) mengatakan bahwa citra adalah kesan, perasaan, gambaran dari publik terhadap perusahaan; kesan yang dengan sengaja diciptakan dari suatu objek, orang atau organisasi. Menurut Philip Henslowe (2000) citra adalah kesan yang diperoleh dari tingkat pengetahuan dan pengertian terhadap fakta (tentang orang-orang, produk atau situasi). Kemudian Rhenald Kasali (2003) juga mendefinisikan citra sebagai kesan yang timbul karena pemahaman akan suatu kenyataan. Pemahaman itu sendiri timbul karena adanya informasi. Maka dari itu reputasi positif dalam

³³ *Ibid*, hlm. 15

bimbingan dan konseling sangat diperlukan untuk menumbuhkan rasa kepercayaan siswa terhadap konselor.

Pembicaraan tentang reputasi sendiri pada dasarnya merupakan pendekatan komunikasi yang dilandasi oleh sebuah pemikiran positif tentang kegalauan lingkungan dan ketidakpastian masa depan, karena pada dasarnya reputasi adalah hasil tindakan penyehatan hidup agar terhindar dari krisis. Soemirat dan Ardianto (2004) menjelaskan efek kognitif dari komunikasi sangat mempengaruhi proses pembentukan citra seseorang. Citra terbentuk berdasarkan pengetahuan dan informasi-informasi yang diterima seseorang.

C. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan penjelasan sementara terhadap gejala yang menjadi objek permasalahan dalam penelitian.³⁴ Kerangka berpikir merupakan suatu konsep yang memberikan hubungan antar variabel yang menggambarkan jawaban bersifat sementara terhadap masalah penelitian.

Banyak faktor yang menentukan tingkat kinerja konselor dalam membangun reputasi positif konselor disekolah. Diantaranya kompetensi profesional konselor dan kompetensi kepribadian konselor. Pada penelitian ini kerangka berpikir menggambarkan bahwa tingkat kinerja konselor dapat dilihat dari kompetensi profesional dan kompetensi kepribadian konselor. Artinya jika konselor telah memenuhi kompetensi profesional dan kompetensi kepribadian maka konselor memiliki tingkat kinerja yang baik dan dapat membangun reputasi positif di sekolah.

³⁴ Edi Kusnadi, *Metodologi Penelitian* (Jakarta:Ramayan Press,2005), hlm. 34

Gambaran tentang kerangka berpikir penelitian dapat dilihat pada Gambar 2.1

di bawah ini :

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir Tingkat Kinerja Konselor dalam Membangun
Reputasi Positif Konselor di Sekolah

