

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Manajemen Layanan Bimbingan Konseling

1. Pengertian Manajemen Layanan Bimbingan Konseling

Manajemen merupakan proses mengatur dan mengendalikan berbagai sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. (Hasibuan, 2017) menjelaskan bahwa manajemen berasal dari kata Latin manus dan agere yang berarti kegiatan mengatur dan mengarahkan pekerjaan. Robbins dan Coulter (2016) mendefinisikan manajemen sebagai proses mengoordinasikan aktivitas pekerjaan agar terselesaikan melalui orang lain. Siagian (2012) menegaskan bahwa manajemen adalah kemampuan untuk mencapai tujuan organisasi melalui upaya yang terencana. Terry (2006) menambahkan bahwa manajemen terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan. Secara keseluruhan, manajemen dipahami sebagai proses sistematis yang memastikan seluruh kegiatan berjalan terarah dan terkoordinasi.

Layanan merupakan aktivitas pemberian bantuan atau kemudahan kepada pihak lain untuk memenuhi kebutuhan tertentu secara profesional. Moenir (2010) menyatakan bahwa layanan adalah proses kegiatan membantu dan memudahkan pihak yang dilayani agar kebutuhannya terpenuhi. Tjiptono (2012) memandang layanan sebagai serangkaian aktivitas tidak berwujud yang terjadi melalui interaksi antara pemberi dan penerima layanan. Kotler dan Keller (2016) menjelaskan layanan sebagai tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan tanpa menghasilkan kepemilikan suatu benda, tetapi memberikan manfaat bagi pihak yang menerima. Dalam konteks pendidikan, layanan mencakup upaya terpadu untuk membantu perkembangan peserta didik melalui proses interaktif dan terarah.

Bimbingan adalah proses pemberian bantuan yang dilakukan secara sistematis agar individu mampu memahami diri, mengembangkan potensi, dan menyelesaikan masalah secara mandiri. Prayitno (2017) menjelaskan bahwa bimbingan bertujuan membantu peserta didik berkembang optimal sesuai tugas perkembangannya. Winkel (2009) memandang bimbingan sebagai proses

bantuan untuk memahami diri, lingkungan, dan merencanakan masa depan secara bertanggung jawab. Tohirin (2015) menegaskan bahwa bimbingan membantu individu menyesuaikan diri dan mengembangkan kemampuan pemecahan masalah tanpa bergantung pada orang lain. Dengan demikian, bimbingan berperan penting dalam mendukung perkembangan pribadi, sosial, belajar, dan karier siswa.

Konseling merupakan proses bantuan tatap muka antara konselor dan konseli yang bertujuan membantu konseli memahami diri dan memecahkan masalah secara konstruktif. Corey (2013) mendefinisikan konseling sebagai hubungan profesional untuk meningkatkan kesadaran diri dan mendorong perubahan perilaku positif. Prayitno (2017) menjelaskan bahwa konseling dilakukan melalui interaksi langsung untuk membantu konseli memperoleh pemahaman dan penyesuaian diri. Arifin (2022) menyebut konseling sebagai proses eksplorasi pikiran dan perasaan untuk menemukan solusi realistis atas masalah yang dihadapi. Tohirin (2015) menegaskan bahwa konseling adalah layanan sistematis yang membantu individu mengembangkan kemandirian dan kemampuan mengambil keputusan. Dengan demikian, konseling menjadi elemen penting dalam layanan BK di sekolah.

Berdasarkan uraian konsep manajemen, layanan, bimbingan, dan konseling, dapat disimpulkan bahwa manajemen layanan BK merupakan proses terencana dan terstruktur yang mengatur seluruh kegiatan bantuan kepada peserta didik agar berjalan efektif, profesional, dan sesuai kebutuhan perkembangan mereka. Manajemen berfungsi memastikan layanan diberikan secara sistematis, sementara layanan itu sendiri merupakan aktivitas bantuan yang bersifat tidak berwujud namun memberi dampak langsung pada pemenuhan kebutuhan peserta didik. Bimbingan berperan membantu siswa memahami diri dan mengembangkan potensi secara optimal, sedangkan konseling menjadi proses tatap muka yang memungkinkan konseli mengeksplorasi perasaan dan memecahkan masalah secara lebih mandiri. Dengan demikian, keempat konsep tersebut saling melengkapi dan menjadi dasar penting dalam pelaksanaan layanan BK di sekolah.

2. Manajemen Layanan Bimbingan dan Konseling

Manajemen layanan bimbingan dan konseling menurut Reba dan Mataputun (2021) merupakan proses pengelolaan yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi layanan BK secara sistematis guna mendukung perkembangan siswa secara menyeluruh. Manajemen BK dipahami bukan sekadar aktivitas administratif, tetapi sebagai mekanisme strategis untuk memastikan seluruh layanan berjalan sesuai kebutuhan peserta didik dan tujuan pendidikan. Kerangka ini menempatkan manajemen BK sebagai pilar penting yang menentukan efektivitas pembinaan siswa dalam aspek akademik, sosial, emosional, maupun karakter.

Pandangan Reba dan Mataputun (2021) diperkuat oleh berbagai temuan empiris. Penelitian yang dilakukan oleh Sanusi, dkk. (2022) mengenai manajemen layanan bimbingan konseling di Madrasah juga memperkuat teori ini. Mereka menekankan bahwa dalam era *new normal*, manajemen yang terstruktur pada tahap perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, hingga pengawasan menjadi kunci utama agar layanan tetap berjalan profesional. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan pembinaan siswa—termasuk dalam pembentukan karakter—sangat dipengaruhi oleh sejauh mana fungsi-fungsi manajemen tersebut dijalankan secara sistematis oleh konselor (Sanusi, dkk., 2022). Suminingsih (2019) menegaskan bahwa mutu layanan BK sangat bergantung pada bagaimana layanan tersebut dirancang dan diorganisasikan sejak awal. Harahap dkk (2019) juga menunjukkan bahwa efektivitas layanan BK tidak hanya ditentukan oleh kompetensi konselor, tetapi oleh kualitas manajemen program secara keseluruhan. Dalam konteks implementasi, Fataroni (2020) menemukan bahwa layanan BK yang dikelola secara profesional berdampak positif terhadap peningkatan kualitas belajar siswa karena program disusun sesuai kebutuhan perkembangan mereka.

Penelitian lain menegaskan peran manajemen BK dalam mendukung prestasi dan pembinaan karakter siswa. Karunia dkk(2021) menyebutkan bahwa layanan BK yang dikelola dengan strategi manajemen yang tepat mampu meningkatkan motivasi dan kemandirian belajar siswa. Isnaini (2018) juga

menunjukkan bahwa manajemen BK berkontribusi pada penguatan karakter melalui pendekatan layanan yang konsisten dan berkelanjutan. Selain itu, Hidayat dkk. (2020) menemukan bahwa manajemen BK yang terencana mendorong pembentukan sikap disiplin, tanggung jawab, serta perilaku positif pada peserta didik.

Kualitas manajemen BK juga dipengaruhi oleh kemampuan konselor dalam menjalankan program. Lubis, Hadijaya, dan Wardani (2020) menegaskan bahwa konselor dapat memberikan layanan yang lebih efektif ketika struktur manajemen BK telah tersusun dengan jelas. Sejalan dengan itu, Ellyana dkk. (2023) menunjukkan bahwa pembagian tugas yang terkoordinasi dalam layanan BK berdampak pada meningkatnya efektivitas penanganan kebutuhan psikososial siswa. Dalam ranah inovasi layanan, penelitian Basataka (2022) mengungkapkan bahwa manajemen BK berbasis aplikasi mobile membantu memperluas akses layanan dan menurunkan hambatan psikologis siswa dalam mencari bantuan. Selain itu, penelitian Maesaroh (2019) menegaskan bahwa manajemen pendidikan, termasuk BK, berperan penting dalam pembinaan karakter siswa melalui pola pembiasaan dan keteladanan.

Inovasi layanan juga menjadi bagian penting dalam manajemen modern BK. Rusmini dkk. (2025) mengembangkan model Co2C dan leaf method sebagai bentuk adaptasi layanan BK terhadap kebutuhan generasi masa kini. Inovasi tersebut bukan hanya meningkatkan aksesibilitas layanan, tetapi juga membuktikan bahwa pemanfaatan teknologi dapat memperbaiki proses dokumentasi, pendaftaran konseling, dan pemantauan perkembangan siswa secara lebih sistematis. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen BK yang inovatif dapat memperluas jangkauan layanan sekaligus meningkatkan efektivitas intervensi.

Urgensi manajemen BK juga tercermin dalam penelitian lain yang berfokus pada efektivitas layanan. Liberosis (2021) menunjukkan bahwa layanan BK yang dikelola secara terstruktur mampu meningkatkan efektivitas konseling melalui koordinasi yang baik dan evaluasi berkelanjutan. Tidak hanya itu, Afriani, Putra, Yarni, dan Rahmi (2022) menemukan bahwa manajemen layanan

BK membantu konselor dalam merespons permasalahan siswa, termasuk masalah disiplin dan penyesuaian diri, melalui pelaksanaan layanan yang konsisten. Seluruh temuan ini memperkuat posisi teori Reba dan Mataputun (2021) sebagai kerangka komprehensif dalam memahami bagaimana manajemen layanan BK dapat mendorong mutu layanan dan perkembangan siswa.

- a. Menurut Reba dan Mataputun (2021), perencanaan layanan BK merupakan tahap penentuan kebutuhan siswa, perumusan tujuan, dan penyusunan program secara sistematis. Temuan Surya dkk (2024) memperkuat bahwa perencanaan yang dilakukan berdasarkan kebutuhan nyata siswa mampu meningkatkan efektivitas program BK secara signifikan.
- b. Reba dan Mataputun (2021) menegaskan bahwa pengorganisasian meliputi pembagian tugas, struktur kerja, dan koordinasi antar personel layanan BK. Penelitian Ellyana dkk. (2023) menunjukkan bahwa pengorganisasian yang jelas mendukung efektivitas layanan karena setiap pihak memahami peran dan tanggung jawabnya.
- c. Pelaksanaan layanan BK adalah implementasi nyata program, termasuk layanan dasar, layanan responsif, perencanaan individual, dan dukungan sistem (Reba & Mataputun, 2021). Afriani dkk (2022) menegaskan bahwa pelaksanaan layanan BK yang konsisten membantu siswa mengatasi masalah belajar dan perilaku melalui bimbingan yang terarah.
- d. Reba dan Mataputun (2021) menjelaskan bahwa evaluasi bertujuan menilai keberhasilan program dan menentukan tindak lanjut. Musyofa dkk (2021) memperkuat bahwa evaluasi program BK secara menyeluruh diperlukan untuk mengidentifikasi hambatan serta melakukan perbaikan layanan agar lebih efektif.

Teori manajemen BK menurut Reba dan Mataputun (2021) memberikan kerangka manajemen layanan yang komprehensif dan sesuai untuk menganalisis kualitas layanan BK di sekolah. Empat komponen utama menjadi

indikator variabel X dalam penelitian ini untuk menilai sejauh mana layanan BK di sekolah telah dikelola secara efektif dan sesuai standar profesional.

3. Manajemen Layanan dalam Perspektif Pendidikan Islam

Manajemen dalam perspektif Islam bukan sekadar proses pengorganisasian duniawi, melainkan bentuk pengabdian kepada Allah SWT untuk mencapai kemaslahatan umat. Dalam konteks layanan Bimbingan Konseling (BK), manajemen harus berlandaskan pada prinsip-prinsip Ilahiyah yang mencakup:

- a. Al-Itqan (Profesionalitas): Islam mendorong setiap muslim untuk mengerjakan sesuatu secara sungguh-sungguh dan terorganisir. Sebagaimana hadits riwayat Thabrani bahwa *"Sesungguhnya Allah mencintai seseorang yang apabila mengerjakan suatu pekerjaan, ia melakukannya secara itqan (profesional/tuntas)."* Dalam layanan BK, hal ini berarti perencanaan dan pelaksanaan harus dikelola dengan standar yang tinggi meski oleh staf yang bukan lulusan BK.
- b. Amanah dan Tanggung Jawab: Manajemen layanan BK di sekolah merupakan amanah yang diberikan kepada pendidik untuk menjaga fitrah siswa. Perencanaan yang matang (planning) merupakan bentuk pertanggungjawaban agar setiap siswa mendapatkan haknya dalam pembinaan karakter.
- c. Asy-Syura (Musyawarah): Dalam tahap pengorganisasian dan pelaksanaan, Islam sangat menekankan musyawarah. Hal ini tercermin dalam koordinasi antara guru BK, kepala sekolah, dan orang tua siswa di SMA Muhammadiyah 6 Kertasari untuk menyelaraskan visi pembentukan karakter.

B. Pembentukan Karakter Siswa

1. Pengertian Pembentukan Karakter

Pembentukan karakter merupakan proses sistematis dan berkelanjutan untuk menanamkan nilai, membentuk sikap, serta membangun kebiasaan positif pada diri peserta didik. Secara konseptual, pembentukan karakter tidak hanya berkaitan dengan pengetahuan tentang nilai, tetapi juga internalisasi nilai

tersebut hingga menjadi perilaku nyata dalam kehidupan sehari-hari. Lickona (2013) menjelaskan bahwa pembentukan karakter mencakup tiga aspek utama, yaitu moral knowing, moral feeling, dan moral action yang bersama-sama membentuk perilaku bermoral. Selaras dengan itu, Nurhayani mengungkapkan bahwa karakter siswa terbentuk melalui interaksi antara nilai-nilai moral, lingkungan pendidikan, dan proses pembiasaan yang dilakukan secara terus-menerus dalam kegiatan sekolah (Nurhayani, 2021). Dengan demikian, pembentukan karakter merupakan proses pematangan moral yang terjadi secara bertahap melalui pendidikan dan pengalaman. Selain itu, Hidayat et al., (2024) menegaskan bahwa Pendidikan karakter memiliki keterkaitan erat dengan pembinaan akhlak, karena sekolah bukan hanya bertanggung jawab dalam aspek kognitif, tetapi juga pengembangan akhlak peserta didik.

Dalam konteks pendidikan, pembentukan karakter dipahami sebagai usaha sadar dan terencana untuk mengembangkan potensi peserta didik agar memiliki kepribadian, akhlak, dan perilaku yang sesuai dengan nilai-nilai moral dan budaya bangsa. Kemendiknas (2010) menjelaskan bahwa pembentukan karakter merupakan upaya menanamkan nilai-nilai yang meliputi perilaku religius, jujur, disiplin, tanggung jawab, kerja keras, peduli sosial, serta sikap-sikap positif lainnya. Proses ini dilakukan melalui keteladanan, pembiasaan, lingkungan yang kondusif, serta interaksi sosial yang mendukung perkembangan karakter siswa.

Perspektif pendidikan Islam memberikan kontribusi penting dalam memahami pembentukan karakter peserta didik. Gustini (2016) menjelaskan bahwa akhlak mulia merupakan tujuan utama pendidikan, dan layanan bimbingan serta konseling memiliki peran strategis dalam membina perilaku siswa agar sesuai dengan nilai-nilai moral. Mengacu pada pemikiran Al-Ghazali, pembentukan karakter dilakukan melalui proses internalisasi nilai, pembiasaan, keteladanan, serta pendampingan spiritual yang berkesinambungan. Pendekatan ini memperlihatkan bahwa karakter tidak hanya dibentuk melalui pengetahuan moral, tetapi juga melalui pembinaan aspek afektif dan spiritual yang terintegrasi dalam layanan BK.

Pembentukan karakter juga dipandang sebagai proses pengembangan diri yang melibatkan aspek kognitif, afektif, dan psikomotor peserta didik. Menurut Samani dan Hariyanto (2012), pembentukan karakter merupakan upaya membentuk perilaku positif melalui proses belajar yang berkesinambungan sehingga nilai-nilai tertentu menjadi bagian dari diri individu. Dengan demikian, pembentukan karakter merupakan proses holistik yang tidak hanya mengubah perilaku, tetapi juga membentuk kepribadian secara utuh.

Secara keseluruhan, pembentukan karakter adalah suatu proses pendidikan yang terencana untuk membangun kepribadian peserta didik melalui internalisasi nilai dan pembiasaan perilaku yang positif. Proses ini menjadi penting karena karakter yang terbentuk dengan baik akan tercermin dalam sikap, tindakan, serta kemampuan siswa dalam menghadapi berbagai situasi kehidupan.

2. Faktor-faktor yang Memengaruhi Pembentukan Karakter Siswa

Pembentukan karakter siswa tidak hanya dipengaruhi oleh faktor lingkungan umum, tetapi juga oleh proses pendidikan, pembimbingan, dan layanan BK yang diterapkan di sekolah. Dalam konteks bimbingan dan konseling, pembentukan karakter dipengaruhi oleh bagaimana layanan BK membantu siswa mengenali nilai moral, memahami perilaku positif, dan membiasakan diri bertindak sesuai dengan norma. Lickona (2013) menjelaskan bahwa karakter terbentuk melalui proses pendidikan nilai yang konsisten, pembiasaan, dan pengalaman moral yang dialami siswa. Proses ini sangat berkaitan dengan pendekatan BK yang berfokus pada perkembangan pribadi dan sosial siswa.

a. Kualitas Layanan Bimbingan dan Konseling

Kualitas layanan BK menentukan seberapa efektif siswa mendapatkan bimbingan dalam memahami nilai moral, mengelola emosi, serta mengembangkan perilaku positif. Layanan BK yang terencana, terstruktur, dan responsif membuat siswa lebih mudah menginternalisasi nilai karakter melalui layanan dasar, layanan responsif, dan perencanaan individual

(Muslich, 2011). BK yang baik akan membantu siswa membentuk kebiasaan seperti disiplin, tanggung jawab, dan empati.

b. Keteladanan dan Peran Guru BK

Guru BK berperan sebagai figur moral yang memberikan keteladanan langsung. Sikap guru BK, seperti empati, tanggung jawab, komunikasi yang baik, dan konsistensi aturan, akan menjadi contoh penting bagi siswa. Samani dan Hariyanto (2012) menegaskan bahwa karakter terbentuk kuat ketika siswa melihat model perilaku nyata dari guru atau pembimbing yang mereka hormati.

c. Budaya dan Iklim Sekolah

Lingkungan sekolah yang positif sangat mendukung pembentukan karakter. Sekolah yang menerapkan pembiasaan nilai, aturan yang konsisten, serta hubungan sosial yang sehat akan memudahkan layanan BK dalam menanamkan nilai karakter. Kemendiknas (2010) menyebutkan bahwa budaya sekolah yang kondusif membuat siswa terbiasa bertindak sesuai nilai moral yang diajarkan.

d. Dukungan Keluarga

Keluarga memperkuat hasil layanan BK dengan memberikan keteladanan dan penguatan nilai di rumah. Pola asuh, kebiasaan keluarga, dan komunikasi antara orang tua dan siswa sangat mempengaruhi keberhasilan pembentukan karakter. Ketika nilai yang diberikan sekolah dan keluarga konsisten, karakter siswa lebih mudah terbentuk (Muslich, 2011).

e. Pengaruh Teman Sebaya dan Lingkungan Sosial

Pergaulan memiliki pengaruh kuat, terutama pada masa remaja. Lingkungan sosial yang positif dapat memperkuat nilai yang ditanamkan melalui BK, sedangkan lingkungan negatif dapat melemahkannya. Interaksi sosial sehari-hari akan membentuk kebiasaan, gaya komunikasi, dan perilaku moral siswa (Kemendiknas, 2010).

Selain faktor layanan pendidikan secara umum, kearifan lokal juga memegang peranan penting dalam keberhasilan pembentukan karakter siswa di sekolah. Menurut Hasanah, dkk. (2016), proses internalisasi nilai karakter di lingkungan Madrasah atau sekolah di Jawa Barat sangat efektif jika diintegrasikan dengan nilai-nilai budaya Sunda, seperti filosofi *Silih Asah, Silih Asih, dan Silih Asuh*.

Penggunaan kearifan lokal ini tidak hanya berfungsi sebagai materi pembelajaran, tetapi juga sebagai instrumen pendampingan (*mentoring*) yang dapat membantu siswa mengembangkan *life skills* dan moralitas yang berakar pada jati diri budayanya. Hal ini relevan dengan manajemen layanan bimbingan konseling yang berupaya membentuk pribadi siswa yang tidak hanya cerdas (*pinter*), tetapi juga memiliki kepribadian yang baik (*bageur*) dan mawas diri (*siger*) (Hasanah, dkk., 2016).

3. Indikator Pembentukan Karakter Siswa

Pembentukan karakter siswa merupakan proses komprehensif yang tidak hanya berfokus pada aspek perilaku yang tampak, tetapi juga melibatkan dimensi kognitif, afektif, dan psikomotor secara simultan. Lickona (2013) menjelaskan bahwa karakter tidak dapat dipisahkan dari nilai moral yang dipahami, dirasakan, dan diwujudkan dalam tindakan nyata. Artinya, karakter bukan hanya sekadar “mengetahui apa yang baik”, tetapi harus berkembang menjadi “mencintai kebaikan” dan “melakukan kebaikan”. Perspektif ini menegaskan bahwa pendidikan karakter membutuhkan pendekatan holistik yang mampu menyentuh seluruh aspek perkembangan peserta didik, sehingga nilai moral tidak berhenti pada hafalan materi, tetapi benar-benar menjadi bagian dari jati diri siswa.

Dalam konteks pendidikan, pendekatan tiga dimensi Lickona menjadi sangat relevan karena memberikan kerangka yang jelas mengenai bagaimana karakter terbentuk secara bertahap. Siswa perlu diperkenalkan pada nilai moral, kemudian diberikan pengalaman emosional yang memperkuat keterikatan mereka terhadap nilai tersebut, dan akhirnya dibimbing untuk

mempraktikkannya dalam kehidupan sehari-hari. Dengan demikian, pendidikan karakter tidak cukup dilakukan melalui ceramah atau penyampaian materi semata, tetapi harus melibatkan pembiasaan, keteladanan, interaksi sosial, serta lingkungan sekolah yang kondusif bagi penanaman nilai. Model ini memberikan landasan bahwa karakter tidak terbentuk secara instan, melainkan melalui proses yang sadar, berulang, dan terstruktur.

a. Moral Knowing

Moral knowing merupakan aspek kognitif yang berkaitan dengan kemampuan siswa memahami nilai moral, aturan, prinsip benar-salah, dan alasan filosofis di balik setiap tindakan (Lickona, 2013). Komponen ini menjadi fondasi bagi siswa untuk menilai peristiwa, mengambil keputusan moral, dan memahami konsekuensi dari setiap tindakan. Tanpa pemahaman moral yang kuat, siswa tidak memiliki kerangka berpikir yang menjadi landasan perilaku etis.

Penelitian Putri Ramadhani & Siregar (2023) menunjukkan bahwa pemahaman kognitif tentang kejujuran berpengaruh signifikan terhadap konsistensi perilaku jujur siswa di SMA. Temuan tersebut diperkuat oleh Pebriyanti & Badillah (2023) yang menemukan bahwa pendidikan karakter dalam mata pelajaran Pancasila mampu membentuk pemahaman siswa mengenai norma, aturan publik, serta nilai kebangsaan. Pada konteks literasi, Afidah dkk. (2022) mengungkapkan bahwa materi Bahasa Indonesia dapat memperkuat moral knowing melalui teks bacaan yang kaya dengan muatan nilai moral. Albaburrahim (2021) juga menunjukkan bahwa pembelajaran berbasis literasi pascapandemi membantu siswa memahami alasan moral yang melandasi perilaku etis. Penelitian lain oleh Yunisa Putri (2024) menegaskan bahwa PPKn berperan penting membentuk pemahaman siswa mengenai hukum, kewarganegaraan, dan nilai-nilai moral bangsa.

Lebih maju lagi, Darwanti dkk. (2025) membuktikan bahwa pengembangan perspektif *moral knowing* menurut Lickona dalam pembelajaran sekolah dasar mampu meningkatkan kesadaran moral siswa, terutama dalam disiplin, kepatuhan aturan, serta keteraturan perilaku.

Dengan demikian, moral knowing menjadi fondasi utama pembentukan karakter karena pemahaman nilai moral merupakan titik awal bagi perkembangan sikap dan perilaku etis siswa.

b. Moral Feeling

Moral feeling adalah dimensi afektif yang meliputi empati, nurani moral, kontrol diri, sensitivitas terhadap nilai, dan dorongan batin untuk melakukan kebaikan (Lickona, 2013). Tanpa aspek emosional ini, siswa hanya mengetahui nilai moral tanpa memiliki motivasi untuk menerapkannya. Moral feeling menjembatani pengetahuan moral dengan tindakan moral, sehingga nilai yang diketahui dapat dihayati dan menjadi dorongan perilaku.

Sakinah & Chandrawaty (2022) menemukan bahwa pembiasaan nilai moral di sekolah dasar berperan besar dalam membentuk empati, kepedulian, serta kepekaan emosional siswa. Temuan tersebut diperkuat oleh Salsabila dkk. (2025) yang menjelaskan bahwa pendidikan karakter yang diarahkan pada penumbuhan kesadaran emosional mampu membentuk kepribadian positif, seperti kepercayaan diri, regulasi emosi, dan kepedulian sosial. Ainun Razella dkk. (2024) juga menjelaskan bahwa perkembangan moral siswa akan lebih optimal jika siswa mampu merasakan nilai kebaikan melalui pengalaman belajar yang menyentuh ranah emosional mereka.

Penelitian Dina Saharani dkk. (2024) menguatkan bahwa pembentukan moral anak sekolah dasar sangat dipengaruhi oleh kemampuan mereka menginternalisasi nilai afektif seperti empati, kasih sayang, dan sensitivitas moral. Selain itu, Safitri, Sa'baniah, & Nursalim (2024) membuktikan bahwa pembelajaran Pendidikan Agama Islam yang menekankan nilai-nilai afektif mampu memperkuat motivasi intrinsik siswa dalam menerapkan perilaku terpuji. Hasil-hasil penelitian tersebut menegaskan bahwa moral feeling berperan penting dalam membangun kesadaran moral siswa secara mendalam dan emosional.

c. Moral Action

Moral action merupakan tahap perilaku nyata yang menunjukkan sejauh mana nilai moral terwujud dalam tindakan sehari-hari (Lickona, 2013). Aspek ini mencakup kemampuan bertindak berdasarkan nilai kebaikan, kebiasaan moral, serta kemauan moral untuk memilih tindakan yang benar meskipun menghadapi tantangan. Moral action menjadi bukti bahwa siswa tidak hanya memahami dan merasakan nilai moral, tetapi juga mampu menerapkannya dalam kehidupan nyata.

Kartini dkk. (2020) menemukan bahwa karakter jujur siswa meningkat ketika nilai tersebut dibiasakan dalam aktivitas keseharian, bukan hanya diajarkan secara teoritis. Pratiwi dkk. (2024) menunjukkan bahwa pendidikan karakter yang diterapkan secara konsisten dalam pembelajaran menghasilkan perubahan signifikan pada perilaku moral anak sekolah dasar. Penelitian Rizka Nabillah & Mulyaningtyas (2024) menegaskan bahwa keteladanan guru dalam pembelajaran Bahasa Indonesia mampu meningkatkan perilaku etis siswa, terutama dalam hal sopan santun dan etika berbahasa.

Selain itu, Muzaini & Salamah (2023) menunjukkan bahwa pembelajaran Pendidikan Agama Islam yang menekankan praktik langsung nilai moral seperti disiplin, tanggung jawab, dan kejujuran memberikan dampak nyata pada perilaku siswa SMP. Lebih lanjut, Wahyu Hidayat dkk. (2024) menegaskan bahwa manajemen pendidikan karakter yang baik di sekolah berhubungan langsung dengan meningkatnya akhlak siswa, seperti kedisiplinan, sikap hormat kepada guru, serta tanggung jawab sosial.

Dengan demikian, moral action menjadi indikator utama keberhasilan pembentukan karakter karena menunjukkan bahwa siswa tidak hanya memahami dan merasakan nilai moral, tetapi benar-benar menerapkannya sebagai bagian dari kebiasaan hidup.

Ketiga indikator menurut Lickona memberikan kerangka komprehensif dalam memahami pembentukan karakter siswa. Ketiganya saling melengkapi: siswa perlu mengetahui nilai, kemudian merasakan dan meyakini nilai tersebut,

hingga akhirnya mewujudkannya dalam tindakan nyata. Kerangka ini menjadi dasar teoretis yang kuat bagi penelitian untuk menganalisis bagaimana karakter siswa terbentuk secara utuh, baik dari aspek kognitif, afektif, maupun perilaku.

C. Hubungan Manajemen Layanan Bimbingan Konseling dengan Pembentukan Karakter Siswa

Manajemen layanan bimbingan konseling dan pembentukan karakter siswa merupakan dua aspek yang memiliki keterkaitan fungsional yang sangat erat dalam ekosistem pendidikan. Karakter siswa yang bersifat komprehensif, mencakup dimensi pengetahuan (*moral knowing*), penghayatan (*moral feeling*), hingga perwujudan perilaku (*moral action*), tidak dapat tumbuh secara organik tanpa adanya sistem manajemen layanan yang terarah dan terukur. Hubungan ini dimulai dari tahap perencanaan, di mana penyusunan program bimbingan yang didasarkan pada analisis kebutuhan nyata siswa (*need assessment*) akan menjadi fondasi bagi penguatan kognitif moral mereka. Melalui perencanaan yang matang, guru bimbingan konseling dapat menyajikan materi yang relevan sehingga siswa memiliki pemahaman yang jelas mengenai nilai-nilai kebaikan dan norma yang berlaku (Sanusi, dkk., 2022).

Lebih lanjut, efektivitas pembentukan karakter juga sangat bergantung pada bagaimana layanan tersebut diorganisasikan dan dilaksanakan di lapangan. Proses pendampingan atau *mentoring* yang dilakukan secara konsisten melalui pendekatan yang humanis, seperti internalisasi nilai-nilai lokal silih asuh, terbukti mampu menyentuh aspek afektif atau perasaan moral siswa. Ketika layanan bimbingan dikelola dengan penuh kasih sayang dan keterbukaan, siswa cenderung lebih mudah menginternalisasi nilai-nilai karakter ke dalam hati nurani mereka, sehingga muncul motivasi intrinsik untuk berbuat baik (Hasanah, dkk., 2016). Dengan demikian, pelaksanaan layanan yang terstandar bukan hanya sekadar pemberian nasihat, melainkan sebuah proses transformasi mental yang menghubungkan apa yang diketahui siswa dengan apa yang mereka rasakan.

Pada akhirnya, keberhasilan manajemen layanan bimbingan konseling dalam membentuk karakter siswa bermuara pada tahap pengawasan dan evaluasi yang berkesinambungan. Fungsi pengawasan memastikan bahwa seluruh program bimbingan berjalan sesuai koridor dan mampu mendeteksi hambatan sejak dini. Evaluasi yang objektif memungkinkan pihak sekolah untuk melihat sejauh mana nilai-nilai moral telah mewujudkan dalam tindakan nyata atau perilaku keseharian siswa (*moral action*). Tanpa adanya manajemen yang mencakup pengawasan ketat, pembentukan karakter berisiko menjadi program yang bersifat formalitas belaka tanpa adanya perubahan perilaku yang menetap. Oleh karena itu, semakin profesional pengelolaan layanan bimbingan konseling di sekolah, maka akan semakin optimal pula peluang terbentuknya karakter siswa yang disiplin, bertanggung jawab, dan berakhlak mulia.

