

Layanan Khusus Bimbingan Konseling Dalam Mengatasi Konflik Antar Siswa Di SMA Nurul Iman Palembang

Budimin Julian Syah Putra¹, Kris Setyaningsih², Dian Maulina³

^{1,2,3} Universitas Islam Negeri Raden Fatah

e-mail: ¹budiminjuliansya@gmail.com, ²krissetyaningsih_uin@radenfatah.ac.id
³dianmaulina_uin@radenfatah.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan khusus bimbingan dan konseling dalam mengatasi konflik antar siswa di SMA Nurul Iman Palembang serta faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui berbagai cara, antara lain wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan melibatkan informan guru bimbingan dan konseling, wali kelas, serta siswa. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan bimbingan dan konseling berada pada kategori baik jika dilihat dari aspek reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Layanan telah dilaksanakan secara terencana, sistematis, dan mampu merespon kebutuhan siswa secara tepat dalam menangani konflik yang terjadi. Guru bimbingan dan konseling juga mampu membangun kepercayaan serta menunjukkan sikap empatik terhadap siswa. Selain itu, layanan didukung oleh fasilitas yang cukup memadai sehingga proses bimbingan dapat berjalan dengan baik. Faktor pendukung meliputi kompetensi guru, hubungan yang baik dengan siswa, serta ketersediaan sarana dan prasarana. Sedangkan faktor penghambat meliputi lingkungan belajar yang kurang kondusif dan rendahnya partisipasi sebagian siswa dalam mengikuti layanan. Dengan demikian, layanan bimbingan dan konseling memiliki peran penting dalam membantu penyelesaian konflik serta menciptakan lingkungan sekolah yang lebih tertib dan harmonis.

Kata Kunci: *Bimbingan Dan Konseling, Kualitas Layanan, Konflik Siswa, Lingkungan Sekolah*

Abstract

This study aims to determine the quality of guidance and counseling services in resolving student conflicts at SMA Nurul Iman Palembang, along with the supporting and inhibiting factors. This research uses a qualitative approach with a descriptive research type. Data collection techniques were carried out through interviews, observations, and

documentation involving guidance and counseling teachers, homeroom teachers, and students as informants. Data analysis used the Miles and Huberman model, including data reduction, data display, and conclusion drawing. The results show that the quality of guidance and counseling services is categorized as good based on aspects of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. The services have been implemented in a planned manner, responsive to students' needs, able to build trust, and show empathetic attitudes in handling student problems. In addition, the services are supported by adequate facilities, enabling the counseling process to run effectively. Supporting factors include the competence of guidance and counseling teachers, good relationships between teachers and students, and the availability of facilities and infrastructure. Meanwhile, inhibiting factors include a less conducive learning environment and low participation of some students in counseling services. Therefore, guidance and counseling services play an important role in resolving student conflicts and creating a more conducive, orderly, and harmonious school environment.

Keywords : *Guidance And Counseling, Service Quality, Student Conflict, School Environment*

LATAR BELAKANG

Pendidikan merupakan bagian penting dalam membentuk kualitas sumber daya manusia (Abd Rahman *et al.*, 2022). Melalui pendidikan, siswa tidak hanya memperoleh pengetahuan, tetapi juga dibentuk sikap, kepribadian, serta kemampuan dalam berinteraksi dengan lingkungan sosial. Proses ini membutuhkan dukungan dari berbagai komponen sekolah agar tujuan pendidikan dapat tercapai secara optimal (Mustika, Muji and Iswari, 2022). Dalam praktiknya, sekolah bukan hanya tempat belajar akademik, tetapi juga ruang sosial yang mempertemukan berbagai karakter siswa. Perbedaan latar belakang, cara berpikir, dan emosi sering kali memicu munculnya masalah di antara siswa, termasuk konflik dalam kehidupan sehari-hari di sekolah (Agustin, 2025). Konflik antar siswa menjadi salah satu persoalan yang cukup sering terjadi di lingkungan pendidikan. Bentuknya bisa sederhana seperti kesalahpahaman, ejekan, hingga perselisihan yang berdampak pada hubungan sosial dan suasana belajar (Yunanto, 2022). Jika tidak ditangani dengan baik, konflik dapat mengganggu kenyamanan belajar dan perkembangan psikologis siswa (Candra and Putra, 2023).

Untuk mengatasi hal tersebut, sekolah menyediakan layanan bimbingan dan konseling sebagai sarana membantu siswa dalam menghadapi berbagai masalah (Dini, 2021). Layanan ini bertujuan agar siswa mampu memahami diri, mengelola emosi, serta menemukan solusi atas permasalahan yang dihadapi. Dalam konteks ini, guru BK memiliki peran penting sebagai pendamping sekaligus fasilitator dalam penyelesaian konflik (Laia *et al.*, 2021). Layanan khusus dalam bimbingan dan konseling menjadi bentuk penanganan yang lebih fokus terhadap siswa yang mengalami masalah tertentu, termasuk konflik antar teman. Layanan ini dilakukan melalui beberapa pendekatan

seperti konseling individu, konseling kelompok, serta mediasi antar siswa agar masalah dapat diselesaikan secara langsung dan terarah (Yulianti *et al.*, 2023).

Berdasarkan hasil observasi yang terdapat dalam skripsi ini, konflik antar siswa di SMA Nurul Iman Palembang masih sering terjadi dalam berbagai bentuk. Kondisi ini menunjukkan bahwa dinamika sosial siswa masih perlu diarahkan agar lebih stabil. Peran layanan BK menjadi penting untuk membantu mengelola konflik tersebut agar tidak berkembang menjadi masalah yang lebih besar (Harita, Laia and Zagoto, 2022). Dalam pelaksanaannya, layanan BK di sekolah ini sudah berjalan melalui beberapa tahapan seperti identifikasi masalah, asesmen, hingga pemberian layanan konseling. Proses ini melibatkan kerja sama antara guru BK, wali kelas, dan pihak sekolah lainnya agar penanganan masalah siswa bisa dilakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan. Namun, pelaksanaan layanan tersebut masih menghadapi beberapa kendala. Keterbatasan waktu, kurangnya pemahaman siswa tentang fungsi BK, serta faktor lingkungan menjadi hambatan yang memengaruhi efektivitas layanan dalam mengatasi konflik antar siswa. Meskipun demikian, layanan khusus bimbingan dan konseling tetap memiliki peran penting dalam menciptakan lingkungan sekolah yang lebih kondusif (Mahaly, 2021). Dengan pendekatan yang tepat, konflik antar siswa dapat dijadikan sebagai proses pembelajaran sosial yang membantu siswa berkembang menjadi lebih dewasa dalam bersikap (Nasrulloh, 2019). Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini berfokus pada bagaimana layanan khusus bimbingan dan konseling diterapkan dalam mengatasi konflik antar siswa di SMA Nurul Iman Palembang, serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus untuk menggambarkan secara nyata pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling dalam mengatasi konflik antar siswa, di mana peneliti terlibat langsung sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data. Penelitian dilakukan di SMA Nurul Iman Palembang pada Januari hingga Februari 2026, dengan alasan sekolah memiliki kondisi siswa yang beragam dan layanan BK yang sudah berjalan. Informan dipilih secara purposive, terdiri dari guru BK sebagai informan utama serta wali kelas dan siswa sebagai pendukung. Data dikumpulkan melalui wawancara terstruktur, observasi langsung, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman melalui tahap reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data dijaga dengan triangulasi sumber dan metode agar data yang diperoleh akurat dan bisa dipertanggungjawabkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Layanan Khusus Bimbingan Konseling

1. Layanan Khusus Bimbingan Konseling Ditinjau Dari *Rehablitas (Reability)*

Layanan khusus Bimbingan dan Konseling merupakan bentuk kemampuan konselor dalam memberikan pelayanan secara profesional, sistematis, dan sesuai kebutuhan siswa. Tuntutan layanan yang cepat dan tepat membuat konselor harus

mampu memberikan penanganan yang maksimal. Kualitas layanan dilihat dari sejauh mana mampu membantu siswa menyelesaikan masalah secara efektif. Dalam pelaksanaannya, kualitas layanan BK mencakup beberapa aspek seperti ketepatan asesmen, ketanggapan dalam menangani masalah, jaminan kerahasiaan, sikap empati, serta dukungan sarana. Konselor perlu melakukan identifikasi masalah secara menyeluruh agar solusi yang diberikan sesuai dengan kondisi siswa (Saputra and Azni, 2021).

Berdasarkan hasil wawancara dengan guru BK, layanan sudah berjalan sesuai prosedur yang mencakup perencanaan, asesmen, dan pencatatan perkembangan siswa.

“Layanan BK meliputi asesmen dan tindak lanjut sesuai kebutuhan siswa.”

Hal ini didukung oleh wali kelas yang menyatakan bahwa penanganan siswa dimulai dari identifikasi masalah hingga konseling dan tindak lanjut.

“Penanganan dimulai dari identifikasi, lalu asesmen dan konseling.”

Dari sisi siswa, layanan BK dinilai berjalan baik dan menjaga privasi.

“Konseling bersifat privasi jadi kami merasa aman.”

Selain itu, asesmen menjadi langkah penting dalam memahami masalah siswa sebelum diberikan layanan.

“Asesmen dilakukan agar masalah siswa dipahami dengan tepat.”

Dalam hal waktu layanan, guru BK berusaha merespons masalah siswa dengan cepat sesuai kondisi.

“Kalau ada masalah langsung ditangani.”

Kepercayaan siswa juga menjadi faktor penting yang dibangun melalui sikap terbuka dan menjaga kerahasiaan.

“Saya menjaga kerahasiaan agar siswa nyaman bercerita.”

Siswa juga merasakan bahwa layanan BK dapat dipercaya karena suasana yang aman dan nyaman.

“Saya percaya karena masalah tidak dibocorkan.”

2. Layanan Khusus Bimbingan Konseling Ditinjau Dari Responsiveness (Daya Tanggap)

Layanan Khusus Bimbingan Konseling dari aspek daya tanggap menunjukkan kemampuan konselor dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan sigap terhadap kebutuhan siswa. Sikap responsif terlihat dari kepekaan terhadap masalah, ketepatan solusi, serta kemudahan akses layanan. Layanan yang tanggap membantu mencegah masalah berkembang dan menjaga kondisi sekolah tetap kondusif. Berdasarkan hasil wawancara dengan guru BK, penanganan konflik dilakukan dengan mendengarkan kedua pihak dan melakukan mediasi (Karneli and Ainil, 2024).

“Konflik ditangani dengan mendengarkan masing-masing siswa lalu dimediasi.”

Wali kelas juga menilai bahwa guru BK cukup cepat dalam merespons masalah siswa.

“Setelah ada laporan, biasanya langsung ditindak lanjuti.”

Dari sisi siswa, layanan BK dinilai tanggap dan membantu dalam menyelesaikan masalah.

“Guru BK menanggapi dengan baik dan membantu mencari solusi.”
Penanganan masalah dilakukan tanpa menunda agar konflik tidak berkembang.
“Kalau ada masalah, langsung ditindak lanjuti.”

3. Layanan Khusus Bimbingan Konseling Ditinjau Dari Assurance (Jaminan/Kepercayaan)

Kualitas layanan Bimbingan dan Konseling (BK) dari aspek assurance menunjukkan kemampuan konselor dalam menumbuhkan rasa aman dan percaya pada siswa. Hal ini terlihat dari kompetensi konselor, ketepatan solusi, serta kemampuan menjaga kerahasiaan. Sikap empati dan tidak menghakimi membuat siswa lebih terbuka sehingga layanan berjalan lebih efektif (Lubis *et al.*, 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dengan guru BK, “Setiap kasus yang ditangani menjadi bahan belajar bagi kami, sehingga kemampuan dalam memberikan layanan terus berkembang.”

Wali kelas menilai bahwa guru BK mampu menumbuhkan rasa percaya siswa.

“Perubahan terlihat dari siswa yang awalnya tertutup, sekarang sudah mulai mau menyampaikan masalahnya.”

Dari sisi siswa, layanan BK dinilai nyaman karena sikap konselor yang tidak menghakimi.

“Kalau konsultasi, saya tidak takut dimarahi karena konselornya santai dan mau mendengar.”

Selain itu, pendekatan yang digunakan lebih banyak konseling individual agar sesuai dengan kebutuhan siswa.

“Biasanya dipanggil satu per satu supaya lebih fokus dan masalahnya bisa dibahas lebih jelas.”

4. Layanan Khusus Bimbingan Konseling Ditinjau Dari Assurance (Jaminan/Kepercayaan)

Jaminan/Kepercayaan menumbuhkan rasa aman dan percaya pada siswa. Hal ini terlihat dari kompetensi konselor, ketepatan solusi, serta kemampuan menjaga kerahasiaan. Sikap empati dan tidak menghakimi membuat siswa lebih terbuka sehingga layanan berjalan lebih efektif (Afifah and Nasution, 2023). Berdasarkan hasil wawancara dengan guru BK, kompetensi terus dikembangkan melalui pelatihan dan pengalaman dalam menangani kasus siswa.

“Kompetensi dikembangkan melalui pelatihan dan pengalaman agar layanan semakin optimal.”

Wali kelas menilai bahwa guru BK mampu menumbuhkan rasa percaya siswa.

“Siswa mulai terbuka dan tidak ragu untuk berkonsultasi.”

Dari sisi siswa, layanan BK dinilai nyaman karena sikap konselor yang tidak menghakimi.

“Saya merasa nyaman karena didengarkan dengan baik dan tidak dihakimi.”

Selain itu, pendekatan yang digunakan lebih banyak konseling individual agar sesuai dengan kebutuhan siswa.

“Pendekatan yang sering digunakan adalah konseling individual.”

5. Layanan Khusus Bimbingan Konseling Ditinjau Dari Tangibles (Bukti Fisik)

Kualitas layanan bimbingan konseling dari aspek tangibles berkaitan dengan fasilitas fisik yang mendukung proses layanan, seperti ruang BK yang nyaman dan perlengkapan yang memadai. Kondisi fisik yang baik dapat meningkatkan rasa aman dan membuat siswa lebih nyaman saat berkonseling (Insani and Astuti, 2024). Berdasarkan hasil wawancara dengan guru BK, ruang BK sudah cukup nyaman, bersih, dan menjaga privasi siswa.

“Ruang BK cukup nyaman dan privasi siswa terjaga.”

Wali kelas juga menilai bahwa ruang BK mendukung proses konseling.

“Ruang BK cukup nyaman dan tenang.”

Selain itu, sarana pendukung seperti media konseling dan perangkat teknologi sudah tersedia, meskipun masih perlu peningkatan.

“Sarana sudah tersedia, namun masih perlu ditingkatkan.”

Dalam hal administrasi, dokumentasi layanan sudah dilakukan secara rapi untuk menjaga keamanan data siswa.

“Dokumentasi disusun rapi dan disimpan secara tertutup.”

Secara umum, fasilitas yang ada sudah mendukung layanan BK dan membuat siswa merasa lebih aman saat berkonseling.

“Ruangnya nyaman dan membuat lebih aman untuk bercerita.”

Faktor Pendukung Dan Penghambat Layanan Bimbingan Konseling

1. Faktor Pendukung

a. Kompetensi Profesional Guru Bk

Kompetensi profesional guru BK berperan penting dalam menangani konflik antar siswa. Kompetensi ini mencakup penguasaan teori konseling, keterampilan komunikasi, serta kemampuan melakukan konseling individu, kelompok, dan mediasi. Guru BK yang kompeten akan lebih efektif dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan siswa (Wibowo *et al.*, 2025). Berdasarkan hasil wawancara dengan guru BK, upaya peningkatan kompetensi dilakukan melalui pelatihan, seminar, serta keikutsertaan dalam Musyawarah Guru BK (MGBK).

“Kompetensi dikembangkan melalui pelatihan, workshop, dan aktif di MGBK.”

Wali kelas juga menilai bahwa kompetensi guru BK sudah baik dalam menangani masalah siswa.

“Penanganan siswa terlihat terarah dan sesuai prosedur.”

Dari sisi siswa, penjelasan dan arahan yang diberikan guru BK mudah dipahami.

“Saran dari guru BK jelas dan tidak berbelit-belit.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa kompetensi profesional guru BK berada pada kategori baik dan dilakukan secara konsisten, sehingga mendukung penanganan masalah siswa secara tepat.

Gambar 1. Kompetensi Profesional Guru Bk

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa guru BK aktif meningkatkan kompetensi dan mampu menangani masalah siswa secara terarah. Hal ini didukung dengan kemampuan komunikasi yang jelas serta pemahaman prosedur layanan yang baik. Dari dokumentasi yang ada, terlihat bahwa kompetensi profesional guru BK berpengaruh terhadap kualitas layanan bimbingan konseling, terutama dalam menangani siswa yang mengalami konflik.

b. Hubungan Positif dengan Siswa

Hubungan yang hangat dan terbuka antara guru BK dan siswa menjadi dasar penting dalam penyelesaian konflik. Ketika siswa merasa aman dan dihargai, mereka lebih mudah terbuka dan terlibat dalam mencari solusi atas masalah yang dihadapi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan guru BK, hubungan positif dibangun melalui komunikasi terbuka, sikap tidak menghakimi, dan menjaga kerahasiaan siswa.

“Hubungan dibangun dengan komunikasi terbuka, mendengarkan tanpa menghakimi, dan menjaga kerahasiaan.”

Wali kelas juga menilai bahwa siswa merasa nyaman berinteraksi dengan guru BK.

“Siswa terlihat nyaman dan ada yang datang sendiri untuk berkonsultasi.”

Dari sisi siswa, kenyamanan muncul karena sikap guru BK yang ramah dan sabar.

“Guru BK ramah dan tidak langsung menyalahkan, jadi lebih berani terbuka.”

Berdasarkan wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa kenyamanan siswa terbentuk dari sikap terbuka, empati, dan kemampuan guru BK dalam menjaga kepercayaan. Hal ini membuat siswa tidak canggung dan lebih mudah menyampaikan masalah. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa guru BK bersikap ramah dan memberi ruang kepada siswa untuk berbicara. Siswa terlihat tenang saat berkonsultasi, bahkan beberapa datang secara mandiri. Kondisi ini menunjukkan adanya hubungan yang baik dan suasana konseling yang kondusif.

c. Sarana dan Sumber Daya

Ketersediaan sarana seperti ruang konseling, media, dan alat evaluasi menjadi faktor penting dalam mendukung layanan bimbingan konseling. Fasilitas yang memadai membantu proses konseling berjalan lebih nyaman, terarah, dan efektif.

Berdasarkan hasil wawancara dengan guru BK, fasilitas yang tersedia sudah cukup mendukung layanan, baik individu maupun klasikal.

“Fasilitas sudah cukup memadai, meskipun masih perlu peningkatan agar lebih optimal.”

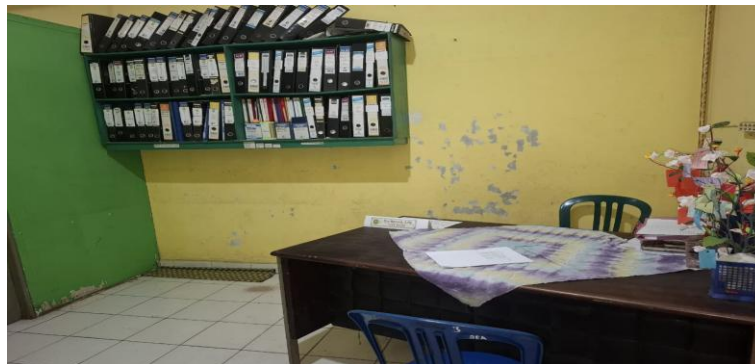
Hal ini juga didukung oleh wali kelas yang menilai sarana yang ada sudah cukup membantu dalam penanganan siswa.

“Sarana sudah cukup mendukung, namun masih perlu ditingkatkan.”

Dari sisi siswa, fasilitas BK dinilai cukup baik dan mendukung proses konseling.

“Tersedia ruang khusus dan administrasi yang tertata, walau masih perlu tambahan.”

Berdasarkan wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa sarana dan fasilitas BK sudah cukup memadai dan mendukung layanan, namun masih perlu pengembangan agar lebih maksimal.



Hasil observasi menunjukkan bahwa ruang BK tersedia secara khusus dan mendukung privasi siswa. Administrasi juga tersusun rapi dan layanan dapat berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat keterbatasan pada beberapa sarana pendukung. Dari dokumentasi, terlihat bahwa sarana dan sumber daya yang ada mampu menciptakan suasana yang kondusif dan berpengaruh terhadap kualitas layanan bimbingan konseling.

2. Faktor Penghambat

a. Kondisi Lingkungan Belajar yang tidak kondusif

Hubungan yang hangat dan terbuka antara guru BK dan siswa menjadi dasar penting dalam penyelesaian konflik. Ketika siswa merasa aman dan dihargai, mereka lebih mudah terbuka dan terlibat dalam mencari solusi atas masalah yang dihadapi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan guru BK, hubungan positif dibangun melalui komunikasi terbuka, sikap tidak menghakimi, dan menjaga kerahasiaan siswa.

“Hubungan dibangun dengan komunikasi terbuka, mendengarkan tanpa menghakimi, dan menjaga kerahasiaan.”

Wali kelas juga menilai bahwa siswa merasa nyaman berinteraksi dengan guru BK.

“Siswa terlihat nyaman dan ada yang datang sendiri untuk berkonsultasi.”

Dari sisi siswa, kenyamanan muncul karena sikap guru BK yang ramah dan sabar.

“Guru BK ramah dan tidak langsung menyalahkan, jadi lebih berani terbuka.”

Berdasarkan wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa kenyamanan siswa terbentuk dari sikap terbuka, empati, dan kemampuan guru BK dalam menjaga kepercayaan. Hal ini membuat siswa tidak canggung dan lebih mudah menyampaikan masalah. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa guru BK bersikap ramah dan memberi ruang kepada siswa untuk berbicara. Siswa terlihat tenang saat berkonsultasi, bahkan beberapa datang secara mandiri. Kondisi ini menunjukkan adanya hubungan yang baik dan suasana konseling yang kondusif.

b. Rendahnya Motivasi dan Partisipasi Siswa

Hubungan yang hangat dan terbuka antara guru BK dan siswa menjadi dasar penting dalam penyelesaian konflik. Ketika siswa merasa aman dan dihargai, mereka lebih mudah terbuka dan terlibat dalam mencari solusi atas masalah yang dihadapi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan guru BK, hubungan positif dibangun melalui komunikasi terbuka, sikap tidak menghakimi, dan menjaga kerahasiaan siswa.

“Hubungan dibangun dengan komunikasi terbuka, mendengarkan tanpa menghakimi, dan menjaga kerahasiaan.”

Wali kelas juga menilai bahwa siswa merasa nyaman berinteraksi dengan guru BK.

“Siswa terlihat nyaman dan ada yang datang sendiri untuk berkonsultasi.”

Dari sisi siswa, kenyamanan muncul karena sikap guru BK yang ramah dan sabar.

“Guru BK ramah dan tidak langsung menyalahkan, jadi lebih berani terbuka.”

Berdasarkan wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa kenyamanan siswa terbentuk dari sikap terbuka, empati, dan kemampuan guru BK dalam menjaga kepercayaan. Hal ini membuat siswa tidak canggung dan lebih mudah menyampaikan masalah. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa guru BK bersikap ramah dan memberi ruang kepada siswa untuk berbicara. Siswa terlihat tenang saat berkonsultasi, bahkan beberapa datang secara mandiri. Kondisi ini menunjukkan adanya hubungan yang baik dan suasana konseling yang kondusif.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas layanan bimbingan dan konseling dalam mengatasi konflik antar siswa di SMA Nurul Iman Palembang berada pada kategori baik. Hal ini terlihat dari aspek reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles

yang telah berjalan cukup optimal. Layanan dilaksanakan secara terencana, responsif, mampu membangun kepercayaan, menunjukkan empati, serta didukung fasilitas yang memadai. Kualitas layanan juga dipengaruhi oleh faktor pendukung seperti kompetensi guru BK, hubungan yang baik dengan siswa, dan sarana yang tersedia, serta faktor penghambat berupa lingkungan belajar yang kurang kondusif dan rendahnya partisipasi sebagian siswa. Untuk saran, sekolah diharapkan memberikan dukungan yang lebih maksimal terhadap layanan bimbingan dan konseling, baik dari segi kebijakan, penyediaan fasilitas, maupun pengaturan waktu layanan agar pelaksanaannya lebih efektif. Guru BK disarankan untuk terus meningkatkan kompetensi profesional, khususnya dalam penanganan konflik siswa melalui pelatihan, seminar, dan kegiatan pengembangan diri agar layanan yang diberikan semakin tepat dan sesuai kebutuhan siswa. Selain itu, sekolah perlu mengembangkan program pencegahan konflik yang terjadwal dan berkelanjutan agar siswa memiliki pemahaman dan keterampilan dalam mengelola konflik sejak dini. Kerja sama antara guru BK, wali kelas, dan orang tua juga perlu diperkuat melalui komunikasi yang rutin agar penanganan masalah siswa dapat dilakukan secara menyeluruh, konsisten, dan tidak terputus.

DAFTAR PUSTAKA

- Abd Rahman, B.P. *et al.* (2022) "Pengertian pendidikan, ilmu pendidikan dan unsur-unsur pendidikan," *Al-Urwatul Wutsqa: Kajian Pendidikan Islam*, 2(1), pp. 1–8.
- Afifah, N. and Nasution, F. (2023) "Peran Guru Bimbingan dan Konseling (BK) dalam Mengembangkan Kepercayaan Diri dan Kesejahteraan (Well," 4, pp. 368–380.
- Agustin, N.A.M. (2025) "Manajemen Layanan Khusus Dalam Lembaga Pendidikan," *Jurnal Ilmu Manajemen dan Pendidikan | E-ISSN : 3062-7788*, 2(1 SE-Articles), pp. 462–471.
- Candra, H. and Putra, P.H. (2023) *Konsep dan teori pendidikan karakter: Pendekatan filosofis, normatif, teoritis dan aplikatif*. Penerbit Adab.
- Dini, I.R. (2021) "Asas - Asas Bimbingan Konseling Pada Pendidikan Siswa," *Universitas Negeri Padang*, 2.
- Harita, A., Laia, B. and Zagoto, S.F.L. (2022) "Peranan guru bimbingan konseling dalam pembentukan karakter disiplin siswa SMP Negeri 3 Onolalu tahun pelajaran 2021/2022," *Counseling For All: Jurnal Bimbingan Dan Konseling*, 2(1), pp. 40–52.
- Insani, N. and Astuti, B. (2024) "Pengembangan Kualitas Pribadi Konselor Secara Profesional dalam Pelayanan Bimbingan Konseling Nurul," 9(2), pp. 97–107.
- Karneli, Y. and Ainil, F. (2024) "Memahami Kesiapan Konselor dalam Pemberian Layanan Konseling Kepada Klien," 6(2), pp. 50–57.
- Laia, B. *et al.* (2021) "Pendekatan Konseling Behavioral terhadap Perkembangan Moral Siswa.," *JURNAL ILMIAH AQUINAS* [Preprint].

- Lubis, S.N. *et al.* (2025) "Jurnal Consulenza : Jurnal Bimbingan Konseling dan Psikologi," pp. 421–440.
- Mahaly, S. (2021) "Efektivitas Pelaksanaan Layanan Bimbingan Pribadi Oleh Guru Bimbingan Konseling," *Al-Ittizaan: Jurnal Bimbingan Konseling Islam*, 4(1), pp. 1–5.
- Mustika, D., Muji, A.P. and Iswari, M. (2022) "Pelaksanaan Layanan Bimbingan Dan Konseling Di Sekolah Dasar," *ULIL ALBAB : Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(6 SE-Articles), pp. 1481–1487. Available at: <https://al-haramjournal.id/index.php/JIM/article/view/345>.
- Nasrulloh, M. (2019) "Strategi Guru Bimbingan Dan Konseling (BK) Dalam Membantu Mengatasi Kesulitan Belajar Siswa MTs Daruth Tholibiin Nganjuk," *Intelektual: Jurnal Pendidikan dan Studi Keislaman*, 9(3), pp. 359–368.
- Saputra, A. and Azni, A. (2021) "HUBUNGAN SELF-CONFIDENCE KONSELOR TERHADAP KEBERHASILAN KONSELING: STUDI DI BALAI REHABILITASI SOSIAL ANAK YANG MEMERLUKAN PERLINDUNGAN KHUSUS (BRSAMPK) RUMBAI DI PEKANBARU, RIAU," 3(4).
- Wibowo, A. *et al.* (2025) "Faktor Rekomendasi Peningkatan Layanan Kampus dengan Pendekatan Kualitatif," 4(1), pp. 210–216. Available at: <https://doi.org/10.31284/p.semtik.2025-1.7068>.
- Yulianti, Y. *et al.* (2023) "Literature review: Peran guru bimbingan dan konseling dalam mengatasi masalah belajar siswa," *Jurnal Mahasiswa BK An-Nur: Berbeda, Bermakna, Mulia*, 9(3), pp. 475–489.
- Yunanto, W.R. (2022) "Analisis Konflik di Sekolah dan Peran Guru Dalam Mengatasi Konflik Antar Siswa di Sekolah," *Universitas Muhammadiyah Surabaya*.