



**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN  
BIMBINGAN KONSELING TERHADAP KEPUASAN  
SISWA MEMANFAATKAN PELAYANAN BIMBINGAN  
KONSELING  
(Penelitian di SMP Negeri 1 Brebes)**

**T E S I S**

Untuk Memperoleh Gelar Magister Pendidikan  
Pada Universitas Negeri Semarang

Oleh :  
**ATIK SITI MARYAM**  
**NIM : 1301502018**

**PROGRAM STUDI BIMBINGAN KONSELING  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG  
2007**

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Tesis ini disetujui oleh pembimbing untuk diajukan ke sidang panitia ujian tesis.

Semarang, 25 Juni 2007

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. DYP. Sugiharto, M.Pd, S.Kons  
NIP. 131570049

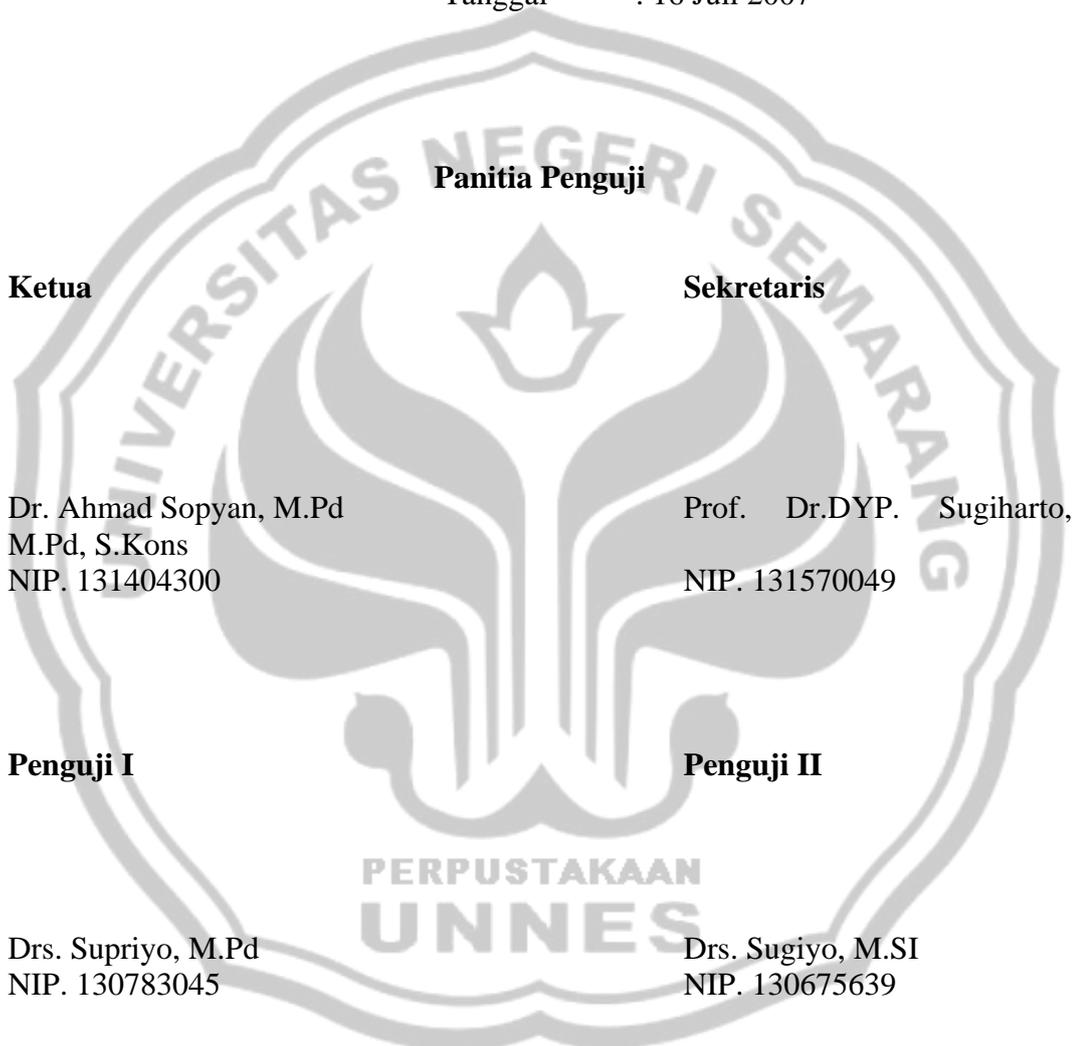
Drs. Sugiyono, M.SI.  
NIP. 130675639



## HALAMAN PENGESAHAN

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji Tesis Program Studi Bimbingan Konseling Program Pasca Sarjana Universitas Negeri Semarang, pada:

Hari : Senin  
Tanggal : 16 Juli 2007



### **Penguji III**

Drs, Heru Mugiharso, M.Pd, S.Kons  
NIP. 131413234

## **PERNYATAAN**

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam tesis ini benar-benar hasil karya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis karya orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam tesis ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah.

Semarang, Juli 2007

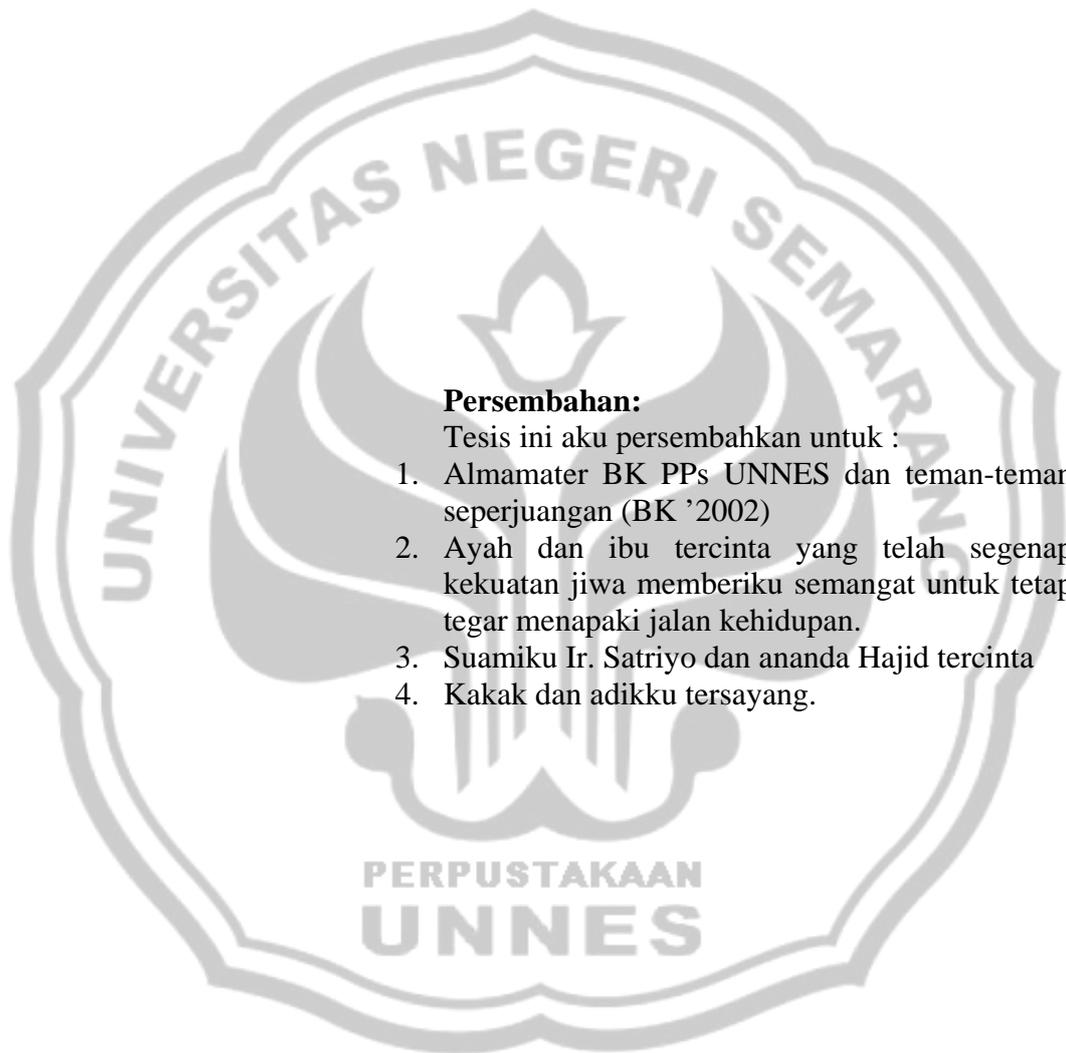
Atik Siti Maryam



## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### Motto

*“Tak ada yang gagal. Yang ada hanyalah orang yang tidak pernah mencoba. Tak ada orang yang bodoh, yang ada hanya orang yang tak rajin. Tidak ada orang yang kalah, yang ada hanya orang yang tidak berani memulai” (A’a Gym)*



### **Persembahan:**

Tesis ini aku persembahkan untuk :

1. Almamater BK PPs UNNES dan teman-teman seperjuangan (BK '2002)
2. Ayah dan ibu tercinta yang telah segenap kekuatan jiwa memberiku semangat untuk tetap tegar menapaki jalan kehidupan.
3. Suamiku Ir. Satriyo dan ananda Hajid tercinta
4. Kakak dan adikku tersayang.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik. Tesis ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan studi program strata dua pada Program Pasca Sarjana Universitas Negeri Semarang. Dalam menyusun tesis penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak baik secara moril maupun materiil. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini penulis menghaturkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Rektor Universitas Negeri Semarang, Prof. Dr. H. Sudijono Sastro Atmojo, M.Si
2. Direktur, Ketua dan Sekretaris Program Studi Bimbingan Konseling Pascasarjana UNNES yang telah memberikan kesempatan yang luas kepada penulis untuk menyelesaikan perkuliahan di Program Studi Bimbingan Konseling.
3. Pembimbing tesis Prof. Dr.DYP Sugiharto, M.Pd, M. Kons, dan Drs. Sugiyo, M.Si yang telah memberikan petunjuk, bimbingan, arahan dengan penuh kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
4. Kepala Dinas P dan K Kabupaten Brebes Drs. Tarsum, Kepala SMP Negeri 1 Brebes Drs. Budi Adjar Pranoto, SH, MM yang telah memberikan ijin untuk mengadakan penelitian di SMP Negeri 1 Brebes
5. Bapak/Ibu Guru Pembimbing SMP Negeri 1 Brebes (Dra. Siti Nuriyah, Eem Budi Astuti, S.Pd, Trisno, S.Pd) dan siswa-siswi SMP Negeri 1

Brebes yang telah banyak membantu peneliti dan telah suka rela memberikan data guna menyusun penelitian ini.

6. Para pengajar di PPs UNNES atas bekal ilmu pengetahuan dan wawasan keilmuan yang telah diajarkan kepada penulis serta seluruh karyawan PPs yang telah membantu administrasi sehingga tesis dapat diselesaikan.
7. Bapak ibu tercinta, suami dan anakku, kakak dan adikku serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan penulis namanya satu persatu yang dengan tulus ikhlas telah memberikan dorongan, semangat, dan do'a kepada penulis untuk menyelesaikan tesis ini.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati mohon Kehadirat Allah S.W.T, semoga tesis ini dapat bermanfaat dan memberikan sumbangan dunia pendidikan khususnya Bimbingan dan Konseling di sekolah. Amin

Semarang, Juli 2007

Penulis

PERPUSTAKAAN  
UNNES

## SARI

**Atik Siti Maryam.** 2007. Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Bimbingan Konseling Terhadap Kepuasan Siswa Memanfaatkan Pelayanan Bimbingan dan Konseling (Penelitian di SMP Negeri 1 Brebes). Tesis. Program Pascasarjana Bimbingan Konseling. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing (I) Prof. Dr. DYP Sugiharto, M.Pd, M. Kons, Pembimbing (II) Drs. Sugiyo, M.Si

### **Kata Kunci: kualitas, kepuasan**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui (1) kualitas pelayanan Bimbingan dan Konseling di SMP Negeri 1 Brebes, (2) Tingkat kepuasan siswa memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling di SMP Negeri 1 Brebes, (3) pengaruh kualitas pelayanan Bimbingan dan Konseling terhadap kepuasan siswa memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling di SMP Negeri 1 Brebes, (4) pengaruh dimensi kualitas pelayanan Bimbingan dan Konseling di SMP Negeri 1 Brebes : kehandalan, daya tanggap, sikap dan perilaku, empati serta bukti fisik terhadap kepuasan siswa memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling. Populasi penelitian sebanyak 480 siswa kelas VII dan VIII SMP Negeri 1 Brebes. Dengan menggunakan tabel Krejcie dengan taraf kesalahan 5% diperoleh ukuran sampel 214. Sampel diperoleh secara proporsional random sampling. Variabel yang diteliti meliputi kualitas pelayanan BK yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, sikap dan perilaku, empati serta bukti fisik sebagai variabel bebas, sedangkan kepuasan siswa sebagai variabel terikat. Data diperoleh melalui angket dan dianalisis menggunakan regresi ganda.

Hasil penelitian yang diperoleh yaitu tingkat persepsi kualitas pelayanan Bimbingan dan Konseling di SMP Negeri 1 Brebes tergolong baik terbukti dari 78,5% siswa memiliki persepsi yang baik terhadap kehandalan, sebanyak 82,71% siswa memiliki persepsi yang baik tentang daya tanggap pelayanan Bimbingan dan Konseling, sebanyak 68,69% siswa memiliki persepsi yang baik terhadap sikap dan perilaku konselor dalam pelayanan Bimbingan dan Konseling, sebanyak 69,6% siswa memiliki persepsi yang baik terhadap empati konselor dan sebanyak 78,50% siswa memiliki persepsi yang baik terhadap bukti fisik pelayanan Bimbingan dan Konseling. Tingkat kepuasan siswa SMP Negeri 1 Brebes memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling tergolong baik, terbukti sebanyak 86,0% siswa merasa puas memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling, hanya 5,6% yang cukup puas dan 8,4% kurang puas dalam memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling. Hasil analisis regresi melalui uji simultan (uji F) diperoleh p value = 0,000 < 0,05, yang berarti bahwa kualitas pelayanan Bimbingan dan Konseling secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan siswa memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling di SMP Negeri 1 Brebes yaitu sebesar 90,2%. Secara parsial kehandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan siswa memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling di SMP Negeri 1 Brebes sebesar 15,46%, sedangkan daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 29,95%, sikap dan perilaku sebesar 21,59%, empati (*empathy*) sebesar 13,85% dan bukti fisik sebesar 10,84%.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh persepsi kualitas pelayanan Bimbingan dan Konseling terhadap kepuasan siswa dalam memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling. Kepuasan siswa pada bukti fisik paling rendah maka guru Pembimbing dan sekolah perlu meningkatkan kualitas sarana prasarana terutama ruang konseling yang nyaman dan aman serta memperbanyak alat ungkap masalah siswa. Daya tanggap memiliki pengaruh

yang paling besar terhadap kepuasan siswa memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling, oleh karena itu guru Pembimbing terus meningkatkan kesediaan waktu memberikan pelayanan, kecepatan membantu siswa memecahkan masalahnya, dan spontanitas dalam memberikan pelayanan Bimbingan dan Konseling pada siswa.



## ABSTRACT

**Atik Siti Maryam.** 2007. The Influence of Quality Perception of Guidance and Counseling Service toward Students Satisfaction in Using Guidance and Counseling Service. (Research in SMPN 1 Brebes). Thesis. Master Degree Programme of Guidance and Counseling. Semarang State University. First Advisor: Dr.DYP Sugiharto, M.Pd, S.Kons. Second Advisor: Drs.Sugiyo, M.Si.

**Key words: quality, satisfaction.**

The objective of the study are: (1) to know the quality of guidance and counseling service in SMPN 1 Brebes, (2) to know the students satisfaction level in using guidance and counseling service in SMPN 1 Brebes, 3) to know the quality of guidance and counseling service toward students satisfaction in using guidance and counseling service in SMPN 1 Brebes, (4) to know the influence of guidance and counseling service quality dimension that involving reliability, response power, attitude and behavior, empathy and physical evidence toward the satisfaction of students in using guidance and counseling service in SMPN 1 Brebes. The population of this study were 480 students from year VII and year VIII of SMPN 1 Brebes. 214 students were taken as sample which was obtained by using Krejcie table with significance level of 5%. Proporsional random sampling were used as sampling technique. The variable of the research were the quality of guidance and counseling service that involve reliability, response power, attitude and behavior, empathy and physical evidence as independent variable, where as students satisfaction as dependent variable. Questionnaire was used as the instrument and the data obtained was analyzed using double regression.

The result of the research showed that perception level of guidance and counseling service quality in SMPN 1 Brebes was categorized good, it is proved from 78.5% of the students have good perception toward reliability, 82.71% students were have good perception toward response power in guidance and counseling service, 68.69% of student have good perception toward attitude and behavior of the counselor in guidance and counseling service, 69.6% students have good perception toward counselor empathy, 78.5% students have good perception toward physical evidence of guidance and counseling service. And the level of students satisfaction in using guidance and counseling service was categorized good, it was proved from 86.0% students feel satisfied with guidance and counseling service, only 5.6% satisfied enough and 8.4% dissatisfied in using guidance and counseling service. The result of regression analysis through simultaneous test (F test), it was obtained p value of  $0.000 < 0.05$  which means that the quality of guidance and counseling service significantly have influence toward students satisfaction in using guidance and counseling service in SMPN 1 Brebes that is 90.2%. Partially reliability have influence toward students satisfaction in using guidance and counseling service in SMPN 1 Brebes that is

15.46% whereas response power was 29.95%, attitude and behavior was 21.59%, empathy was 13.85% and physical evidence was 10.84%.

Based on the result of the research it can be concluded that there is any influence between quality perception of guidance and counseling service with students satisfaction in physical evidence. So teacher and school should improve infrastructure especially comfortable counseling room. Response power have big influence toward students satisfaction in using guidance and counseling service, so the counselor should spend more time to provide service, quick problem solving, spontaneity in providing guidance and counseling service.



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN .....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
SARI.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
BAB II. KAJIAN PUSTAKA, LANDASAN TEORI, KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS .....	13
2.1 Persepsi Terhadap Pelayanan Bimbingan dan Konseling .....	13
2.1.1 Pengertian Persepsi .....	13
2.1.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Persepsi .....	14
2.1.3 Konsep Bimbingan Konseling .....	18
2.1.4 Kualitas Pelayanan Bimbingan dan Konseling .....	25
2.2 Kepuasan Siswa Memanfaatkan Pelayanan Bimbingan dan Konseling .....	47
2.2.1 Konsep Kepuasan.....	47
2.2.2 Perspektif Psikologi dari Kepuasan Konsumen/Klien .....	49
2.2.3 Macam-macam Kepuasan Konsumen/Klien .....	50
2.2.4 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen/Klien .....	50
2.2.5 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen/Klien .....	51
2.3 Kerangka Pikir .....	55
2.4 Rumusan Hipotesis .....	57
BAB III. METODE PENELITIAN .....	59
3.1 Pendekatan Penelitian .....	59
3.2 Populasi dan Sampel .....	59
3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	60
3.4 Variabel Penelitian .....	61
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	62
3.6 Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	65

3.7 Analisis Data .....	66
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>70</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	70
4.1.1 Tingkat Kualitas Pelayanan BK di SMP Negeri 1 Brebes	70
4.1.2 Tingkat Kepuasan siswa Memanfaatkan Pelayanan BK di SMP Negeri 1 Brebes.....	79
4.1.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan BK terhadap Kepuasan Siswa Memanfaatkan Pelayanan BK di SMP Negeri 1 Brebes.....	86
4.2 Uji Asumsi Klasik .....	87
4.2.1 Uji Normalitas Data .....	87
4.2.2 Uji Multikolinieritas data .....	88
4.2.3 Uji Heteroskedasitas .....	88
4.2.4 Pengujian Hipotesis.....	90
4.3 Pembahasan.....	94
4.3.1 Pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan Siswa Memanfaatkan Pelayanan BK.....	95
4.3.2 Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan Siswa Memanfaatkan Pelayanan BK.....	96
4.3.3 Pengaruh Sikap dan Perilaku Guru Pembimbing terhadap Kepuasan Siswa Memanfaatkan Pelayanan BK .....	98
4.3.4 Pengaruh Empati Guru Pembimbing terhadap Kepuasan Siswa Memanfaatkan Pelayanan BK .....	99
4.3.5 Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Siswa Memanfaatkan Pelayanan BK .....	100
00	
<b>BAB V. PENUTUP .....</b>	<b>102</b>
5.1 Simpulan .....	102
5.2 Saran .....	103
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>105</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>107</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian.....	60
3.2 Hasil Uji Validitas Angket.....	66
3.3 Kriteria Mean ServQuel Tingkat Kualitas Pelayanan BK .....	68
3.4 Kriteria Mean ServQuel Kepuasan Siswa Memanfaatkan Pelayanan BK.....	68
4.1 Kriteria Tingkat Kualitas Pelayanan Bimbingan dan Konseling .....	70
4.2 Tingkat Keandalan Pelayanan BK di SMP Negeri 1 Brebes .....	71
4.3 Tingkat Daya Tanggap Pelayanan BK di SMP Negeri 1 Brebes.....	73
4.4 Tingkat Sikap dan Perilaku Pelayanan BK di SMP Negeri 1 Brebes .....	75
4.5 Tingkat Empati Pelayanan BK di SMP Negeri 1 Brebes.....	77
4.6 Tingkat Bukti Fisik Pelayanan BK di SMP Negeri 1 Brebes .....	79
4.7 Tingkat Kepuasan siswa Memanfaatkan Pelayanan BK di SMP Negeri 1 Brebes.....	80
4.8 Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Keandalan Pelayanan BK.....	81
4.9 Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Daya Tanggap Pelayanan BK .....	82
4.10 Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Sikap dan Perilaku Pelayanan BK..	83
4.11 Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Empati Pelayanan BK .....	84
4.12 Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Bukti Fisik Pelayanan BK.....	85
4.13 Hasil Uji Multikolinieritas .....	88
4.14 Hasil Uji Parsial .....	90
4.15 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	94

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Bagan Faktor-faktor Persepsi.....	16
2. Konsep Kepuasan Konsumen/ Klien .....	48
3. Kerangka Pikir Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan siswa Memanfaatkan Pelayanan BK.....	57
4. Tingkat Keandalan Pelayanan BK di SMP Negeri 1 Brebes .....	72
5. Tingkat Daya Tanggap Pelayanan BK di SMP Negeri 1 Brebes.....	73
6. Tingkat Sikap dan Perilaku Pelayanan BK di SMP Negeri 1 Brebes .....	76
7. Tingkat Empati Pelayanan BK di SMP Negeri 1 Brebes.....	77
8. Tingkat Bukti Fisik Pelayanan BK di SMP Negeri 1 Brebes .....	79
9. Tingkat Kepuasan siswa Terhadap Kualitas Pelayanan BK di SMP Negeri 1 Brebes.....	80
10. Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Keandalan Pelayanan BK.....	82
11. Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Daya Tanggap Pelayanan BK .....	83
12. Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Sikap dan Perilaku Pelayanan BK.....	84
13. Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Empati Pelayanan BK .....	85
14. Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Bukti Fisik Pelayanan BK.....	86
15. Histogram <i>Regression Standardized Residual</i> .....	87
16. Uji Heteroskedastisitas .....	89



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kisi-kisi Instrumen.....	107
2. Hasil Uji Coba Instrumen .....	122
3. Tabulasi dan analisis Data.....	144
4. Daftar Nama Responden .....	183
5. Surat Ijin Penelitian.....	189
6. Surat Keterangan .....	191



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang Masalah**

Sekolah merupakan salah satu lembaga pendidikan formal bagi siswa untuk dapat mengembangkan diri dan memperoleh pendidikan serta ketrampilan. Peserta didik sebagai subjek didik, merupakan pribadi-pribadi yang unik dengan segala karakteristiknya. Sebagai pribadi yang unik, terdapat perbedaan individual antara siswa yang satu dengan siswa yang lainnya. Peserta didik sebagai individu yang dinamis dan berada dalam proses perkembangan, senantiasa mengalami perubahan tingkah laku sebagai hasil proses belajar. Hal tersebut di atas, merupakan beberapa aspek psikologis dalam pendidikan yang bersumber dari peserta didik sebagai subyek didik dan dapat menimbulkan berbagai masalah. Dalam menghadapi masalah-masalah psikologisnya peserta didik perlu mendapatkan bantuan untuk dapat memecahkannya.

Penyelenggaraan pendidikan di sekolah dalam kegiatannya meliputi tiga kawasan yang semuanya mengacu pada pengembangan diri peserta didik, tiga kawasan tersebut yaitu kawasan kepemimpinan dan tata usaha, kawasan pengajaran, dan kawasan pembinaan pribadi murid. Dalam membantu peserta didik memecahkan masalahnya dan mengembangkan diri secara optimal peserta didik dapat dibantu melalui

kawasan pembinaan pribadi murid yang dalam hal ini dikenal dengan pelayanan Bimbingan dan Konseling.

Pelayanan Bimbingan dan Konseling di sekolah merupakan kegiatan bantuan yang diberikan kepada peserta didik dalam rangka menemukan pribadinya dalam mengenal kekuatan dan kelemahan dirinya serta menerima secara positif dan dinamis sebagai modal pengembangan diri lebih lanjut. Kerangka kerja Bimbingan dan Konseling meliputi enam bidang bimbingan dan sembilan jenis layanan. Bidang bimbingan terdiri dari bidang pribadi, bidang sosial, bidang belajar, bidang karier, bidang keluarga dan bidang keberagamaan. Sedangkan sembilan layanannya meliputi layanan Orientasi, layanan Informasi, layanan Penempatan Penyaluran, layanan Konten, layanan konseling Perorangan, layanan Bimbingan dan Kelompok, layanan Konseling Kelompok, layanan Konsultasi, dan layanan Mediasi. Kesemuanya itu merupakan bentuk bantuan yang diberikan kepada siswa dalam pengembangan diri (Prayitno, 2004 : 253).

Tujuan umum Bimbingan dan Konseling yaitu membantu individu untuk menjadi insan yang berguna dalam kehidupannya yang memiliki berbagai wawasan, pandangan, interpretasi, pilihan, dan penyesuaian dan ketrampilan yang tepat berkenaan dengan diri sendiri dan lingkungannya (Prayitno, 2004 : 114). Menurut Departemen Pendidikan Nasional (2004 : 11) Tujuan Bimbingan dan Konseling adalah membantu peserta didik dalam tugas perkembangannya agar peserta didik memiliki keimanan dan

ketaqwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa, memiliki sikap positif, dinamis terhadap perkembangan fisik dan psikisnya, memiliki sikap mandiri secara emosional dan sosial ekonomi, memiliki pola hubungan sosial yang baik di dalam keluarga, sekolah dan masyarakat, memiliki prestasi belajar yang baik dan dapat merencanakan dan mengembangkan kariernya.

Tingkat kualitas pelayanan Bimbingan dan Konseling akan menjadi kekuatan pendorong atau motivasi siswa untuk memanfaatkan serta menggunakan pelayanan Bimbingan dan Konseling di sekolah, karena pelayanan Bimbingan dan Konseling di sekolah yang berkualitas akan memberikan nilai tambah bagi siswa yang menggunakan maupun bagi program Bimbingan dan Konseling itu sendiri. Pelayanan Bimbingan dan Konseling yang berkualitas dapat memberikan pengaruh positif bagi perkembangan siswa dan akhirnya akan memberikan kepuasan bagi siswa memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling.

Kepuasan siswa setelah memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling merupakan hal yang sangat penting, karena siswa yang tidak mendapatkan kepuasan setelah memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling, akan menjauh atau meninggalkan Bimbingan dan Konseling bahkan dapat juga menjelekkan Bimbingan dan Konseling. Untuk mengetahui apakah siswa puas atau tidak dengan layanan Bimbingan dan Konseling dapat dilihat dari terpenuhinya harapan-harapan siswa dalam mengikuti layanan Bimbingan dan Konseling. Atas dasar itulah guru

pembimbing atau konselor sekolah harus dapat memahami apa harapan siswa pada saat mengikuti pelayanan Bimbingan dan Konseling.

Pelayanan Bimbingan Konseling dalam membantu siswa untuk dapat berkembang secara optimal maka dalam memberikan pelayanan hendaknya dapat meningkatkan kualitasnya. Sebab kualitas Pelayanan Bimbingan dan Konseling di sekolah terkait erat dengan kepercayaan yang diberikan oleh klien (siswa). Dengan hasil yang nyata bermanfaat bagi perkembangan diri siswa, Bimbingan dan Konseling di sekolah dapat tumbuh dan berkembang, dan dapat menggunakan kemampuannya yang lebih besar pada warga sekolah khususnya siswa. Layanan Bimbingan dan Konseling yang berkualitas ini sesuai dengan konsep Bimbingan dan Konseling yang mengutamakan atau mengedepankan klien sebagai pihak terpenting. Peningkatan kualitas pelayanan Bimbingan dan Konseling ini hendaknya jangan dipandang sebagai suatu program sesaat tetapi dipandang sebagai tujuan jangka panjang.

Tidak mudah memaknai suatu konsep kualitas dengan tepat, apalagi kualitas layanan Bimbingan dan Konseling. Konsep kualitas dapat mempunyai arti yang berbeda-beda tergantung dari penggunaan dan dimana konsep itu dipakai. Para ahli sepakat bahwa kualitas merupakan unsur-unsur dan proses dinamis yang berhubungan dengan tingkat kebutuhan, keinginan dan harapan individu dalam memanfaatkan produk jasa (Goetsh dan Dawis, dalam Tjiptono (2004 : : 51). Selanjutnya jika hal ini dikaitkan dengan kualitas pelayanan Bimbingan dan Konseling, maka

yang menjadi pertanyaan adalah unsur-unsur atau dimensi-dimensi apa sajakah yang menjadi indikasi kualitas layanan Bimbingan Konseling ?

Beberapa ahli mengemukakan beberapa dimensi yang terdapat dalam kualitas layanan, salah satu diantaranya adalah Parasuraman, et al. (1985 : 25) telah melakukan penelitian dan berhasil mengidentifikasi sepuluh dimensi kualitas layanan yaitu kehandalan, daya tanggap, kompetensi, akses, kesopanan, komunikasi, kepercayaan, keamanan, mengetahui pelanggan, dan bukti langsung. Akan tetapi dimensi tersebut sifatnya lebih umum. Dari sepuluh dimensi tersebut kemudian dirangkum menjadi lima dimensi pokok yaitu kehandalan, daya tanggap, sikap dan perilaku, empati, dan bukti fisik. Bimbingan dan Konseling bergerak dalam bidang jasa layanan pemecahan masalah-masalah kesulitan siswa dan membantu siswa agar dapat berkembang secara optimal. Atas dasar beberapa dimensi tersebut maka yang menjadi persoalan apakah pelayanan Bimbingan dan Konseling sudah berkualitas jika dilihat dari kehandalannya, daya tanggapnya, sikap dan perilaku, empati dan bukti fisik yang ada dalam pelayanan tersebut?

Dari segi kehandalan apakah konselor juga dapat dipercaya untuk menyimpan rahasia siswa, menepati janji yang telah disepakati dengan siswa, memberi pelayanan secara tepat. Apakah seorang konselor juga sudah mempunyai daya tanggap yang tinggi terhadap siswa? Apakah dengan layanan Bimbingan dan Konseling siswa merasa bahwa sikap dan perilaku guru pembimbing mendukung kegiatan pelayanan Bimbingan dan

Konseling? Beberapa dimensi tersebut seharusnya terdapat dalam pelayanan Bimbingan dan Konseling, di samping itu juga dimensi bukti fisik dari fasilitas Bimbingan dan Konseling yang dapat dilihat siswa secara langsung. Kondisi dimensi-dimensi tersebut siswa akan memperoleh kepuasan dari pelayanan Bimbingan dan Konseling. Fenomena yang demikian tersebut perlu dikaji secara mendalam untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan Bimbingan dan Konseling dengan melihat dan mengukur dimensi-dimensi tersebut. Selanjutnya dengan kualitas layanan tersebut apakah sudah sesuai dengan harapan siswa sehingga memberi kepuasan pada siswa.

Bimbingan Konseling dalam pengertian umum adalah suatu wadah atau badan yang mengatur segala kegiatan untuk mencapai tujuan Bimbingan Konseling secara bersama-sama. Pada buku kurikulum SMP, khususnya tentang pedoman bimbingan konseling, telah dicantumkan pola organisasi yang disarankan, termasuk di dalamnya kewajiban dan tugas personil pelaksana dalam struktur dan mekanisme kerja mereka. Akan tetapi yang mungkin belum pernah terpikirkan ialah bagaimana meningkatkan kualitas layanan Bimbingan dan Konseling sehingga tercapai tujuan mulia program Bimbingan dan Konseling baik secara umum maupun khusus sebagaimana yang digariskan dalam konsep-konsepnya, yang dibuktikan dalam bentuk hasil-hasil nyata dan bermanfaat bagi siswa.

Keunggulan suatu produk jasa seperti halnya jasa pelayanan Bimbingan dan Konseling adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa (pelayanan Bimbingan dan Konseling) tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan siswa. Harapan siswa tersebut antara lain dengan pelayanan Bimbingan dan Konseling tersebut siswa merasa terbantu, sehingga siswa mempunyai kemampuan untuk memahami diri sendiri dan lingkungannya secara tepat dan objektif. Harapan ini bisa terwujud

apabila konselor adalah seorang yang profesional, handal, mempunyai empati yang tinggi pada siswa serta punya penampilan sebagai pribadi yang menarik dan menyenangkan, dan sebagainya. Hal ini cukup penting untuk menunjang perkembangan Bimbingan Konseling di sekolah, yaitu mengutamakan kepuasan klien (siswa) dalam memperoleh pelayanan Bimbingan dan Konseling. Siswa akan merasa puas jika layanan yang diberikan oleh Bimbingan Konseling sesuai dengan harapannya. Oleh karena itu pelayanan Bimbingan Konseling di sekolah seyogyanya dapat memberikan pelayanan yang baik pada siswa.

Realitas yang terjadi di sekolah-sekolah bahwa sebagian besar siswa masih enggan datang ke ruang Bimbingan Konseling. Di samping mereka takut atau malu, juga karena merasa kurangnya manfaat yang diperoleh siswa mengikuti pelayanan Bimbingan Konseling. Selain itu siswa masih mempunyai pandangan bahwa Bimbingan Konseling merupakan sesuatu yang menakutkan dan tempat dimana siswa –siswa bermasalah.

Kondisi tersebut juga dijumpai di SMP Negeri 1 Brebes. Pelayanan Bimbingan dan Konseling di SMP Negeri 1 Brebes sudah diberikan kepada siswa sesuai dengan program Bimbingan Konseling yang telah disusun. Setiap minggu ada jam kegiatan Pelayanan Bimbingan dan Konseling di dalam kelas. Ada beberapa layanan Konseling yang dilaksanakan di luar jam kegiatan di kelas dengan pelaksanaan sesuai persetujuan siswa dan guru Mata Pelajaran. Seluruh siswa SMP Negeri 1 Brebes dapat dipastikan telah mengikuti pelayanan Bimbingan Konseling.

Kenyataan empiris di lapangan dari hasil prasurvey di SMP Negeri 1 Brebes diperoleh informasi bahwa walaupun siswa telah mengikuti pelayanan

Bimbingan dan Konseling secara terjadwal sesuai program tetapi masih ada siswa yang kurang berminat dengan pelayanan Bimbingan dan Konseling. Siswa belum maksimal memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling, ada kemungkinan siswa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh guru pembimbing, walaupun sebagian siswa telah merasakan manfaat dari pelayanan Bimbingan dan Konseling.

Dari jumlah siswa SMP Negeri 1 Brebes secara prosentase yang datang secara sukarela ke ruang Bimbingan dan Konseling untuk mengikuti pelayanan Bimbingan dan Konseling hanya 15% rata-rata tiap tahunnya, Selain itu hanya sebagian siswa yang mempunyai respon yang aktif ketika mengikuti pelayanan Bimbingan dan Konseling di dalam kelas. Selain itu masih ada siswa yang enggan untuk datang kembali mengikuti pelayanan konseling ketika masih membutuhkan bantuan Bimbingan Konseling. Guru pembimbing di SMP Negeri 1 Brebes telah berusaha untuk menghapus pandangan negatif tersebut, dengan pengetahuan dan pengalamannya guru pembimbing sudah berusaha untuk menyelenggarakan kegiatan pelayanan Bimbingan dan Konseling dengan baik sesuai dengan masalah dan kebutuhan siswa.

Selain itu juga pelayanan Bimbingan dan Konseling di didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai, fasilitas ruangan Bimbingan Konseling yang baik yang dapat menunjang kegiatan pelayanan Bimbingan Konseling tetapi masih saja ada siswa yang merasa kurang puas dengan pelayanan Bimbingan Konseling, Atas dasar hal tersebut di atas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Bimbingan Konseling Terhadap Kepuasan Siswa Memanfaatkan Pelayanan Bimbingan Konseling Di SMP Negeri 1 Brebes”.

## Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Bagaimana tingkat kualitas pelayanan Bimbingan dan Konseling di SMP Negeri 1 Brebes ?

Bagaimana tingkat kepuasan siswa SMP Negeri 1 Brebes memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling di SMP Negeri 1 Brebes ?

Seberapa besar kualitas layanan Bimbingan dan Konseling berpengaruh terhadap kepuasan siswa memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling di SMP Negeri 1 Brebes?

Seberapa besar dimensi kualitas layanan Bimbingan dan Konseling yang meliputi dimensi :

Kehandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan siswa memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling di SMP Negeri 1 Brebes.

Daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan siswa memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling di SMP Negeri 1 Brebes.

Sikap dan Perilaku berpengaruh terhadap kepuasan siswa memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling di SMP Negeri 1 Brebes.

Empati (*empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan siswa memanfaatkan pelayanan Bimbingan Konseling di SMP Negeri 1 Brebes.

Bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan siswa memanfaatkan pelayanan Bimbingan Konseling di SMP Negeri 1 Brebes.

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui :

Kualitas pelayanan Bimbingan Konseling di SMP Negeri 1 Brebes.

Seberapa besar tingkat kepuasan siswa memanfaatkan pelayanan Bimbingan Konseling di SMP Negeri 1 Brebes.

Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan Bimbingan Konseling terhadap kepuasan siswa memanfaatkan pelayanan Bimbingan Konseling di SMP Negeri 1 Brebes.

Seberapa besar pengaruh dimensi kualitas layanan Bimbingan Konseling yang meliputi :

Kehandalan (*reliability*) pelayanan Bimbingan Konseling terhadap kepuasan siswa memanfaatkan layanan Bimbingan konseling di SMP Negeri 1 Brebes.

Daya tanggap (*responsiveness*) pelayanan Bimbingan Konseling terhadap kepuasan siswa memanfaatkan pelayanan Bimbingan Konseling di SMP Negeri 1 Brebes.

Sikap dan perilaku dalam pelayanan Bimbingan Konseling terhadap kepuasan siswa memanfaatkan pelayanan Bimbingan konseling di SMP Negeri 1 Brebes.

Empati (*empathy*) pelayanan Bimbingan Konseling terhadap kepuasan siswa memanfaatkan pelayanan Bimbingan Konseling di SMP Negeri 1 Brebes.

Bukti fisik Bimbingan konseling terhadap kepuasan siswa memanfaatkan layanan Bimbingan konseling di SMP Negeri 1 Brebes.

### **Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat secara teoritis maupun praktis.

#### **Manfaat Teoritis**

Memberi sumbangan terhadap pengembangan Bimbingan dan Konseling di Indonesia dalam hal manajemen Bimbingan dan Konseling yang berkualitas.

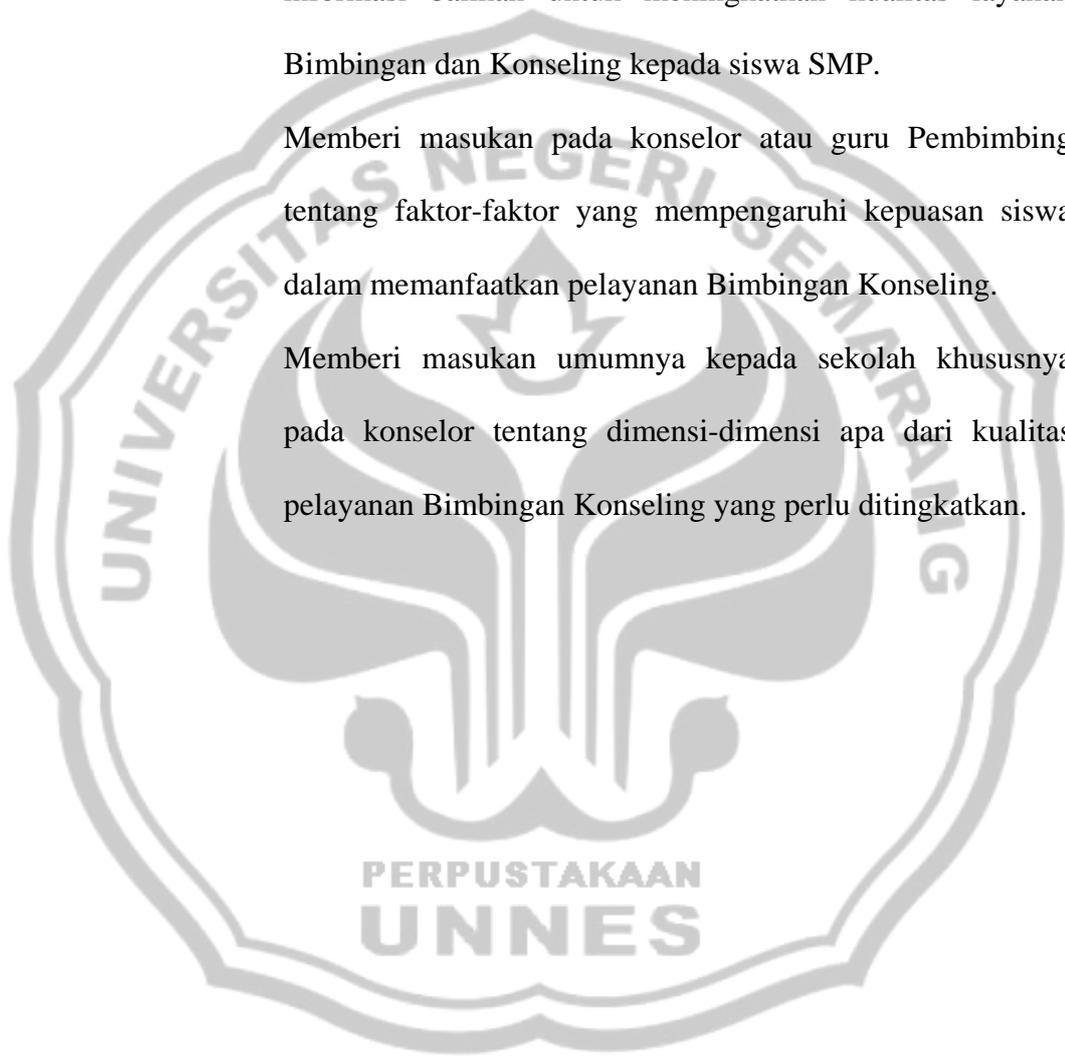
Dapat digunakan sebagai bahan kajian dalam berbagai diskusi tentang isu kualitas pelayanan Bimbingan dan Konseling di Indonesia

### Manfaat Praktis

Memberi masukan kepada Guru Pembimbing mengenai gambaran kualitas pelayanan Bimbingan dan Konseling di SMP. Sehingga bagi sekolah maupun konselor merupakan informasi balikan untuk meningkatkan kualitas layanan Bimbingan dan Konseling kepada siswa SMP.

Memberi masukan pada konselor atau guru Pembimbing tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa dalam memanfaatkan pelayanan Bimbingan Konseling.

Memberi masukan umumnya kepada sekolah khususnya pada konselor tentang dimensi-dimensi apa dari kualitas pelayanan Bimbingan Konseling yang perlu ditingkatkan.



## BAB II

### LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS

#### 2.1 Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan Bimbingan Konseling

##### 2.1.1 Pengertian Persepsi

Persepsi menurut Mar'at (1982) adalah suatu gambaran yang ada di dalam ingatan seseorang yang didasarkan atas pengamatannya terhadap sesuatu. Atau dengan kata lain yaitu pemberian makna pada stimuli indrawi (sensory stimuli). Menurut Desiderato dalam Jalaludin Rakhmat (1986 : 64). Persepsi adalah pengalaman tentang obyek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Jadi persepsi ialah memberikan makna stimuli indrawi (sensory stimuli). Walaupun begitu, menafsirkan makna informasi indrawi tidak hanya melibatkan sensasi, tetapi juga attensi, ekspektasi, motivasi dan memori. Persepsi menunjukkan aktivitas merasakan menginterpretasikan dan memahami sesuatu objek baik secara fisik maupun sosial. Jadi dengan kata lain, persepsi merupakan tanggapan seseorang atau masyarakat terhadap gejala-gejala yang muncul di lingkungan sekitarnya.

Proses persepsi didahului oleh proses penginderaan, yaitu proses yang diterimanya stimulus oleh individu melalui alat inderanya. Namun proses ini tidak berhenti begitu saja, melainkan diteruskan dan proses selanjutnya merupakan proses persepsi. Karena itu proses penginderaan tidak dapat dilepaskan dari proses persepsi, dan proses penginderaan merupakan proses pendahuluan dari proses persepsi.

Proses penginderaan yang merupakan langkah awal dari proses persepsi tersebut tidak lepas dari faktor perhatian (attention) seseorang, yaitu suatu proses mental ketika stimuli atau rangkaian stimuli menjadi menonjol dalam kesadaran pada saat stimuli lainnya melemah, demikian definisi yang diberikan oleh Robins (1997 : 124) bahwa persepsi merupakan suatu proses yang mana individu-individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indera mereka agar memberi makna kepada lingkungan mereka.

### **2.1.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Persepsi**

Di samping faktor perhatian, persepsi juga dipengaruhi oleh faktor personal dan faktor situasional. Menurut David Krech dan Richard S. Crutch dalam Jalaludin Rahmat (1986 : 65) persepsi dipengaruhi oleh faktor fungsional dan faktor structural. Faktor fungsional berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu dan hal-hal lain yang termasuk apa yang disebut sebagai faktor-faktor personal, seperti misalnya proses belajar, cakrawala dan pengetahuannya, latar belakang budaya, pendidikan yang kesemuanya diwarnai oleh nilai kepribadiannya. Faktor-faktor fungsional ini lazim disebut sebagai kerangka rujukan (*frame of reference*). Kerangka rujukan ini mempengaruhi bagaimana orang memberi makna pada pesan yang diterimanya atau mempersepsikannya. Konsep kerangka rujukan ini amat berguna untuk menganalisa interpretasi perseptual dari peristiwa yang dialami. Sedangkan yang disebut dengan faktor structural adalah faktor eksternal yang berasal semata-mata dari sifat stimuli ataupun rangsangan.

Menurut Trenholm yang diadaptasi Obey (dalam Slameto, 2002 : 21-22) menyatakan bahwa proses terbentuknya persepsi itu melalui tahap-tahap sbb::

2.1.2.1 Perhatian, proses ini ditentukan oleh rangsangan, tujuan, nilai, dan pengalaman masa lampau. Dalam proses perhatian ini, individu mempertahankan, terpusatnya stimulus yang diseleksi dan menolak stimulus yang menyimpang, kemudian tertarik tidaknya individu untuk memperhatikan stimulus dipengaruhi adanya faktor internal maupun faktor eksternal.

2.1.2.2 Proses kedua terbentuknya *Snap-judgement*. Ini merupakan isyarat serta stereotip budaya. Proses ini membantu individu untuk meneruskan persepsinya.

2.1.2.3 Terbentuknya atribusi, jika *snap-judgement* berbentuk positif maka akan terbentuk proses atribusi. Ada dua bentuk atribusi terhadap suatu tingkah laku, yaitu atribusi internal dan atribusi eksternal. Atribusi internal merupakan penjelasan terhadap tingkah laku yang berlaku pada individu itu sendiri, seperti perubahan emosi, ragam, pikiran, dan sikap. Sedangkan atribusi eksternal ialah penjelasan terhadap tingkah laku yang berlaku pada individu lain.

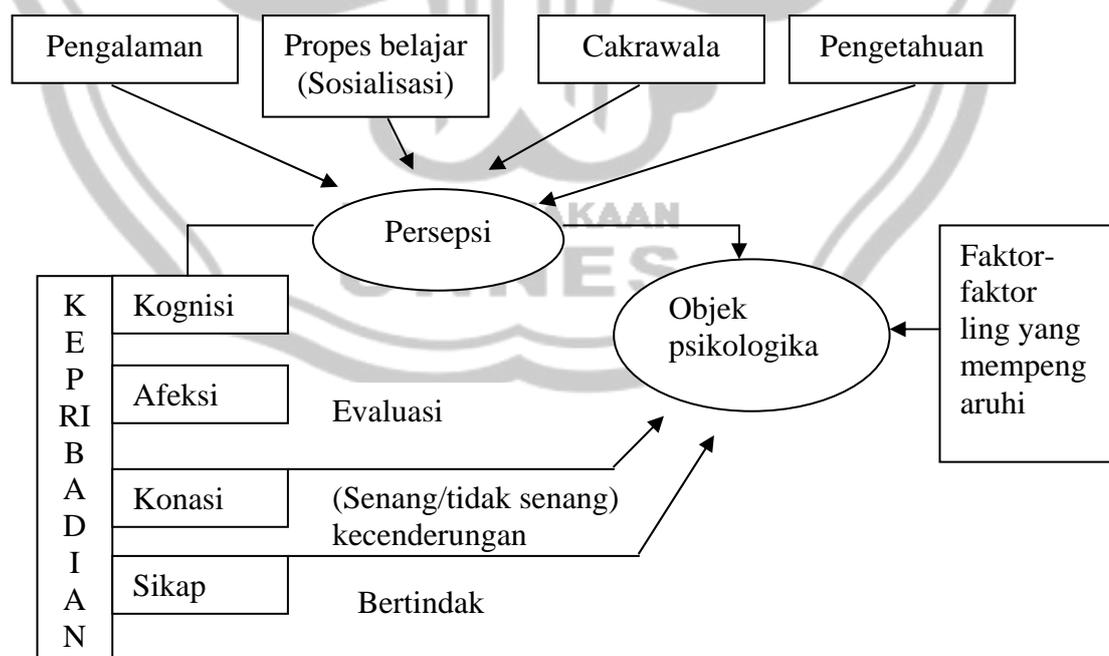
2.1.2.4 Proses implikasi *trait* dan pembentukan impresi. Implikasi *trait* bermaksud sesuatu *trait* tertentu akan membayangkan sifat-sifat tertentu pada individu tersebut. Pembentukan impresi ialah proses menyusun atau mengorganisasikan persepsi terhadap *trait* yang diperlihatkan oleh seseorang individu secara memusat.

2.1.4.5 Proses yang terakhir ialah ramalan atau prediksi. Ini melibatkan ramalan tentang sesuatu respon terhadap tingkah laku tertentu. Persepsi manusia terbentuk dengan memperlihatkan pertalian antara langkah-langkah yang terlibat didalam proses tersebut.

Menurut Dimiyanti Mahmud, (1989 : 42) ada beberapa faktor atau unsur-unsur yang mempengaruhi persepsi yaitu : hakekat sensoris stimulus, latar belakang, pengalaman sensoris terdahulu yang ada hubungannya, perasaan-perasaan pribadi, sikap, dorongan dan tujuan”.

Faktor lain yang berpengaruh terhadap terjadinya proses persepsi adalah “Pengalaman, proses belajar (sosialisasi), cakrawala, dan pengetahuan”. (Mar’at, 1982:22).

Proses persepsi dengan segala faktor yang mempengaruhi dapat diformulasikan dalam suatu bagan yang menunjukkan adanya suatu hubungan antara faktor-faktor dalam proses persepsi, yaitu



Gambar 1 : Bagan Faktor-faktor Persepsi (Sumber : Mar’at, 1982 : 23)

Bagan di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

2.1.2.1 Manusia mengamati sesuatu objek psikologik dengan kacamatanya sendiri, yang diwarnai oleh nilai dan kepribadiannya. Objek psikologi ini dapat berupa kejadian, ide atau situasi tertentu

2.1.2.2 Faktor pengalaman. proses belajar ( sosialisasi ) memberikan bentuk dan struktur terhadap apa yang dilihat

2.1.2.3 Pengetahuan dan cakrawala memberikan arti terhadap apa yang dilihat

2.1.2.4 Melalui komponen kognisi akan timbul ide, kemudian konsep mengenai apa yang dilihat. Berdasarkan nilai dan warna yang dimiliki pribadi tersebut terjadi keyakinan terhadap objek tersebut. Sampai pada proses ini telah terjadi persepsi, dimana individu telah mengenali objek yang diamati

2.1.2.5 Jika proses ini dilanjutkan pada komponen afeksi terjadilah aktivitas evaluasi emosional (senang atau tidak senang) terhadap objek

2.1.2.6 Selanjutnya komponen konasi berperan menentukan kesedian dan kesiapan jawaban berupa tindakan terhadap objek. (Mar'at, 1982: 23)

Berdasarkan uraian di atas, persepsi individu terhadap suatu obyek bersifat unik sesuai dengan keunikan yang dimiliki individu. Dengan demikian sangat memungkinkan masing-masing siswa mempunyai

persepsi yang berbeda tentang suatu obyek dalam hal ini berhubungan dengan kualitas pelayanan Bimbingan dan Konseling yang diselenggarakan oleh guru pembimbing di SMP Negeri I Brebes.

### **2.1.3 Konsep Bimbingan dan Konseling**

Bimbingan dan Konseling merupakan salah satu bidang layanan yang dilaksanakan di dalam program pendidikan. Menurut Prayitno (2004 : 99) Bimbingan merupakan proses pemberian bantuan yang dilakukan oleh orang ahli kepada seseorang atau beberapa orang individu, baik anak-anak, remaja, maupun dewasa, agar orang yang dibimbing dapat mengembangkan kemampuan dirinya sendiri dan mandiri, dengan memanfaatkan kekuatan individu dan sarana yang ada dan dapat dikembangkan berdasarkan norma-norma yang berlaku. Konseling merupakan proses pemberian bantuan yang dilakukan melalui wawancara konseling oleh seorang (konselor) kepada individu yang mengalami masalah (klien) yang bermuara pada teratasinya masalah yang dihadapi oleh klien.

Bimbingan dan Konseling merupakan proses bantuan psikologis dan kemanusiaan secara ilmiah dan profesional yang diberikan oleh pembimbing kepada yang dibimbing (peserta didik) agar ia dapat berkembang secara optimal, yaitu mampu memahami diri, mengarahkan diri dan mengaktualisasikan diri, sesuai tahap perkembangan, sifat-sifat, potensi yang dimiliki, dan latar belakang kehidupan serta lingkungannya

sehingga tercapai kebahagiaan dalam kehidupan. (Departemen Pendidikan Nasional, 2004 : 4)

Sesuai dengan pengertian Bimbingan Konseling sebagai upaya untuk membantu perkembangan kepribadian siswa secara optimal, maka secara umum kegunaan Bimbingan Konseling di sekolah harus dikaitkan dengan pengembangan kualitas sumber daya manusia. Dalam rangka menjawab tantangan kehidupan masa depan yaitu adanya relevansi program pendidikan dengan tuntutan dunia kerja, maka bimbingan dapat membantu siswa menemukan dirinya sendiri, memahami lingkungan dan mampu merencanakan masa depan sehingga dapat mewujudkan dirinya sebagai pribadi yang mandiri dan bertanggungjawab, pelajar yang kreatif dan pekerja yang produktif.

Konsep bimbingan dan konseling yang berorientasi pada kebutuhan siswa adalah sebuah falsafah yang menyatakan bahwa jenis dan isi layanan dan bimbingan konseling serta strategi dan taktik yang dapat memberikan hasil-hasil yang nyata bermanfaat merupakan syarat bagi pencapaian perkembangan siswa yang optimal yang dicapai melalui kerja sama yang terkoordinasikan.

Menurut Prayitno (2004 : 114), Tujuan layanan Bimbingan dan Konseling ada dua yaitu tujuan umum dan tujuan khusus. Tujuan umum Bimbingan dan Konseling adalah membantu individu mengembangkan diri sesuai dengan tahap perkembangan dan predisposisi dirinya (kemampuan dasar, bakat), berbagai latarbelakang (pendidikan, keluarga,

status ekonomi), sesuai dengan tuntutan positif lingkungannya. Tujuan Khusus Bimbingan dan Konseling merupakan penjabaran dari tujuan umum yang dikaitkan secara langsung dengan permasalahan yang dialami individu (klien) yang bersangkutan.

Tujuan Bimbingan dan Konseling adalah membantu peserta didik dalam tugas perkembangannya agar peserta didik memiliki keimanan dan ketaqwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa, memiliki sikap positif, dinamis terhadap perkembangan fisik dan psikisnya, memiliki sikap mandiri secara emosional dan sosial ekonomi, memiliki pola hubungan sosial yang baik di dalam keluarga, sekolah dan masyarakat, memiliki prestasi belajar yang baik dan dapat merencanakan dan mengembangkan kariernya. (Departemen Pendidikan Nasional, 2004 : 11)

Dalam pelaksanaannya Bimbingan dan Konseling mengemban sejumlah sifat yang hendak dipenuhi diantaranya sebagai berikut :

2.1.3.1.1 Pencegahan yaitu sifat Bimbingan dan Konseling yang menghasilkan tercegahnya atau terhindarnya peserta didik dari berbagai permasalahan yang mungkin timbul, yang akan dapat mengganggu, menghambat ataupun menimbulkan kesulitan dan kerugian-kerugian tertentu dalam proses perkembangannya.

2.1.3.1.2 Penyembuhan yaitu sifat Bimbingan dan Konseling yang akan menghasilkan terentaskannya atau teratasinya berbagai permasalahan yang dialami oleh peserta didik.

2.1.3.1.3 Perbaikan yaitu sifat Bimbingan dan Konseling untuk memperbaiki kondisi individu dari permasalahan yang dihadapinya sehingga bisa berkembang secara optimal.

2.1.3.1.4 Pemeliharaan yaitu sifat Bimbingan dan Konseling untuk menjaga terpeliharanya kondisi individu yang sudah baik tetap baik

2.1.3.1.5 Pengembangan yaitu sifat Bimbingan dan Konseling yang bertujuan mengembangkan berbagai potensi dan kondisi positif individu dalam rangka perkembangan dirinya secara mantap dan berkelanjutan.

Selain memiliki sifat-sifat di atas, Bimbingan dan Konseling juga mempunyai fungsi yang integral dalam proses pendidikan. Fungsi-fungsi yang dimaksud adalah sebagai berikut :

2.1.3.2.1 Pemahaman yaitu fungsi bimbingan dan Konseling yang akan menghasilkan pemahaman tentang sesuatu oleh pihak-pihak tertentu sesuai dengan kepentingan pengembangan peserta didik, pemahaman itu meliputi : Pemahaman tentang peserta didik, lingkungan peserta didik, dan lingkungan “yang lebih luas”

2.1.3.2.2 Penyesuaian yaitu fungsi Bimbingan dan Konseling dalam rangka membantu peserta didik untuk memperoleh penyesuaian pribadi dan memperoleh kemajuan dalam perkembangan secara optimal

2.1.3.2.3 Penyaluran yaitu fungsi Bimbingan dan Konseling dalam hal membantu peserta didik untuk memilih jurusan sekolah, jenis sekolah sambungan, lapangan pekerjaan sesuai dengan cita-cita, bakat dan minatnya.

2.1.3.2.4 Pengadaptasian yaitu fungsi Bimbingan dan konseling dalam hal membantu petugas-petugas di sekolah, khususnya guru untuk mengadaptasikan program kepada minat, kemampuan dan kebutuhan siswa.

Pelayanan Bimbingan dan Konseling mencakup 4 (empat) bidang bimbingan yaitu :

#### 2.1.3.3.1 Bidang Bimbingan Pribadi

Pelayanan Bidang bimbingan pribadi bertujuan membantu peserta didik mengenal, menemukan, dan mengembangkan pribadi yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, mandiri serta sehat jasmani dan rohani.

#### 2.1.3.3.2 Bidang Bimbingan Sosial

Pelayanan Bidang Bimbingan Sosial bertujuan membantu peserta didik memahami diri dalam kaitannya dengan lingkungan, etika pergaulan sosial yang dilandasi budi pekerti luhur dan tanggung jawab sosial.

#### 2.1.3.3.3 Bidang Bimbingan Belajar

Pelayanan Bidang Bimbingan Belajar bertujuan membantu peserta didik mengenal, menumbuhkan, dan mengembangkan

diri, sikap, dan kebiasaan belajar yang baik untuk menguasai pengetahuan dan ketrampilan.

#### 2.1.3.3.4 Bidang Bimbingan Karier

Pelayanan Bidang Bimbingan Karier ditujukan untuk membantu peserta didik mengenal dan mengembangkan potensi diri melalui penguasaan pengetahuan dan ketrampilan, memahami lingkungan pendidikan dan sektor pekerjaan sebagai lingkungan yang efektif; serta mengembangkan nilai-nilai dan sikap positif untuk mempersiapkan diri berperan serta dalam kehidupan masyarakat.

Bimbingan Konseling memiliki beberapa jenis layanan yang perlu dilakukan sebagai wujud penyelenggaraan pelayanan Bimbingan Konseling. Pelayanan tersebut meliputi :

##### 2.1.3.4.1 Layanan Orientasi

layanan ini dimaksudkan untuk membantu peserta didik memahami lingkungannya yang baru dimasuki sehingga ia lebih mudah dan lebih lancar berperan di lingkungan tersebut.

##### 2.1.3.4.2 Layanan Informasi

Layanan ini dimaksudkan agar peserta didik menerima dan memahami informasi yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan pengambilan keputusan.

#### 2.1.3.4.3 Layanan Penempatan dan Penyaluran

Layanan yang dilakukan untuk membantu individu (siswa) memperoleh penempatan dan penyaluran yang tepat dalam berbagai kegiatan sesuai dengan bakat, kemampuan, minat, dan hobinya dalam rangka pengembangan potensi dalam diri.

#### 2.1.3.4.4 Layanan Konten

Layanan yang membantu peserta didik menguasai konten tertentu, terutama kompetensi dan atau kebiasaan yang berguna dalam kehidupan di sekolah, keluarga, masyarakat.

#### 2.1.3.4.5 Layanan Konseling Perorangan

Layanan yang membantu peserta didik dalam mengentaskan masalah pribadinya.

#### 2.1.3.4.6 Layanan Bimbingan Kelompok

Layanan bimbingan yang memungkinkan sejumlah individu (klien) secara bersama-sama melalui dinamika kelompok memperoleh berbagai bahan dari narasumber (guru pembimbing/konselor) dan atau membahas secara bersama-sama untuk menunjang pemahaman dalam kehidupan sehari-hari dan perkembangan dirinya

#### 2.1.3.4.7 Layanan Konseling Kelompok

Layanan yang membantu peserta didik dalam pembahasan dan pengentasan masalah pribadi melalui dinamika kelompok.

#### 2.1.3.4.8 Konsultasi

Layanan yang membantu peserta didik dan atau pihak lain dalam memperoleh wawasan, pemahaman, dan cara-cara yang perlu dilaksanakan dalam menangani kondisi dan atau masalah peserta didik.

#### 2.1.3.4.9 Layanan Mediasi

Yaitu Layanan yang membantu peserta didik menyelesaikan permasalahan dan memperbaiki hubungan antar mereka.

Untuk melaksanakan pelayanan Bimbingan dan Konseling diperlukan faktor pendukung. Kegiatan ini pada umumnya tidak ditujukan secara langsung untuk memecahkan masalah atau mengentaskan masalah, melainkan untuk memperoleh data dan/atau keterangan lain yang dapat menunjang keberhasilan layanan. Faktor pendukung yang dimaksud meliputi sebagai berikut :

2.1.3.5.1 Aplikasi Instrumentasi; merupakan kegiatan pengumpulan data dan keterangan peserta didik menggunakan instrumen yang berbentuk tes atau non tes

2.1.3.5.2 Himpunan data; merupakan usaha untuk menghimpun data yang relevan dengan perkembangan peserta didik

2.1.3.5.3 Kunjungan Rumah; merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh kelengkapan data yang diperlukan, dan relevan dengan masalah yang dipecahkan

2.1.3.5.4 Alih tangan kasus; merupakan kegiatan mengalih-tangankan peserta didik yang bermasalah pada pihak lain seperti guru bidang studi, wali kelas, atau ahli lain seperti dokter, psikiater dan lain-lain agar masalahnya dapat teratasi sampai tuntas.

Pelaksanaan pelayanan Bimbingan Konseling di SMP Negeri 1 Brebes telah disesuaikan dengan pedoman pelaksanaan yang ada. Dengan 3 orang guru Pembimbing yang berlatarbelakang pendidikan Bimbingan dan Konseling telah mengupayakan melaksanakan kegiatan pelayanan Bimbingan dan Konseling sesuai dengan pedoman yang ada, dengan tujuan yang paling utama adalah membantu peserta didik untuk dapat berkembang dengan optimal sesuai dengan potensi yang dimilikinya.

## **2.1.4 Kualitas Layanan Bimbingan Konseling**

### **2.1.4.1 Konsep Kualitas**

Menurut Gervin dalam Lovelock dalam Tjiptono (1996: 52-53) ada lima perspektif kualitas yang berkembang. Kelima perspektif inilah yang bisa menjelaskan mengapa kualitas bisa diartikan secara beranekaragam oleh orang yang berbeda dalam situasi yang berbeda pula. Kelima macam perspektif kualitas tersebut meliputi : *Transcendental approach, product based approach, user based approach, manufacturing based approach, value based approach.*

#### **2.1.4.1.1 Transcendental approach (Pendekatan yang sulit dipahami)**

Pendekatan ini memandang kualitas sebagai *innate excellence*, dimana kualitas dapat dirasakan atau diketahui,

tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan. Sudut pandang ini biasanya diterapkan dalam dunia seni. Meskipun demikian suatu perusahaan dapat mempromosikan produknya melalui pernyataan-pernyataan maupun pesan-pesan komunikasi.

#### 2.1.4.1.2 *Product-based approach* (Pendekatan berdasarkan produk)

Pendekatan ini menganggap bahwa kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk. Karena pandangan ini sangat obyektif, maka tidak dapat menjelaskan perbedaan dalam selera kebutuhan dan *preferensi individual*.

#### 2.1.4.1.3 *User based approach* (Pendekatan berdasarkan pengguna)

Pendekatan ini didasarkan atas pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas tinggi. Presfektif yang subyektif dan *demand-oriented* ini menyatakan bahwa pelanggan yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda pula. Sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakannya.

#### 2.1.4.1.4 *Manufacturing based approach* (pendekatan berdasarkan perusahaan)

Perspektif ini bersifat *supply – based* dan terutama memperhatikan praktik-praktik perkerjasama dan pemanufakturan, serta dapat didefinisikan sebagai kesesuaiannya dengan persyaratan (*conformance to requirements*). Dalam sektor jasa, dapat dikatakan bahwa kualitasnya bersifat *operations-driven*. Pendekatan ini berfokus pada penyesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal, yang seringkali ditentukan oleh tujuan peningkatan produktivitas dan penekanan biaya. Jadi yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang ditetapkan perusahaan. Bukan konsumen yang menggunakannya.

#### 2.1.4.1.5 *Value-based approach* (Pendekatan berdasarkan nilai)

Pendekatan ini memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Dengan mempertimbangkan *trade-of* antara kinerja dan harga. Kualitas didefinisikan sebagai “*affordable excellence*” (penghasilan utama hasil yang utama). Kualitas dalam persepektif ini bersifat relatif. Sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk tersebut paling bernilai. Akan tetapi yang paling bernilai adalah barang atau jasa yang paling tepat untuk dibeli.

Kotler (1994) (dalam Tjiptono, 2004 : 28) menyatakan bahwa kualitas harus dinilai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan dilihat dari persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas merupakan perilaku menyeluruh atas keunggulan suatu jasa.

Sedangkan menurut Krajewski dan Ritzman, (1990 : 112), pengertian kualitas dapat pula dibedakan menurut pandangan produsen dan konsumen. Definisi kualitas menurut produsen adalah kesesuaian terhadap spesifikasi, dalam hal ini memberikan toleransi tertentu yang dispesifikasikan untuk dimensi-dimensi kritis dari setiap bagian yang dihasilkan. Sedangkan dari sudut pandang konsumen, kualitas berarti nilai, yaitu seberapa baik suatu produk atau jasa menyajikan tujuan yang dimaksudkan dengan tingkat harga yang tersedia dibayar oleh konsumen.

Selanjutnya jika hal ini dikaitkan dengan kualitas layanan Bimbingan dan Konseling, maka kualitas layanan Bimbingan dan Konseling dapat ditinjau dari segi kepuasan klien (siswa) sebagai orang yang memanfaatkan atau menggunakan layanan tersebut. Jika siswa merasa terlayani dengan baik masalahnya, maka siswa merasa puas dan termotivasi untuk memanfaatkan layanan Bimbingan dan Konseling tersebut. Dan pada gilirannya, siswa (klien) tersebut akan menularkan atau memberitahukan kepada orang lain atas kinerja

organisasi Bimbingan dan Konseling di sekolah. Hal ini senada dengan pendapat Fitzsimmons, JA (1982 : 12) bahwa klien yang puas akan dapat melakukan pembelian ulang (*repeat*) pada waktu yang akan datang dan memberitahukan pada orang lain atas kinerja layanan jasa yang dirasakan. Dan pendapat dari Tjiptono, (2004 :78) kualitas jasa yang unggul pada gilirannya akan memberikan berbagai manfaat bagi dirinya.

Sebagaimana kualitas pelayanan lainnya, kualitas Pelayanan Bimbingan dan Konseling merupakan konsepsi yang abstrak dan sukar dipahami, karena kualitas pelayanan memiliki karakteristik tidak terwujud (*intangible*), bervariasi (*variability*) tidak tahan lama (*perishability*) serta produksi dan konsumsi jasa terjadi secara bersamaan (Parasuraman et al, 1988 : 16). Walaupun demikian tidak berarti kualitas pelayanan tidak bisa diukur. Banyak para pakar yang berupaya merumuskan konsep dan selanjutnya berusaha menentukan alat untuk mengukur kualitas layanan.

Gronnos dalam Tjiptono (1996 : 72) menyatakan bahwa ada enam dimensi untuk mengukur kualitas layanan yaitu profesionalisme, sikap dan perilaku, mudah dicapai dan fleksibel, reliabel/handal/dapat dipercaya, pemulihan kembali, reputasi dan kredibilitas. Senada dengan hal tersebut di atas, Garvin (dalam Tjiptono, 2004 : 68) mengembangkan delapan dimensi kualitas sebagai kerangka perencanaan strategis analisis. Kedelapan dimensi tersebut adalah

kinerja (*performance*), keistimewaan tambahan (*features*), kehandalan (*reliability*), kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*), daya tahan (*durability*), *serviceability*, estetika dan kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*).

Parasuraman, Zeithaml dan Berry pada tahun 1985 telah melakukan penelitian dan berhasil mengidentifikasi sepuluh dimensi kualitas yaitu kehandalan, daya tanggap, kompetensi, akses, kesopanan, komunikasi, kepercayaan, keamanan, mengetahui pelanggan, dan bukti langsung.

Gronnos dalam Tjiptono (2004 : 72-73) menyatakan bahwa ada tiga kriteria pokok kualitas pelayanan, yaitu : *out come – related*, *process related*, dan *image related*. Ketiga kriteria tersebut kemudian dikembangkan menjadi enam dimensi sebagai berikut :

#### 2.14.2.1 Profesionalisme dan keahlian

Kriteria pertama ini merupakan *out come – related – criteria*, dimana pelanggan menyadari bahwa penyedia menyadari bahwa penyedia jasa, karyawan, sistem operasional, dan sumber daya fisik, memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah secara profesional.

#### 2.1.4.2.2 Sikap dan perilaku

Kriteria ini adalah *proces related – criteria*, dimana pelanggan merasa bahwa karyawan menaruh perhatian

terhadap mereka dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah mereka secara spontan dan senang hati.

#### 2.1.4.2.3 Mudah dicapai dan fleksibel

Kriteria ini masuk dalam *proces related criteria*, dimana pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam kerja karyawan dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat melakukan akses dengan mudah. Selain itu juga dirancang dengan maksud agar dapat bersifat fleksibel dalam menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.

#### 2.1.4.2.4 Reliabel dapat dipercaya

Kriteria ini juga termasuk *proces related criteria*, pelanggan menyadari bahwa bila ada kesalahan atau terjadi sesuatu yang tidak diharapkan, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahan yang tepat.

#### 2.1.4.2.5 Recovery

*Proses-related criteria*. Pelanggan menyadari bahwa bila ada kesalahan atau bila terjadi sesuatu yang tidak diharapkan, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahan yang tepat.

#### 2.1.4.2.6 Reputasi dan kredibilitas

Kriteria ini merupakan *image – related – criteria*.

Pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya.

Tahun 1988 Parasuraman et. al (dalam Zethaml dan Bitner, 1996:25) menemukan bahwa sepuluh dimensi kualitas pelayanan dapat dirangkum menjadi lima dimensi pokok, yaitu :

##### 2.1.4.3.1 Kehandalan (*reliability*)

Yaitu adanya ketepatan dan kesesuaian sistem pelayanan dengan standar yang seharusnya. Dua hal pokok yang tercakup dalam dimensi ini adalah konsistensi kinerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya. Hal ini berarti perusahaan-perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama, terkait pula dalam dimensi ini adalah pemenuhan atas janji yang telah diberikan perusahaan.

##### 2.1.4.3.2 Daya tanggap

Adalah kesediaan, kesiapan dan kecepatan petugas penyedia jasa dalam memberikan layanan yang dibutuhkan pelanggan.

##### 2.1.4.3.3 Jaminan

Tercakup dalam dimensi ini, yakni kompetensi, kesopanan, kepercayaan dan keamanan. Perhatian dalam

dimensi ini adalah keterampilan, kemampuan, pengetahuan, kesopanan, dan jaminan keamanan dari kemungkinan resiko dan bahaya yang dapat menimpa pelanggan.

#### 2.1.4.3.4 Empati

Tercakup dalam dimensi ini yakni akses komunikasi, dan memahami/mengetahui pelanggan. Misalnya tingkat kemudahan konsumen/klien, untuk menghubungi petugas, tingkat kejelasan dalam arus komunikasi, dan tingkat pengertian dari perusahaan terhadap pelanggan dan lain-lain.

#### 2.1.4.3.5 Bukti fisik

Adalah keberwujudan dari jasa yang ditawarkan, tercakup dalam dimensi ini, misalnya kondisi gedung, perlengkapan alatnya, sumber daya manusia dan kondisi fasilitas fisiknya.

Atas dasar konsep dimensi kualitas jasa yang dipaparkan oleh beberapa ahli di atas, dimensi kualitas layanan Bimbingan Konseling yang akan diteliti meliputi :

#### 2.1.4.4.1 Kehandalan

Kehandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan seperti yang telah dijanjikan, dengan segera, akurat dan memuaskan (Sedarmayanti, 2000 : 204). Dalam hal ini konselor berusaha memberikan pelayanan pada siswa sesuai dengan yang disepakati bersama dengan segera,

akurat dan memuaskan. Dengan menepati berbagai hal yang telah disepakati maka siswa (klien) merasa dirinya mendapat perhatian dan dihargai oleh konselor (guru pembimbing).

Usaha yang dilakukan konselor (guru pembimbing) berkaitan dengan hal tersebut yaitu konsisten terhadap kesepakatan bersama, sistem dan prosedur layanan bimbingan dan konseling taat terhadap asas Bimbingan dan Konseling, dan menepati jadwal pertemuan yang disepakati.

Keahlian konselor dalam menyelenggarakan pelayanan Bimbingan dan Konseling mencakup sistem dan prosedur yang dilaksanakan taat asas, konselor dalam memberikan layanan kepada siswa (klien) sesuai dengan asas yang terdapat dalam layanan Bimbingan dan Konseling. Menurut Prayitno (2004 : 115) Apabila konselor menyelenggarakan layanan Bimbingan dan Konseling menerapkan asas-asas Bimbingan dan Konseling dengan baik maka sangat diharapkan proses pelayanan mengarah pada pencapaian tujuan yang diharapkan, sebaliknya apabila asas-asas Bimbingan dan Konseling itu diabaikan atau dilanggar sangat dikhawatirkan kegiatan yang terlaksana itu justru berlawanan dengan tujuan Bimbingan dan Konseling, bahkan akan dapat merugikan orang-orang yang terlibat di dalam pelayanan, serta profesi Bimbingan dan Konseling itu

sendiri. Asas-asas Bimbingan dan Konseling terdiri dari 12 asas yaitu :

#### 2.1.4.4.1.1 Asas Kerahasiaan

Segala sesuatu yang dibicarakan peserta didik pada konselor tidak boleh disampaikan kepada orang lain, atau lebih-lebih hal atau keterangan yang tidak boleh atau tidak layak diketahui orang lain. Asas kerahasiaan merupakan kunci keberhasilan Bimbingan dan konseling karena akan mendasari kepercayaan peserta didik kepada pembimbing.

#### 2.1.4.4.1.2 Asas Kesukarelaan.

Pelaksanaan Bimbingan dan Konseling harus berlangsung atas dasar kesukarelaan, baik dari pihak si terbimbing atau klien, maupun dari pihak guru pembimbing (konselor).

#### 2.1.4.4.1.3 Asas Keterbukaan

Pelayanan Bimbingan dan Konseling dapat berhasil dengan baik jika peserta didik yang bermasalah mau menyampaikan masalah yang

dihadapi kepada pembimbing dan pembimbing bersedia untuk membantunya.

#### 2.1.4.4.1.4 Asas Kekinian

Masalah yang ditangani oleh Bimbingan dan Konseling adalah masalah sekarang walaupun ada kaitannya dengan masalah yang lampau dan yang akan datang. Selain itu juga hendaknya pembimbing segera mungkin menangani masalah peserta didik.

#### 2.1.4.4.1.5 Asas Kemandirian

Pelayanan Bimbingan dan Konseling bertujuan menjadikan siswa (klien) dapat berdiri sendiri, tidak tergantung pada orang lain atau bergantung pada konselor.

#### 2.1.4.4.1.6 Asas Kegiatan

Usaha Bimbingan dan Konseling harus dapat membantu membangkitkan peserta didik agar berusaha melakukan kegiatan yang diperlukan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi.

#### 2.1.4.4.1.7 Asas Kedinamisan

Usaha pelayanan Bimbingan dan Konseling menghendaki terjadinya perubahan pada diri

klien, yaitu perubahan tingkah laku ke arah yang lebih baik.

#### 2.1.4.4.1.8 Asas Keterpaduan

Pelayanan Bimbingan dan Konseling berusaha memadukan sebagai aspek kepribadian klien, selain itu juga memadukan isi dan proses layanan yang diberikan.

#### 2.1.4.4.1.9 Asas Kenormatifan

Usaha Bimbingan dan Konseling harus sesuai dengan norma-norma yang berlaku, baik ditinjau dari norma agama, norma adat, norma negara, norma ilmu, maupun kebiasaan sehari-hari.

#### 2.1.4.4.1.10 Asas Keahlian

Bimbingan dan Konseling adalah layanan profesional sehingga perlu dilakukan oleh yang khusus dididik untuk melakukan tugas ini.

#### 2.1.4.4.1.11 Asas alih tangan

Dalam proses pelayanan Bimbingan dan Konseling, asas alih tangan jika konselor telah mengerahkan segenap kemampuannya untuk membantu individu, namun individu tersebut belum dapat terbantu sebagaimana yang diharapkan, maka konselor dapat mengirim

individu tersebut kepada petugas atau badan yang lebih ahli.

#### 2.1.4.4.1.12 Asas Tutwuri Handayani

Bimbingan dan Konseling hendaknya secara keseluruhan dapat memberikan rasa aman, mengembangkan keteladanan, memberi rangsangan dan dorongan serta kesempatan seluas-luasnya kepada peserta didik untuk maju sesuai dengan potensinya.

Untuk efektifitas jadwal pelayanan Bimbingan dan Konseling dalam hal ini di sesuaikan dengan program kegiatan yang telah disusun. Pelayanan Bimbingan dan Konseling dapat dilaksanakan di luar dan di dalam jam pelajaran sekolah. Sesuai dengan SK Mendikbud No. 025/0/1995 bahwa jam pelajaran Bimbingan dan Konseling dapat dilaksanakan di dalam dan di luar jam pelajaran.

Di sekolah-sekolah yang mempunyai jam masuk Bimbingan dan Konsel maka program Bimbingan dan Konseling dapat dilaksanakan di dalam kelas sesuai dengan jadwal palajaran sekolah yang telah disusun tetapi juga dilaksanakan di luar kelas ketika tidak ada jam kegiatan layanan Bimbingan dan Konseling di kelas, layanan Bimbingan dan Konseling tersebut dilaksanakan sesuai dengan kesepakatan bersama antara konselor (guru pembimbing) dan klien (siswa) di ruang Bimbingan dan Konseling, biasanya

dilakukan pada layanan-layanan konseling baik itu layanan konseling perorangan maupun kelompok.

SMP Negeri 1 Brebes mempunyai jam kegiatan Bimbingan dan Konseling di dalam kelas atau masuk dalam jam pelajaran sekolah, selain itu juga menyelenggarakan layanan Bimbingan dan Konseling di luar jam pelajaran terutama untuk memberikan konseling individu dan kelompok dengan catatan meminta ijin kepada guru mata pelajaran yang menggunakan jam pelajaran untuk mengadakan layanan Bimbingan dan Konseling oleh karena itu guru pembimbing harus merencanakan program yang dapat diselenggarakan dengan waktu yang fleksibel. Menurut Prayitno (2004 : 203) guru pembimbing harus membuat program satuan layanan dan kegiatan pendukung yang masing-masing dapat dilakukan di dalam atau di luar jam pelajaran sekolah.

Menurut buku petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Bimbingan dan Konseling (2004 : 44) penyusunan program tahunan, catur wulan, bulanan, mingguan ataupun harian. Pengaturan waktu dapat dilakukan dengan alternatif sebagai berikut :

#### 2.1.4.5.1 Terjadwal seperti jam pelajaran

Cara ini digunakan terutama untuk menyampaikan isi layanan bimbingan yang di butuhkan semua siswa secara klasikal atau kelompok dan diterapkan seminggu sekali.

#### 2.4.2.5.2 Terjadwal sendiri secara individual

Biasanya digunakan untuk bimbingan siswa tertentu yang membutuhkan perhatian khusus. Cara ini harus di koordinasikan dengan baik bersama guru mata pelajaran apabila akan mengambil waktu belajar siswa dan berdasarkan kesepakatan bersama antara guru pembimbing dan siswa

#### 2.4.2.5.3 Mengambil waktu di luar jam pelajaran akan tetapi pada hari-hari sekolah. Ini harus sesuai dengan kesepakatan pembimbing dengan siswa misalnya waktu istirahat, jam bebas atau di luar waktu belajar.

Akurat dalam hal ini bahwa konselor dalam menyelenggarakan layanan Bimbingan Konseling sesuai dengan masalah dan kebutuhan siswa. Oleh karena itu program layanan Bimbingan Konseling disusun berdasarkan kebutuhan-kebutuhan siswa pada saat ini dan yang akan datang selain itu disesuaikan yang terjadi di lingkungan, sehingga layanan yang diselenggarakan mempunyai manfaat yang besar bagi pekungannya.

Jadi kualitas layanan Bimbingan Konseling berdasarkan dimensi kehandalan yaitu ketetapan dan kesesuaian sistem pelayanan Bimbingan Konseling yang diselenggarakan dengan masalah dan kebutuhan siswa. Selain itu juga pelayanan Bimbingan Konseling dapat memuaskan siswa apabila penyelenggaraannya

berdasarkan kesepakatan bersama antara guru Bimbingan Konseling dengan siswa (klien) baik itu yang berhubungan dengan waktu pelaksanaan siswa maupun tempat, taat dengan asas Bimbingan Konseling serta akurat sesuai dengan masalah dan kebutuhan.

#### 2.4.3. Daya Tanggap

Daya tanggap merupakan kesediaan dan kecepatan serta spontanitas konselor (guru pembimbing) dalam memberikan pelayanan Bimbingan Konseling kepada siswa sesuai dengan masalah dan kebutuhan siswa.

Kesediaan guru pembimbing (konselor) dalam hal ini berkaitan dengan meluangkan waktunya untuk memberikan layanan kepada siswa seperti yang terdapat dalam salah satu asas Bimbingan Konseling yaitu asas kesukarelaan. Proses Bimbingan Konseling harus berlangsung atas dasar kesukarelaan, baik dari pihak si pembimbing atau klien, maupun konselor. Konselor hendaknya dapat memberikan bantuan dengan ikhlas, (Prayitno, 2004:116).

Kecepatan guru pembimbing (konselor) dalam memberikan layanan Bimbingan Konseling sangat dibutuhkan yang efektif dimulai dari identifikasi dan penentuan sumber masalah. Dalam langkah ini, kecepatan dan ketepatan penanganan atau bantuan guru pembimbing (konselor) merupakan hal yang vital. Masalah siswa bisa semakin besar bila siswa terhambat perkembangannya.

Menurut Prayitno (1997: 46) guru pembimbing harus cepat memberikan perhatian terhadap apa yang terjadi dan atau mungkin terjadi pada peserta didik, serta mengambil tindakan secara tepat untuk mengatasi dan atau mengantisipasi apa yang terjadi dan / atau mungkin terjadi.

Daya tanggap juga berhubungan dengan spontanitas. Konselor selain mempunyai kesediaan dan kecepatan dalam melaksanakan layanan Bimbingan dan Konseling untuk membantu siswa mengembangkan diri secara optimal juga memiliki spontanitas. Spontanitas konselor dapat ditunjukkan melalui kemampuannya merespon peristiwa ke situasi yang terjadi pada siswa dan lingkungannya. Menurut Latipun (2003 : 47) sikap spontanitas konselor merupakan aspek yang sangat penting dalam kegiatan layanan Bimbingan dan Konseling. Spontanitas khususnya menyangkut kemampuan konselor untuk merespon peristiwa ke situasi yang sebagaimana dilihatnya dalam kegiatan layanan. Dalam kegiatan layanan Bimbingan dan Konseling berlangsung konselor tidak hanya dapat membuat rencana tetapi perlu kesiapan untuk berinteraksi dan secara spontan merespon apa yang diperolehnya sepanjang kegiatan layanan Bimbingan dan Konseling.

Jadi kualitas pelayanan Bimbingan dan Konseling dalam dimensi daya tanggap yaitu guru pembimbing (konselor) dalam memberikan layanan Bimbingan dan Konseling pada siswa harus

siap sedia atau memiliki kesediaan yang ditandai dengan sukarela, selain itu cepat dalam arti pelayanan Bimbingan dan Konseling yang diselenggarakan guru pembimbing (konselor) dengan cepat diberikan kepada siswa yang membutuhkan. Dan spontanitas yaitu dalam layanan kegiatan Bimbingan dan Konseling juga memerlukan spontanitas guru pembimbing (konselor) yang tinggi untuk mengamati perubahan yang dialami siswa baik ketika kegiatan layanan Bimbingan dan Konseling berlangsung maupun setelah kegiatan layanan.

#### 2.4.4. Sikap Dan Perilaku

Dalam kriteria ini klien (siswa) perlu merasa bahwa dirinya diperhatikan dan dihargai oleh konselor. Untuk itu konselor harus mempunyai sikap dan perilaku yang positif untuk dapat menghargai dan memperhatikan klien sebagai manusia yang berpotensi, konselor (guru pembimbing) harus bersikap adil kepada siswa. Semua siswa mempunyai hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling. Seperti yang dikemukakan Prayitno (2004 : 124) semua siswa mempunyai hak dan kesempatan yang sama untuk mendapatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling kapan, bagaimana dan dimana pelayanan itu diberikan, pertimbangannya semata-mata didasarkan atas sifat dan jenis masalah yang dihadapi serta ciri-ciri keseorangan siswa yang bersangkutan.

Konselor yang baik harus memiliki sikap dan perilaku seorang konselor, tidak hanya ketika sedang menyelenggarakan layanan Bimbingan dan Konseling tetapi juga dalam kehidupan sehari-hari. Konselor harus bersikap dan berperilaku yang dapat dijadikan model atau teladan bagi kita (siswa) atau orang lain.

Menurut Suherman AS (2003 : 10) berdasarkan keragaman klien dan orientasi konselor, secara umum seorang konselor hendaknya menunjukkan sikap dan perilaku sebagai berikut:

- 2.4.4.1. Berusaha menciptakan suasana dan hubungan yang lebih baik
- 2.4.4.2. Berusaha menjaga sikap obyektif terhadap klien
- 2.4.4.3. Mengeksplorasi faktor penyebab masalah-masalah psikologis baik masa lalu maupun masa sekarang.
- 2.4.4.4. Mempertahankan transfer pemahaman tentang perilaku baru yang diperlukan klien dalam kehidupan sehari-hari.
- 2.4.4.5. Menjadi model atau contoh yang memiliki sikap sehat dan normal
- 2.4.4.6. Menyadari kesalahan yang pernah dibuat.
- 2.4.4.7. Dapat dipercaya dan mampu menjaga rahasia
- 2.4.4.8. Memiliki orientasi diri yang selalu berkembang
- 2.4.4.9. Ikhlas dalam menjalankan profesinya.

Selain sikap dan perilaku di atas pelayanan Bimbingan dan Konseling yang berkualitas juga memerlukan sikap dan perilaku

yang jujur dari konselor maupun klien. Karena kejujuran merupakan prasyarat bagi keberhasilan layanan Bimbingan dan Konseling. Menurut Latipun (2003 : 37) konselor maupun klien harus membangun hubungan yang jujur dan terbuka. Dalam hal ini tidak ada sandiwara dengan jalan menutupi kelemahan atau bukan sejatinya, kejujuran menjadi prasyarat bagi keberhasilan layanan Bimbingan dan Konseling.

#### 2.4.5. Empati

Empati merupakan suatu kepribadian yang ikut merasa dan berfikir ke dalam kepribadian orang lain sehingga tercapai keadaan identifikasi. Menurut Rangkuti (2003 : 30) empati merupakan rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual, memahami kebutuhan individu serta kemudahan untuk dihubungi.

Empati menekankan pentingnya mengindra perasaan perspektif orang lain sebagai dasar membangun hubungan interpersonal yang sehat. Dalam empati perhatiannya dialihkan kepada pengenalan emosi orang lain. Semakin seseorang mengetahui emosi sendiri, semakin terampil ia membaca emosi orang lain. Dengan demikian empati dapat dipahami sebagai kemampuan mengindra perasaan dan perspektif orang lain. (FKBA, 2000 : 41)

Dalam buku pelatihan FKBA (2000 : 42) diterangkan ciri-ciri empati yaitu :

- 2.4.5.1.1 Ikut merasakan (*sharing feeling*) kemampuan untuk mengetahui bagaimana perasaan orang lain.
- 2.4.5.1.2 Dangun berdasarkan kesadaran diri semakin kita mengetahui  
emosi diri sendiri semakin terampil kita membaca emosi orang lain
- 2.4.5.1.3 Peka terhadap bahasa isyarat karena emosi lebih sering diungkapkan dengan bahasa isyarat (bahasa non-verbal)
- 2.4.5.1.4 Mengambil peran : Empati melahirkan perilaku konkrit
- 2.4.5.1.5 Kontrol emosi : Menyadari dirinya sedang berempati, tidak larut.

Empati sangat dibutuhkan dalam keberhasilan pelayanan Bimbingan dan Konseling, dengan empati yang ditunjukkan guru pembimbing (konselor), peserta didik merasa ada yang memahami diri dan masalahnya. Hal tersebut senada dengan yang dikemukakan oleh Latipun (2003 : 44) bahwa kemampuan konselor untuk dapat memberi empati sangat penting dan mutlak untuk keberhasilan layanan Bimbingan dan Konseling, karena itu empati salah satu kondisi yang harus terjadi dan cukup bagi perubahan klien, dengan adanya empati klien merasakan bahwa ada orang lain yang mau dan bersedia memahami dirinya yang sebelumnya belum didapatkannya.

Memahami klien secara empati bukanlah memahami klien (siswa) secara objektif, tetapi sebaliknya konselor berusaha memahami pikiran dan perasaan klien (siswa) dengan cara klien

(siswa) tersebut berfikir, dan merasakan atau melihat dirinya sendiri. Menurut Latipun (2003 : 44) agar konselor memahami secara empati terhadap kliennya pelayanan Konseling harus bergerak dari realitas objektif ke realitas subjektif klien. Realitas subjektif berarti melihat diri klien berdasarkan kacamata klien sendiri.

Ada tiga aspek dalam empati menurut Patterso, 1980, dalam Latipun (2003 : 44) yaitu :

- 2.4.5.2.1. Keharusan bahwa konselor dalam memberikan pelayanan Konseling harus mendengarkan klien dan mengkomunikasikan persepsinya kepada klien.
- 2.4.5.2.2. Ada pengertian atau pemahaman konselor tentang dunia klien
- 2.4.5.2.3. Mengkomunikasikan pemahamannya kepada klien.

#### 2.4.6. Bukti Fisik

Bukti fisik merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan Bimbingan dan Konseling yang mudah dilihat oleh klien (siswa). Bukti fisik ini dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang menunjang pelaksanaan pelayanan Bimbingan dan Konseling dan penampilan guru pembimbing. Sarana dan prasarana yang diperlukan disesuaikan dengan kondisi sekolah yang bersangkutan. Departemen Pendidikan Nasional (2004 : 30-31) menyebutkan sarana dan prasarana yang diperlukan dalam Bimbingan dan Komseling antara lain :

#### 2.4.6.1. Sarana

##### 2.4.6.1.1. Alat pengumpul data

Seperti : format-format pedoman observasi, pedoman wawancara, angket, catatan harian, dsb.

##### 2.4.6.1.2. Alat penyimpan data

Seperti : kartu pribadi, buku pribadi, dsb

##### 2.4.6.1.3. Perlengkapan teknis

Seperti : buku pedoman atau petunjuk, buku informasi (pribadi/sosial, pendidikan, dan karier), paket bimbingan (pribadi, belajar, dan karier)

##### 2.4.6.1.4. Perlengkapan teknis

Seperti : blako surat, agenda surat, alat-alat tulis, dsb

#### 2.4.6.2. Prasarana

##### 2.4.6.2.1. Ruang Bimbingan

Ruang bimbingan yang minimal dan ideal terdiri atas : ruang tamu, ruang konseling, ruang diskusi, ruang dokumentasi, dsb, beserta dengan perlengkapannya.

#### 2.4.6.3. Penampilan guru pembimbing

2.4.6.3.1. Penampilan guru pembimbing merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan

Bimbingan dan Konseling pada siswa.. penampilan tersebut mencakup kebersihan dan kerapian pakaian serta perlengkapan lainnya. Siswa akan semakin tertarik dan merasa nyaman dalam mengikuti pelayanan Bimbingan dan Konseling apabila guru pembimbing berpenampilan rapi tidak acak-acakan dan bersih.

## **2.2. Kepuasan Siswa Memanfaatkan Pelayanan Bimbingan dan Konseling**

### **2.2.1 Konsep Kepuasan**

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya. (Oliver dalam Supranto, 1997: 233). Engel, et al (1990, dalam Tjiptono, 2004 : 146) menjelaskan bahwa kepuasan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilihnya sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan.

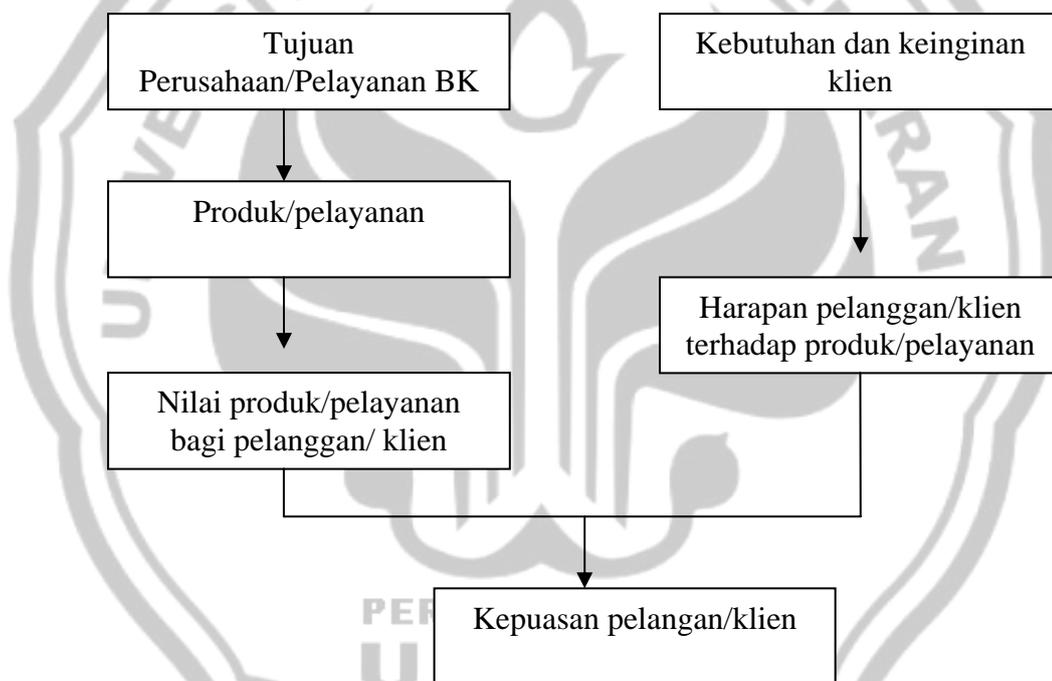
Tse dan Wilton (1988, dalam Tjiptono 2004 : 146) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon seseorang terhadap evaluasi ketidaksesuaian/ diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan dan kinerja aktual yang dirasakannya. Sedangkan Rangkuti (2003 ; 30) mendefinisikan kepuasan sebagai respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian.

Selain itu Wilkie (dalam Tjiptono, 1997) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap

pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa, dan Kotler (dalam Tjiptono, 1997) menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang konsumen rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Ada kesamaan diantara beberapa dimensi di atas, yaitu menyangkut komponen kepuasan (harapan dan kinerja/ hasil yang dirasakan. Secara konseptual, kepuasan dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 2. Konsep kepuasan pelanggan/ klien



Bimbingan Konseling di Sekolah merupakan bentuk pelayanan jasa yang diberikan kepada siswa, dengan tujuan untuk dapat mengembangkan potensi yang dimiliki sesuai dengan kelemahan dan kelebihan siswa. Siswa yang menggunakan jasa Pelayanan Bimbingan Konseling dinamakan sebagai klien tetapi secara umum dapat dinamakan sebagai konsumen dari pelayanan

Bimbingan Konseling karena siswa sebagai subyek yang memanfaatkan Pelayanan Bimbingan Konseling seperti halnya konsumen yang memanfaatkan suatu produk atau jasa.

### **2.2.2 Perspektif Psikologi Dari Kepuasan Konsumen/Klien**

Menurut Tjiptono (1997 : 30-33) berdasarkan Perspektif psikologi terdapat 2 (dua) model kepuasan pelanggan/klien, yaitu

#### **2.2.2.1 Model Kognitif**

Pada model ini, penilaian pelanggan didasarkan pada perbedaan antara suatu kumpulan dari kombinasi atribut yang dipandang ideal untuk individu dan persepsinya tentang kualitas produk atau jasa. Dengan kata lain, penilaian tersebut didasarkan pada selisih atau perbedaan antara yang ideal dengan aktual. Apabila yang ideal sama dengan yang sebenarnya (persepsi yang dirasakannya), maka pelanggan akan sangat puas terhadap produk atau jasa tersebut.

#### **2.2.2.2 Model Afektif**

Model afektif menyatakan bahwa penilaian konsumen/Klien individual terhadap suatu produk atau jasa dinilai berdasarkan kebutuhan subyektif, aspirasi dan pengalaman. Fokus model efektif lebih dititikberatkan pada tingkat aspirasi, perilaku belajar, emosi, perasaan spesifik (apresiasi, keengganan, dll)

### **2.2.3 Macam –macam Kepuasan Konsumen/Klien**

Menurut Armstead dan Clack dalam (Widyaratna, 2001 : 89) bahwa kepuasan terdiri dari 2 (dua) macam yaitu :

### 2.2.3.1 Kepuasan Fungsional

Merupakan yang diperoleh dari fungsi suatu produk atau jasa yang dimanfaatkan.

### 2.2.3.2 Kepuasan Psikologis

Merupakan kepuasan yang diperoleh melalui atribut yang bersifat tidak berwujud dari suatu produk (menaikan gengsi, menciptakan citra pribadi tertentu).

## **2.2.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen/Klien**

Menurut Rangkuti (2003 : 30-31) Kepuasan konsumen/klien terhadap suatu barang atau jasa ditentukan oleh beberapa faktor diantaranya adalah

2.2.4.1 Persepsi konsumen/Klien, yang berhubungan dengan kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi kualitas (Kehandalan, Daya Tanggap, Sikap dan Perilaku, Empati, dan Bukti Fisik).

2.2.4.2 Nilai, didefinisikan sebagai pengkajian secara menyeluruh manfaat dari suatu produk, yang didasarkan pada persepsi atas apa yang telah diterima oleh konsumen dan yang telah diberikan oleh produk atau jasa tersebut.

2.2.4.3 Selain itu kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas produk, harga, dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat.

Menurut Irawan (2004 : 37-39) Kepuasan konsumen/Klien terhadap suatu produk atau jasa didorong oleh beberapa faktor yaitu :

2.2.4.1 Kualitas produk. Konsumen/Klien akan puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk/jasa, ternyata kualitasnya

bagus. Kualitas produk/jasa ini adalah dimensi global dan paling tidak ada 6 elemen dari kualitas produk/jasa yaitu, *performance*, *durability*, *featuring*, *reliability*, *consistency*, dan *design*.

2.2.4.2 *Service Quality* bergantung pada tiga hal, yaitu sistem, teknologi, dan manusia. Faktor manusia memegang kontribusi yang besar sekitar 70 %. Pembentukan sikap dan perilaku sangat menentukan kepuasan konsumen/klien. Kualitas pelayanan memiliki banyak dimensi. Salah satu konsep yang populer adalah ServQual. Berdasarkan konsep tersebut *Service Quality* diyakini mempunyai lima dimensi yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*

2.2.4.3 *Emosional Factor*, rasa bangga, percaya diri, simbol sukses, bagian dari kelompok orang penting dan sebagainya adalah contoh-contoh yang mendasari kepuasan konsumen/klien terhadap produk/jasa

2.2.4.4 Kemudahan, konsumen akan semakin merasa puas pada produk/jasa apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk/pelayanan.

### **2.2.5 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen**

Kepuasan pelanggan umumnya dilakukan menggunakan metode survey, baik melalui pos, telepon, angket, dan wawancara pribadi. Menurut Kotler (dalam Tjiptono, 2004 : 148) pengukuran kepuasan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara antara lain :

#### 2.2.5.1 *Directly reported satisfaction*

Pengukuran dilakukan secara langsung atau tertulis melalui pertanyaan seperti “Ungkapan seberapa puas saudara terhadap pelayanan PT ini pada skala berikut : sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat tidak puas.

#### 2.2.5.2 *Derived dissatisfaction*

Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama, yakni besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.

#### 2.2.5.3 *Problem analysis*

Pelanggan yang dijadikan responden diminta mengungkapkan dua hal pokok. Pertama, masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan. Kedua, saran-saran untuk melakukan perbaikan.

#### 2.2.4.3 *Importance-performance analysis*

Responden diminta untuk meranking berbagai elemen (atribut) dari kualitas jasa atau produk berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut. Selain itu responden juga diminta meranking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen/atribut tersebut.

Kepuasan siswa dalam pelayanan Bimbingan dan Konseling apabila kinerja layanan Bimbingan dan Konseling sesuai harapan siswa, maka siswa akan merasa puas, sedangkan bila, kinerja layanan Bimbingan dan Konseling tidak memenuhi harapan siswa maka siswa akan kecewa dan

mungkin tidak akan menggunakan jasa layanan Bimbingan dan Konseling lagi. Untuk menciptakan kepuasan siswa, pelayanan Bimbingan dan Konseling harus menciptakan dan mengelola kualitas layanan untuk memperoleh simpati dari siswa sebagai orang yang dilayani.

Kualitas layanan Bimbingan dan Konseling akan mendorong terwujudnya kepuasan siswa setelah mereka memanfaatkannya berdasarkan konsep manajemen bahwa “Pelanggan yang puas akan melakukan pembelian ulang pada waktu yang akan datang dan memberitahukan kepada orang lain atas kinerja produk atau jasa yang akan dirasakan” (Fritzsimmmons. SA, 1982 : 12). Atas dasar analog tersebut di atas dalam layanan Bimbingan dan Konseling, apabila siswa memperoleh kepuasan atas pemenuhan harapannya, maka siswa akan datang lagi ke Bimbingan dan Konseling jika merasa membutuhkannya, selain itu siswa juga akan memberitahukan rasa puasnyanya kepada siswa-siswa.

Atas dasar pendapat tersebut di atas maka jelas bahwa siswa yang memperoleh kepuasan dari layanan Bimbingan dan Konseling akan memanfaatkan layanan Bimbingan dan Konseling kembali jika siswa membutuhkan dan akan memberitahukan kebaikan-kebaikan layanan Bimbingan dan Konseling seperti yang siswa rasakan kepada siswa-siswa yang lain. Berbagai bentuk layanan Bimbingan dan Konseling baik berbentuk layanan kelompok maupun individual dengan berbagai jenis layanannya perlu mengacu pada konsep layanan yang berkualitas. Kepuasan siswa setelah memperoleh Bimbingan dan Konseling dapat

dijadikan barometer untuk mengkaji kualitas layanan Bimbingan Konseling di sekolah.

Parasuraman et.al (1988 : 16) dan Fitzsimmon. (1994 : 189) mendefinisikan kepuasan siswa sebagai bentuk sikap, yang diperoleh dengan cara membandingkan persepsi siswa atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima (*performance perceived service*) dengan layanan yang mereka harapkan (*expectation service*). Jika kenyataan (*performance*) lebih besar dari yang diharapkan (*expectation*) maka layanan dapat dikatakan bermutu (ideal) dan memberi kepuasan ideal, dan apabila kenyataan sama dengan harapan maka layanan akan memberi rasa puas pada siswa atau disebut layanannya baik, sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka siswa tidak puas atau layanannya tidak berkualitas (buruk). Dengan demikian kepuasan siswa dapat didefinisikan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan (*performance*) dengan harapan (*expectation*) para siswa atas pelayanan yang mereka terima (Parasuraman et.al, 16).

Jadi kepuasan siswa (klien) dalam pelayanan Bimbingan dan Konseling seperti paradigma yang dikembangkan Parasuraman et al (1985 : 16) yaitu kepuasan siswa dalam hal pelayanan Bimbingan Konseling dipengaruhi oleh perbedaan harapan (*expectation*) dan persepsi terhadap kinerja (*performence*). Persepsi terhadap kinerja kualitas pelayanan Bimbingan dan Konseling yang diukur berdasarkan dimensi kehandalan, daya tanggap, sikap dan prilaku, empati dan bukti fisik didefinisikan sebagai keyakinan siswa mengenai hasil pelayanan yang diterima

(Parasuraman et.al, 1985 : 17). Atau jasa yang dialami (*experienced service*), sedangkan harapan terhadap kualitas pelayanan didefinisikan oleh Parasuraman et. al (1985 : 17) sebagai tuntutan atau keinginan (*desires or wants*) siswa, misalnya siswa menginginkan apa yang seharusnya diberikan oleh layanan Bimbingan Konseling.

Selain itu menurut Rangkuti (2003 : 30) salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa atau pelayanan yang telah diberikan. Kualitas jasa tersebut terdiri dari lima dimensi yaitu ketanggapan, kehandalan, empati, sikap dan perilaku serta bukti langsung.

Agar siswa merasa puas terhadap pelayanan Bimbingan dan Konseling yang diterima, maka penyedia jasa (dalam hal ini konselor) harus mengetahui apa yang menjadi harapan siswa, sehingga tidak terjadi perbedaan (*gap*) antara kinerja yang diberikan dengan harapan siswa, yang pada akhirnya siswa merasa puas dan mempersepsikan baik atas kualitas pelayanan Bimbingan dan Konseling yang diterimanya.

### 2.3. Kerangka Pikir

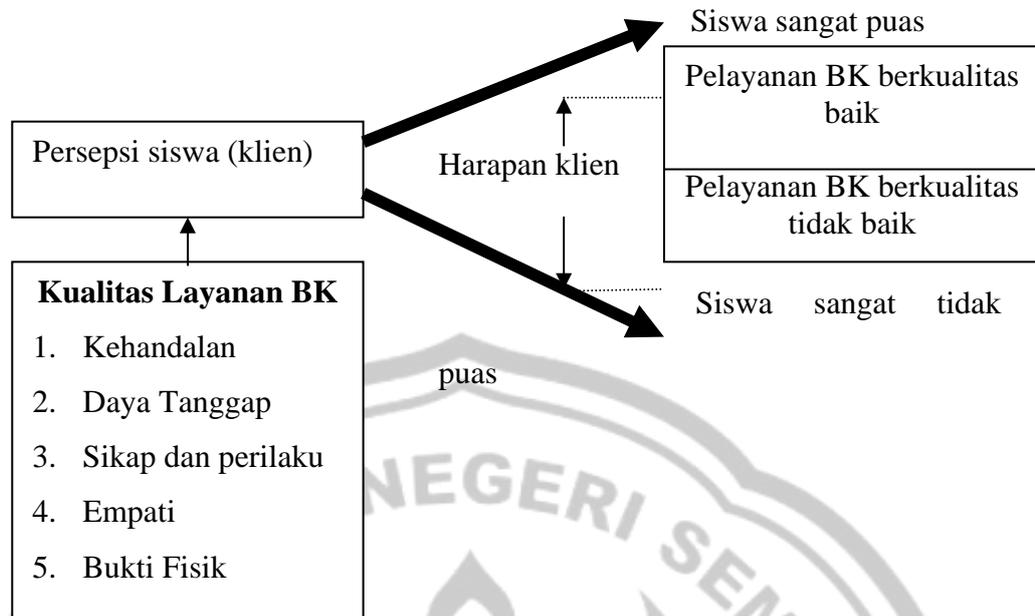
Bimbingan dan Konseling yang selenggarakan di sekolah sebagai bagian dari keseluruhan usaha sekolah dalam rangka mencapai tujuan pendidikan. Bimbingan dan Konseling dapat dikatakan sebagai sub-sistem pendidikan di sekolah. Sebagai sub sistem pendidikan di sekolah Bimbingan dan Konseling dalam gerak pelaksanaannya tidak pernah lepas dari perencanaan yang sistematis untuk dapat memberi pelayanan yang memuaskan pada siswa. Sebagai lembaga yang kegiatan pokoknya memberi

jasa (pelayanan) kepada klien (siswa), maka kualitas pelayanan akan sangat menentukan tingkat kepuasan siswa.

Bila kualitas pelayanan Bimbingan dan Konseling yang diterima oleh siswa sesuai dengan harapannya, maka akan membuat siswa merasa puas. Sebaliknya bila kualitas pelayanan Bimbingan dan Konseling yang diterima kurang baik/ tidak sesuai dengan harapannya, maka akan menghambat pembentukan rasa kepuasan yang dialami siswa. Karena bila siswa tidak puas pada pelayanan Bimbingan dan Konseling, maka siswa bisa beralih ke orang lain yang dapat memberi kepuasan. Bahkan dapat juga siswa menjauhi Bimbingan Konseling, serta menjelek-jelekan Bimbingan dan Konseling.

Agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan siswa. Maka terlebih dahulu kinerja bimbingan konseling terus dimaksimalkan, baik meliputi, keandalannya, daya tanggap, sikap dan perilaku, empati konselor dan bukti fisik yang ditampilkan oleh Bimbingan dan Konseli. Dimensi-dimensi tersebut adalah dimensi dari kualitas sebuah produk jasa. Jasa pelayanan (*service quality*) yang diberikan Bimbingan dan Konselikepada siswa adalah dalam bentuk membantu siswa agar dapat berkembang secara optimal. Siswa yang memperoleh kepuasan tidak hanya menjadi dasar yang kuat bagi bimbingan konseling itu sendiri, tapi juga dapat mencerminkan potensi perkembangan bimbingan konseling dimasa yang akan datang.

Gambar 3. Kerangka Pikir Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan BK  
terhadap Kepuasan Siswa



#### 2.4. Hipotesis

Berdasarkan kerangka teori di atas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

##### 2.7.1. Hipotesis Mayor:

2.7.1.1. Kualitas layanan Bimbingan Konseling berpengaruh terhadap kepuasan siswa dalam memanfaatkan pelayanan Bimbingan Konseling

##### 2.7.2. Hipotesis Minor :

2.7.2.1. Kualitas Layanan Bimbingan Konseling yang diukur dengan dimensi kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan siswa dalam memanfaatkan pelayanan Bimbingan Konseling di SMP Negeri 1 Brebes.

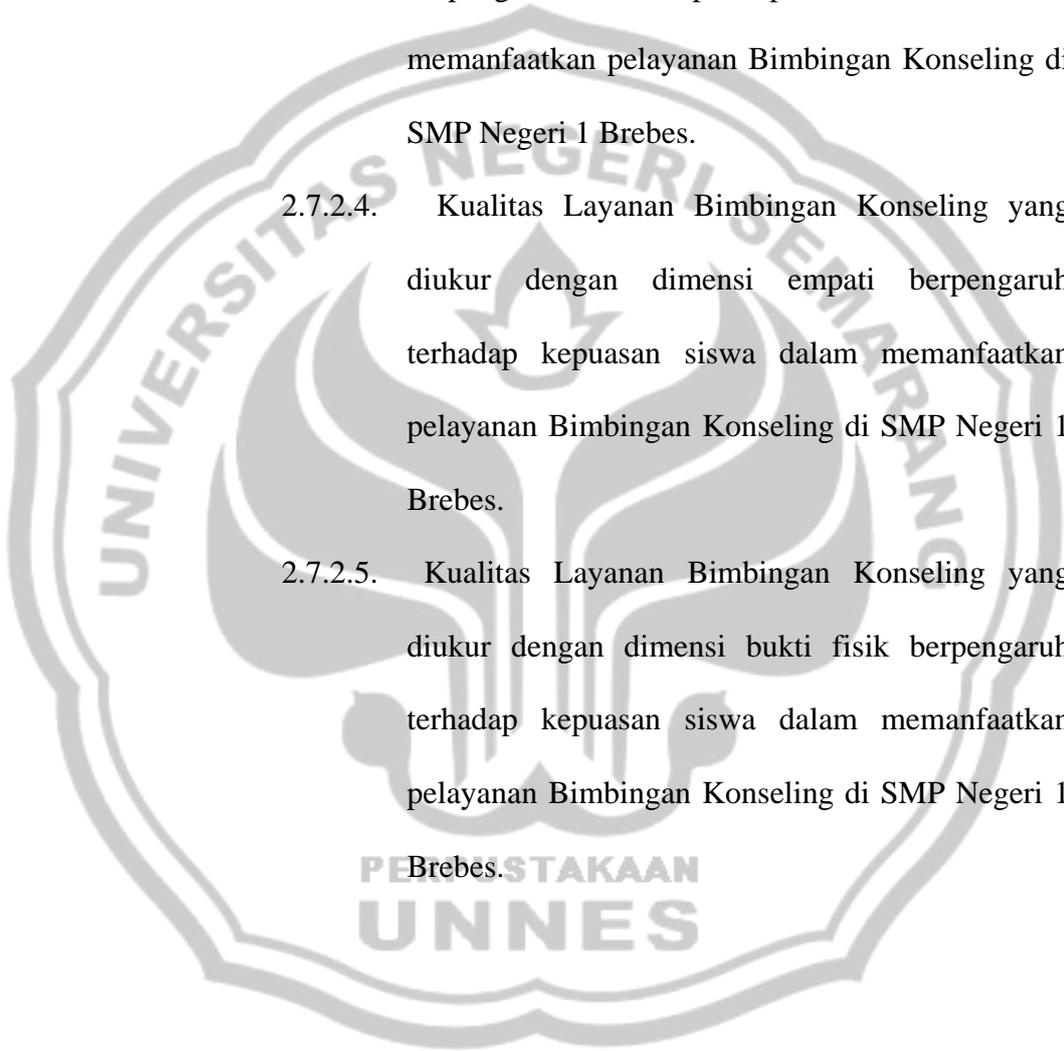
2.7.2.2. Kualitas Layanan Bimbingan Konseling yang diukur dengan dimensi daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan siswa dalam memanfaatkan

elayanan Bimbingan Konseling di SMP Negeri 1 Brebes.

2.7.2.3. Kualitas Layanan Bimbingan Konseling yang diukur dengan dimensi sikap dan perilaku berpengaruh terhadap kepuasan siswa dalam memanfaatkan pelayanan Bimbingan Konseling di SMP Negeri 1 Brebes.

2.7.2.4. Kualitas Layanan Bimbingan Konseling yang diukur dengan dimensi empati berpengaruh terhadap kepuasan siswa dalam memanfaatkan pelayanan Bimbingan Konseling di SMP Negeri 1 Brebes.

2.7.2.5. Kualitas Layanan Bimbingan Konseling yang diukur dengan dimensi bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan siswa dalam memanfaatkan pelayanan Bimbingan Konseling di SMP Negeri 1 Brebes.



## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Pendekatan Penelitian**

Pendekatan Penelitian yang dilakukan adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian yang dilakukan termasuk jenis *expost facto* karena akan meneliti peristiwa-peristiwa yang telah terjadi dan merunutnya ke belakang untuk menemukan faktor-faktor yang mendahuluinya atau menentukan sebab-sebab yang mungkin dapat menjelaskan peristiwa yang diteliti. Jadi tidak ada perlakuan tertentu kepada subjek selama penelitian, artinya perlakuan itu sudah ada dalam setting yang natural. Sesuai dengan tujuan penelitian ini untuk mengungkapkan pengaruh kualitas layanan Bimbingan Konseling terhadap kepuasan siswa, maka penelitian ini termasuk penelitian korelasional.

#### **3.2. Populasi dan Sampel**

##### **3.2.1 Populasi**

Populasi adalah wilayah generasi yang terdiri dari atas; obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2002 : 57). Populasi adalah totalitas dari semua objek atau individu yang memiliki karakteristik tertentu (Hasan, 2002:84).

Populasi dalam penelitian ini adalah siswa SMP Negeri 1 Brebes, yaitu siswa kelas VII VIII, dengan asumsi semua siswa telah mendapatkan pelayanan Bimbingan Konseling dari guru

pembimbing. Jumlah peserta didik kelas VII adalah 240 orang sedangkan jumlah peserta didik kelas VIII adalah 240 orang. Jadi jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 480 orang.

### 3.2.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. (Sugiyono, 2002 : 57).

Berdasarkan tabel Krejcie (Sugiyono, 2002 : 65) Populasi berjumlah 480 orang, maka sampelnya adalah 214 orang.

### 3.3 Teknik pengambilan sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *proporsional Random Sampling*. Yaitu teknik pengambilan sampel secara acak pada masing-masing kelas secara proporsional bergantung pada ukuran populasinya. Pada masing-masing kelas VII dan VIII akan diambil sampel untuk mewakili masing-masing kelompoknya secara proporsional.

Tabel 3.1.  
Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian

No.	Kelas	Populasi	Jumlah Sampel
1	VII-A	40	18
2	VII-B	40	18
3	VII-C	38	17
4	VII-D	40	18
5	VII-E	40	18
6	VII-F	40	18
7	VIII-A	38	17
8	VIII-B	41	18
9	VIII-C	41	18
10	VIII-D	41	18
11	VIII-E	41	18
12	VIII-F	40	18

	Jumlah	480	214
--	--------	-----	-----

### 3.4 Variabel Penelitian

#### 3.4.1 Identifikasi Variabel

Variabel penelitian ini ada 2 macam yaitu 1 variabel bebas (diberi simbol X) dan 1 Variabel tergantung (Diberi simbol Y). Variabel bebas X adalah kualitas layanan Bimbingan dan Konseling yang dibagi menjadi beberapa sub variabel (dimensi) yaitu : kehandalan ( $X_1$ ), daya tanggap ( $X_2$ ), sikap dan perilaku ( $X_3$ ), empati ( $X_4$ ) dan bukti fisik ( $X_5$ ). Sedangkan variabel tergantung (Y) adalah kepuasan siswa.

#### 3.4.2 Definisi Operasional Variabel

1. Kualitas Layanan Bimbingan dan Konseling (Variabel X) adalah bentuk kinerja layanan yang diberikan petugas Bimbingan dan Konseling kepada siswa. Kualitas layanan Bimbingan dan Konseling ini terbagi menjadi 5 dimensi variabel yaitu :
  - a. Kehandalan (*reliability*) artinya kemampuan guru pembimbing (konselor) dalam memberikan pelayanan Bimbingan dan Konseling seperti yang telah disepakati bersama, dengan segera, akurat dan memuaskan.
  - b. Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan kesediaan dan kecapatan serta spontanitas guru pembimbing (konselor) dalam memberikan pelayanan Bimbingan Konseling kepada siswa sesuai dengan masalah dan kebutuhannya.

- c. Sikap dan perilaku artinya bahwa guru pembimbing (konselor) harus mempunyai sikap dan perilaku yang positif, (menghargai, jujur, adil, terbuka, dll) bukan hanya ketika menyelenggarakan layanan Bimbingan Konseling tetapi juga dalam kehidupan sehari-hari.
  - d. Empati artinya guru pembimbing (konselor) memiliki rasa peduli untuk memperhatikan siswa secara individual, memahami kebutuhannya serta mudah untuk dihubungi.
  - e. Bukti fisik merupakan dimensi yang mudah dilihat oleh siswa (klien) dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang menunjang pelaksanaan pelayanan Bimbingan Konseling.
2. Kepuasan siswa adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja layanan Bimbingan Konseling atau hasil yang dirasakannya setelah memanfaatkan layanan Bimbingan Konseling dengan harapannya .

### **3.5. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dokumentasi dan Skala Psikologi. Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data tentang jumlah siswa dan sarana dan prasarana yang menunjang pelaksanaan layanan Bimbingan Konseling, Skala Psikologi dalam penelitian ini digunakan ada dua yaitu Saka Persepsi yaitu untuk mendapatkan informasi tentang persepsi kualitas kinerja pelayanan

Bimbingan Konseling di SMP Negeri 1 Brebes dan Skala Kepuasan untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa memanfaatkan pelayanan Bimbingan Konseling.

Skala Persepsi dan Skala Kepuasan yang digunakan diisi oleh responden (siswa) yang menjadi sampel penelitian. Jenis yang digunakan adalah jenis tertutup, dengan menggunakan format stimulus berbentuk pertanyaan obyektif. Format responnya yaitu skala likert. Penyusunan dan pengembangan butir-butir instrumen disusun berdasarkan teori. Adapun kisi-kisi instrumennya terlampir.

Instrumen menggunakan 5 alternatif jawaban untuk mengukur persepsi kinerja layanan Bimbingan dan Konseling. Kelima alternatif jawaban tersebut adalah sbb:

SB = Sangat Baik, berarti kualitas pelayanan Sangat Baik

B = Baik, berarti kualitas pelayanan Baik

CB = Cukup Baik, berarti kualitas pelayanan Cukup Baik

KB = Kurang Baik, berarti kualitas pelayanan Kurang Baik

TB = Tidak Baik, berarti kualitas pelayanan Tidak Baik

Sedangkan untuk mengukur kepuasan siswa, instrumen yang digunakan juga sama menggunakan 5 alternatif jawaban. Kelima alternatif jawaban tersebut adalah sbb:

SP = Sangat Puas, berarti siswa Sangat Puas dengan pelayanan Bimbingan dan Konseling

P = Puas, berarti siswa Puas dengan pelayanan Bimbingan dan Konseling

CP = Cukup Puas, berarti siswa Cukup Puas dengan pelayanan Bimbingan dan Konseling

KP = Kurang Puas, berarti siswa Kurang Puas dengan pelayanan Bimbingan dan Konseling

TP = Tidak puas, berarti sangat Tidak Puas dengan pelayanan Bimbingan dan Konseling

Jumlah item untuk variabel kualitas layanan Bimbingan dan Konseling dan kepuasan siswa sama. Indikatornya pun juga sama. Hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut, bahwa sebagaimana dipaparkan dalam teori bahwa untuk menganalisis kualitas layanan Jasa (Bimbingan dan Konseling) digunakan model "SERVQUAL" dengan formulasi sbb :

$$\text{Kualitas Pelayanan} = \text{Skor Kinerja}$$

Pengukuran kualitas pelayanan BK sesuai dengan pendapat Cronin dan Taylor (1992) dalam Tjiptono (2004) yang menyatakan bahwa pengukuran dapat dilakukan dengan skala Likert maupun semantic

diferensial dimana responden tinggal memilih derajat kesetujuan atau ketidaksetujuannya atas pernyataan mengenai penyampaian kualitas jasa.

### **3.6. Validitas dan Realibilitas Instrumen**

Agar instrumen dalam penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan, maka instrumen tersebut harus valid dan reliabel. Dalam penelitian ini, untuk menguji validitas instrumen digunakan validitas konstruk. Menurut Wiersma (1986 : 292) validitas konstruk dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh faktor-faktor yang menjadi bagian instrumen dan terdiri dari beberapa butir item, mampu mengukur sifat bangunan pengertian atau konstruksi teori yang menjadi dasar penyusunan instrumen. Analisis faktor dilakukan dengan didahului oleh suatu asumsi bahwa instrumen dikatakan valid jika setiap faktor yang membentuk instrumen tersebut sudah valid. Mengujinya dengan cara mengkorelasikan skor-skor faktor dengan skor total (Arikunto, 1998 : 169).

Uji validitas secara empiris dilakukan kepada 30 responden dari populasi yang sama di luar sampel. Perhitungan validitas instrumen dilakukan melalui analisis faktor terhadap variabel-variabel penelitian dengan menggunakan program SPSS yaitu analisis Pearson.

Di samping uji validitas instrumen, juga perlu instrumen diuji reliabilitasnya. Uji coba keterandalan instrumen dalam suatu penelitian perlu dilakukan, karena keterandalan instrumen berkaitan dengan taraf keajegan dan taraf kepercayaan terhadap instrumen.

Untuk menguji reliabilitas instrumen dalam suatu penelitian ini menggunakan rumus koefisien alpha dari Cronbach. Rumus alpha digunakan untuk mencari reliabilitas instrumen yang skornya bukan 1 dan 0. (Arikunto, 1998, 192), Menurut Fernandes dalam Comney (1973 : 211), Apabila instrumen menggunakan skala likert, indeks keterandalannya dapat dihitung dengan koefisien alpha dari Cronbach. Adapun kriteria instrumen yang reliabel apabila koefisien setiap faktor memiliki nilai sekurang-kurangnya 0,5. Hal ini mengandung arti bahwa suatu instrumen dapat digunakan sebagai alat pengumpul data yang handal apabila memiliki koefisien reliabilitas minimal 0,5. Baik uji validitas maupun reliabilitasnya semua di hitung dengan menggunakan program SPSS.

Hasil uji validitas dan reliabilitas selengkapnya dapat dilihat pada lampiran dan terangkum pada table 3.2.

Tabel 3.2

#### Hasil Uji Validitas Angket

Variabel	Banyaknya item	Reliabilitas	Item tidak valid	Keterangan
Kualitas layanan BK	88	0,963	10, 16, 42, 63, 78, 84, 94	Nomor item 61 dan 82 tetap
Kepuasan siswa memanfaatkan layanan Bk	88	0,967	16, 29, 61, 82, 92, 97	dipertahankan dengan cara diperbaiki

### 3.7. Analisis Data

#### 3.7.1 Uji Persyaratan Analisis

Agar dapat dianalisis dengan teknik analisis regresi linier berganda maka harus memenuhi beberapa asumsi/persyaratan sebagai berikut :

#### **3.7.1.1 Uji Normalitas**

Analisis kenormalan data model regresi dapat dilihat dari histogram *regression standardized residual*. Apabila grafik yang diperoleh dari output SPSS versi 12 ternyata titik-titik mendekati garis diagonal dapat disimpulkan bahwa model regresi berdistribusi normal (Imam Gozhali, 2005).

#### **3.7.1.2 Uji Multikolinieritas**

Syarat berlakunya model regresi ganda adalah antarvariabel bebasnya tidak memiliki hubungan sempurna atau tidak mengandung multikolinieritas. Pengujian multikolinieritas ini dapat dilihat dari nilai *variance inflatio factor* (VIF). Antara variabel bebas dikatakan multikolinieritas apabila toleransinya  $< 0,1$  dan  $VIF > 10$ .

#### **3.7.1.3 Uji Heteroskedastisitas**

Secara grafis ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat dari *Multivariate Standardized Scatterplot*. Dasar pengambilannya apabila sebaran nilai residual terstandar tidak membentuk pola tertentu namun tampak random dapat dikatakan bahwa model regresi bersifat homogen atau tidak mengandung heteroskedastisitas.

### 3.7.2 Analisis Deskriptif

Untuk mengetahui gambaran dari tingkat kualitas layanan Bimbingan dan Konseling dianalisis secara model ServQual dengan formulasi:

$$\text{Kualitas Pelayanan} = \text{Skor Kinerja}$$

Skor kinerja berkisar antara 1-5, sehingga

untuk mengetahui tingkat kualitasnya dinyatakan sebagai berikut.

Tabel 3.3  
Kriteria Mean ServQual Tingkat Kualitas Layanan BK

Internal Mean	Kategori
1,00 – 1,80	Tidak baik
1,81 – 2,60	Kurang baik
2,61 – 3,40	Cukup
3,41 – 4,20	Baik
4,21 – 5,00	Sangat baik

Kriteria tersebut di atas berlaku untuk penilaian tingkat kualitas secara keseluruhan harapan per faktor / dimensi / indikator.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa dalam memanfaatkan layanan BK diukur dengan angket dan menggunakan kriteria sebagai berikut.

$$\text{Mean skor tertinggi} = 5$$

$$\text{Mean skor terendah} = 1$$

$$\text{Rentang} = 5 - 1 = 4$$

$$\text{Panjang kelas interval} = 4 : 5 = 0,8$$

Dengan panjang kelas 0,8 dan mean skor terendah 1 maka diperoleh kriteria:

Tabel 3.4  
Kriteria Mean Kepuasan Siswa Memanfaatkan Layanan BK

Internal kelas skor mean servqual	Kategori
1,00 s/d 1,80	Tidak puas
1,81 s/d 2,60	Kurang puas
2,61 s/d 3,40	Cukup puas
3,41 s/d 4,20	Puas
4,21 s/d 5,00	Sangat puas

### 3.7.3 Analisis Regresi Ganda

Untuk menguji hipotesis hipotesis mayor yang berbunyi “Ada Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan Bimbingan Konseling Terhadap Kepuasan Siswa Memanfaatkan Pelayanan Bimbingan Konseling” di gunakan analisis regresi linier berganda. Kualitas layanan secara bersama-sama terhadap variabel kepuasan siswa. Untuk menguji hipotesis minor yang berbunyi : “Ada Pengaruh Persepsi Layanan Bimbingan Konseling yang diukur dengan dimensi kehandalan, daya tanggap, sikap dan perilaku, empati, dan bukti fisik, secara sendiri-sendiri terhadap kepuasan siswa”, digunakan analisis parsial. Apabila nilai p value dari pengujian secara simultan maupun secara parsial  $< 0,05$  dapat disimpulkan bahwa hipotesis mayor maupun minor diterima.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Hasil Penelitian

Data yang diperoleh dari pengisian angket selanjutnya dianalisis melalui dua tahap yaitu analisis deskriptif persentase dan uji statistik inferensial. Analisis deskriptif persentase bertujuan untuk memberikan penjelasan dari masing-masing variabel, sedangkan uji statistik inferensial digunakan untuk menguji hipotesis.

##### 4.1.1 Tingkat Kualitas Pelayanan Bimbingan Konseling di SMP Negeri 1

###### Brebes

Tingkat pengukuran kualitas pelayanan bimbingan konseling di SMP Negeri 1 Brebes dianalisis menggunakan analisis *servqual* yaitu skor kinerja itu sendiri. Kriteria yang digunakan untuk menggambarkan tingkat kualitas pelayanan bimbingan konseling tersebut berdasarkan analisis *servQuel* menurut Parasuraman (1988) dapat dilihat pada tabel 4.1.

Tabel 4.1.  
Kriteria Tingkat Kualitas Pelayanan Bimbingan Konseling

Internal kelas skor mean <i>servqual</i>	Kategori
1,00 – 1,80	Tidak baik
1,81 – 2,60	Kurang baik
2,61 – 3,40	Cukup
3,41 – 4,20	Baik
4,21 – 5,00	Sangat baik

Mengacu pada kriteria di atas, diperoleh gambaran bahwa sebagian besar siswa memandang bahwa kualitas pelayanan bimbingan konseling di SMP Negeri 1 Brebes tergolong baik. Hal ini dapat dilihat dari analisis

deskriptif kelima dimensi pelayanan bimbingan konseling yaitu keandalan, daya tanggap, sikap dan perilaku, empati serta bukti fisik.

#### 4.1.1.1 Keandalan

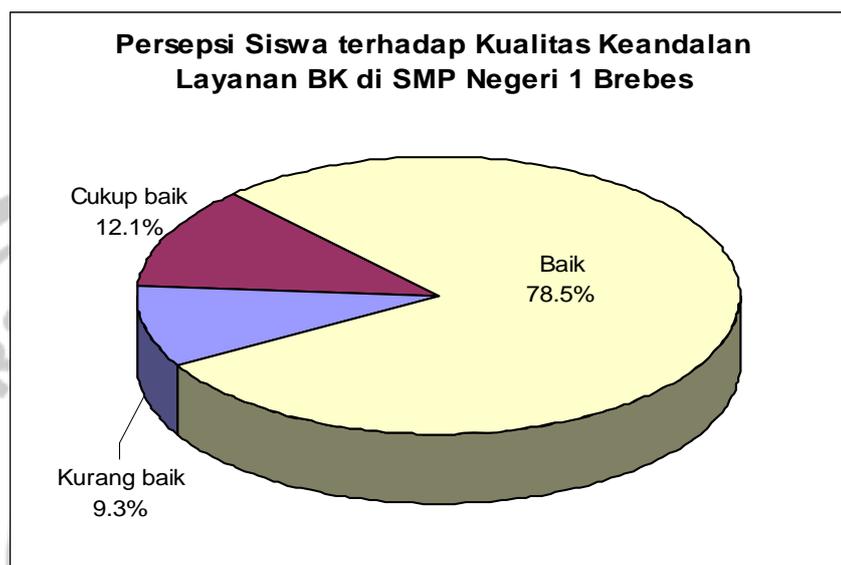
Keandalan dalam memberikan pelayanan bimbingan dan konseling dapat dilihat dari ketepatan dan kesesuaian sistem pelayanan dengan standar yang seharusnya. Dalam hal ini pelayanan yang diberikan memiliki keandalan yang baik apabila akurat dalam memberikan pelayanan, konsisten dengan kesepakatan bersama dan taat pada asas yang berlaku dalam bimbingan konseling. Berdasarkan hasil analisis servqual diperoleh gambaran tingkat keandalan pelayanan bimbingan dan konseling di SMP Negeri 1 Brebes tergolong baik, seperti terlihat pada tabel 4.2.

Tabel 4.2  
Tingkat Keandalan Pelayanan Bimbingan Konseling  
di SMP Negeri 1 Brebes

Interval mean Servqual	Kriteria	Frekuensi	Persentase
1,00 – 1,80	Tidak baik	0	0.00
1,81 – 2,60	Kurang baik	20	9.35
2,61 – 3,40	Cukup	26	12.15
3,41 – 4,20	Baik	168	78.50
4,21 – 5,00	Sangat baik	0	0.00
Jumlah		214	100

Tabel 4.2 memperlihatkan bahwa sebanyak 168 siswa atau 78,50% memandang bahwa tingkat keandalan pelayanan bimbingan konseling tergolong baik, namun masih ada 26 siswa atau 12,15% memandang cukup dan 20 siswa (9,35%) memandang

bahwa keandalannya tergolong kurang baik. Ini berarti bahwa sebagian besar siswa memandang bahwa pelayanan yang diberikan telah akurat, konsisten dengan kesepakatan bersama dan taat pada asas yang berlaku dalam Bimbingan dan Konseling.



Gambar 4  
Tingkat Keandalan Pelayanan Bimbingan Konseling di SMP  
Negeri 1 Brebes

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan dalam hal keakuratan, kekonsistenan dalam kesepakatan bersana serta taat asas.

#### **4.1.1.2 Daya Tanggap**

Daya tanggap merupakan kesediaan, kesiapan dan kecepatan petugas penyedia jasa dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan. Dalam hal ini pelayanan Bimbingan dan Konseling memiliki daya tanggap yang baik apabila guru pembimbing memiliki kesediaan atau kemauan, cepat dan

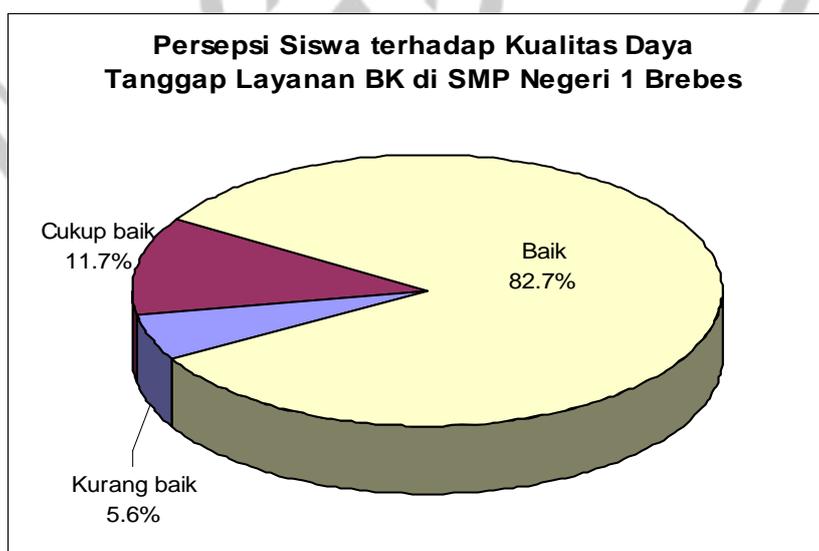
spontanitas dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil analisis Servqual diperoleh gambaran bahwa tingkat kualitas daya tanggap pelayanan Bimbingan dan Konseling di SMP Negeri 1 Brebes tergolong baik. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.3

Tabel 4.3

**Daya Tanggap Pelayanan Bimbingan dan Konseling  
di SMP Negeri 1 Brebes**

Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase
1,00 – 1,80	Tidak baik	0	0.00
1,81 – 2,60	Kurang baik	12	5.61
2,61– 3,40	Cukup	25	11.68
3,41– 4,20	Baik	177	82.71
4,21 – 5,00	Sangat baik	0	0.00
Jumlah		214	100

Terlihat dari tabel 4.3, sebanyak 171 siswa (82,71%) menyatakan bahwa kualitas daya tanggap pelayanan BK tergolong baik, namun masih ada 11,68% menyatakan cukup dan 5,61% siswa menyatakan kurang baik.



Gambar 5  
Tingkat Daya Tanggap Pelayanan Bimbingan Konseling  
di SMP Negeri 1 Brebes

Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan guru pembimbing memiliki kemauan yang baik untuk memberikan pelayanan BK. Guru pembimbing, menurut persepsi sebagian besar siswa selalu bersedia meluangkan waktu, ikhlas dalam membantu siswa, bersedia mendengarkan keluhan siswa dan berusaha membantu semua siswa secara profesional. Di samping itu, guru pembimbing juga cepat mengambil tindakan dengan masalah atau kebutuhan yang dialami siswa, cepat tanggap dengan perubahan yang terjadi, cepat memberikan pelayanan BK pada siswa yang membutuhkan, cepat memahami kebutuhan dan masalah yang dihadapi siswa, cepat mengambil keputusan atas masalah yang dihadapi siswa, cepat menyelesaikan keluhan para siswa, cepat memberikan informasi yang dibutuhkan siswa dan cepat mengatasi dan mengantisipasi masalah

Berdasarkan hasil penelitian tersebut juga diperoleh gambaran bahwa guru pembimbing juga spontan dalam merespon peristiwa yang terjadi pada siswa, merespon perubahan-perubahan siswa dalam pelayanan BK dan dapat menyelenggarakan pelayanan BK secara spontanitas.

#### **4.1.1.3 Sikap dan Perilaku**

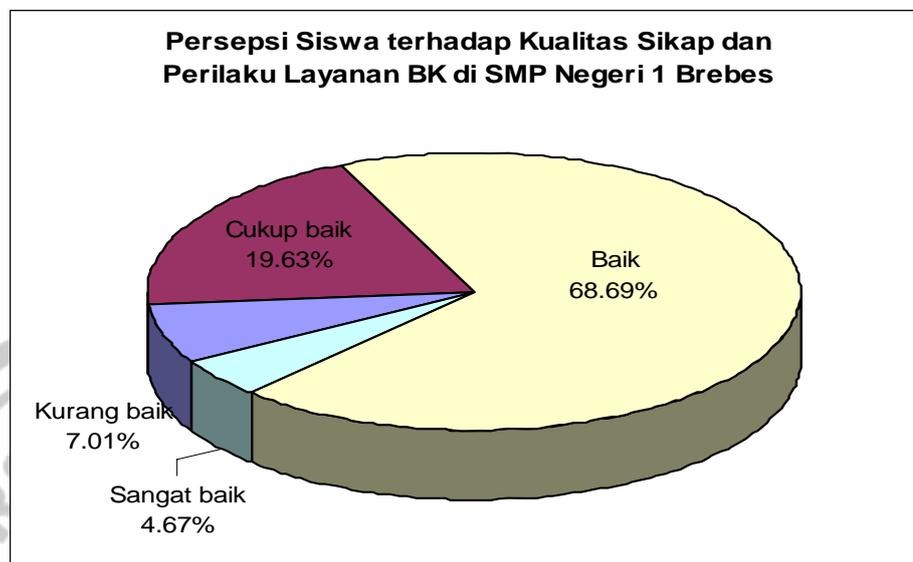
Klien (siswa) perlu merasa bahwa dirinya diperhatikan dan dihargai oleh konselor. Untuk itu konselor harus mempunyai sikap dan perilaku yang positif untuk dapat menghargai dan memperhatikan klien sebagai manusia yang berpotensi, konselor (guru pembimbing) harus bersikap adil kepada siswa. Prayitno (2004: 124) menyatakan bahwa semua siswa mempunyai hak dan kesempatan yang sama untuk mendapatkan pelayanan Bimbingan Konseling kapan, bagaimana dan dimana pelayanan itu diberikan, pertimbangannya semata-mata didasarkan atas sifat dan jenis masalah yang dihadapi serta ciri-ciri keseorangan siswa yang bersangkutan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sikap dan perilaku konselor menurut persepsi sebagian besar siswa tergolong baik. Lebih jelasnya dapat dilihat dari analisis Servqual berikut.

Tabel 4.4  
Sikap dan Perilaku Konselor dalam Pelayanan Bimbingan dan Konseling di SMP Negeri 1 Brebes

Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase
1,00 – 1,80	Tidak baik	0	0.00
1,81 – 2,60	Kurang baik	15	7.01
2,61– 3,40	Cukup	42	19.63
3,41– 4,20	Baik	147	68.69
4,21 – 5,00	Sangat baik	10	4.67
Jumlah		214	100

Terlihat pada tabel 4.4 sebanyak 68,69% siswa memandang bahwa sikap dan perilaku konselor dalam pelayanan BK tergolong

baik dan 4,67% siswa menyatakan sangat baik, namun masih ada 19,63% tergolong cukup dan 7,01% tergolong kurang baik.



Gambar 6  
Sikap dan Perilaku Siswa dalam Pelayanan Bimbingan Konseling di SMP Negeri 1 Brebes

Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa konselor menghargai klien, berperilaku adil, dapat dipercaya, bertutur kata sopan, jujur, mampu menerima kritik, mampu menciptakan suasana dan hubungan yang baik, dapat dijadikan contoh, menghormati siswa, berpikiran positif, mampu mengeksplorasi penyebab masalah siswa, percaya diri dan perhatian.

#### 4.1.1.4 Empati

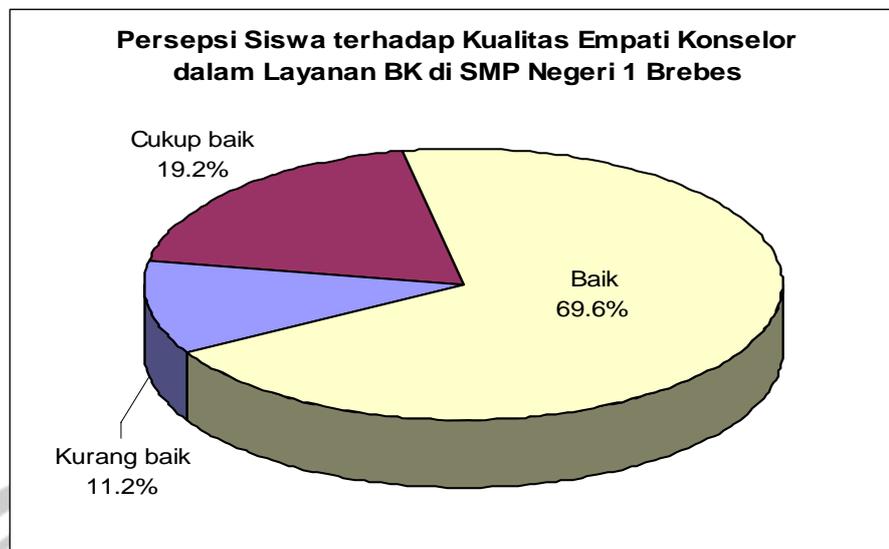
Empati merupakan suatu kepribadian yang ikut merasa dan berpikir ke dalam kepribadian orang lain sehingga tercapai keadaan

identifikasi. Menurut Rangkuti (2003 : 30) empati merupakan rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual, memahami kebutuhan individu serta kemudahan untuk dihubungi. Empati merupakan sifat yang harus dimiliki oleh konselor. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat empati guru pembimbing tergolong baik. Hal ini dapat dilihat dari analisis ServQual seperti pada tabel berikut.

Tabel 4.5  
Empati Konselor dalam Pelayanan BK di SMP Negeri 1 Brebes

Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase
1,00 – 1,80	Tidak baik	0	0.0
1,81 – 2,60	Kurang baik	24	11.2
2,61 – 3,40	Cukup	41	19.2
3,41 – 4,20	Baik	149	69.6
4,21 – 5,00	Sangat baik	0	0.0
Jumlah		214	100

Tabel 4.5, memperlihatkan bahwa 69,6% siswa memandang bahwa guru pembimbingnya memiliki empati yang baik, namun masih ada 19,2% yang memandang cukup empati dan 11,2% merasa kurang baik.



Gambar 7  
Empati Konselor dalam Pelayanan Bimbingan Konseling di SMP Negeri 1 Brebes

Berdasarkan hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa guru pembimbing dapat menerima siswa tanpa memandang latar belakang siswa, mendengarkan siswa, dapat berkomunikasi dengan baik, peduli dengan siswa, mendengarkan keinginan-keinginan siswa, memahami perasaan siswa, mampu memberikan rasa aman, mudah ditemui siswa, peka dengan keluhan siswa dan memahami kesusahan diri siswa.

#### 4.1.1.5 Bukti Fisik

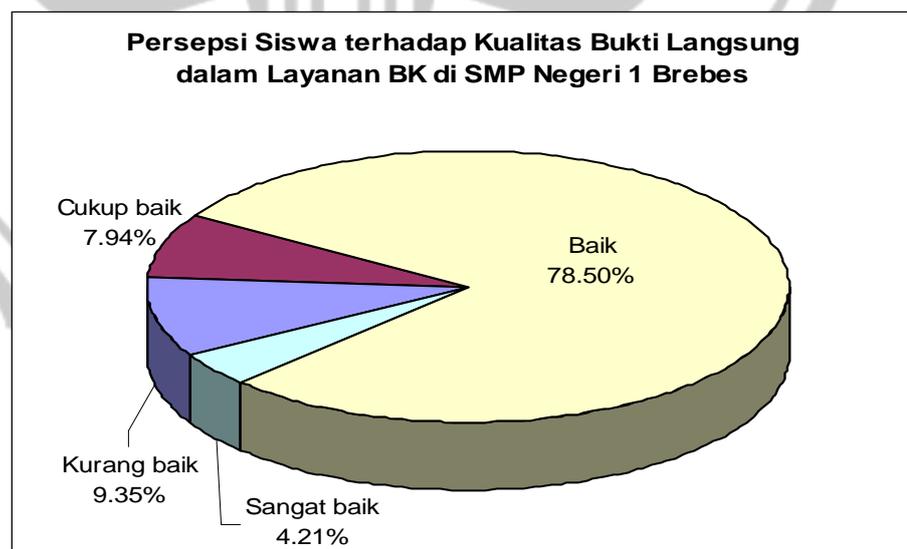
Bukti fisik merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan Bimbingan dan Konseling yang mudah dilihat oleh klien (siswa). Bukti fisik ini dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang menunjang pelaksanaan pelayanan. Dalam kajian penelitian ini baik tidaknya bukti fisik dapat dilihat dari kualitas sarana prasarana

dan penampilan guru pembimbing. Hasil analisis servQual diperoleh gambaran bahwa kualitas bukti fisik pelayanan bimbingan konseling di SMP Negeri 1 Brebes tergolong baik. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.6  
Bukti Fisik Pelayanan BK di SMP Negeri 1 Brebes

Interval mean	Kriteria	Frekuensi	Persentase
1,00 – 1,80	Tidak baik	0	0.00
1,81 – 2,60	Kurang baik	20	9.35
2,61– 3,40	Cukup	17	7.94
3,41– 4,20	Baik	168	78.50
4,21 – 5,00	Sangat baik	9	4.21
Jumlah		120	100

Terlihat dari tabel 4.6, sebanyak 78,50% siswa menyatakan bahwa bukti fisiknya pelayanan BK tergolong baik dan 4,21% siswa menyatakan sangat baik, namun masih ada 7,94% tergolong cukup dan 9,35% tergolong kurang baik.



Gambar 8  
Bukti Fisik Pelayanan Bimbingan Konseling di SMP Negeri 1 Brebes

Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan BK menyediakan sarana penunjang seperti alat pengumpul data siswa, alat penyimpan data siswa, tempat pemberian informasi. Di samping itu fasilitas penunjang lainnya tergolong memadai, dengan ruang BK yang nyama, bersih, tenang dan menyenangkan. Menurut persepsi sebagian besar siswa menunjukkan bahwa penampilan guru pembimbing yang bersih, rapi, menarik, ramah dan sopan.

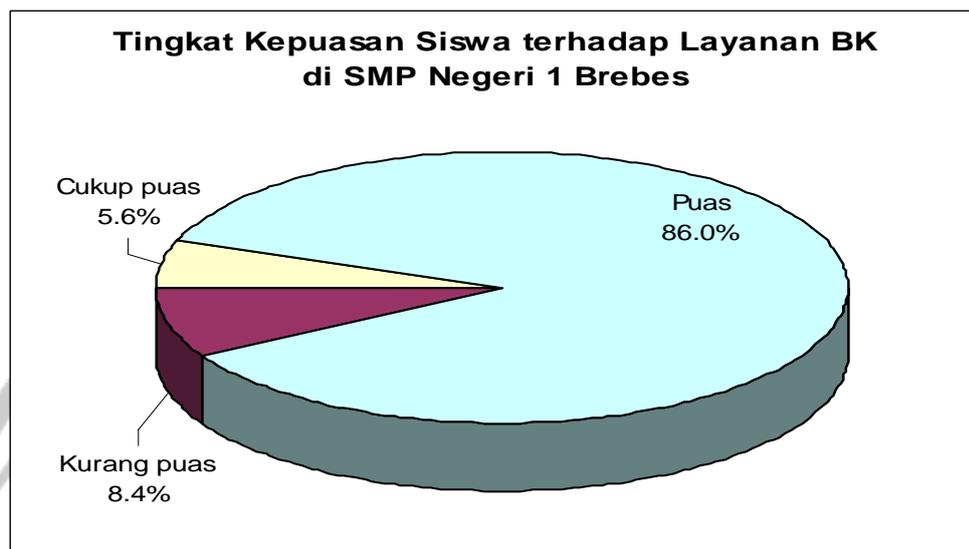
#### **4.1.2 Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Pelayanan Bimbingan dan Konseling di SMP Negeri 1 Brebes**

Tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan Bimbingan dan Konseling di SMP Negeri 1 Brebes dapat dilihat dari lima dimensi pelayanan yaitu kepuasan terhadap keandalan, daya tanggap, sikap dan perilaku, empati serta bukti fisik. Secara umum tingkat kepuasan dari sebagian besar siswa terhadap pelayanan bimbingan konseling dalam kategori puas. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.7.

Tabel 4.7  
Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Pelayanan Bimbingan dan Konseling di SMP Negeri 1 Brebes

Mean skor kepuasan	Kriteria	Frekuensi	Persentase
1,0 s/d 1.8	Tidak puas	0	0.0
1.9 s/d 2.6	Kurang puas	18	8.4
2.7 s/d 3.4	Cukup puas	12	5.6
3.5 s/d 4.2	Puas	184	86.0
4.3 s/d 5.00	Sangat puas	0	0.0
Jumlah		214	100

Tabel 4.7, memperlihatkan bahwa sebanyak 86,0% merasa puas atas pelayanan yang diberikan guru pembimbing, namun masih ada 5,6% yang merasa cukup puas dan 8,4% merasa tidak puas.



Gambar 9.  
Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Pelayanan Bimbingan Konseling di SMP Negeri 1 Brebes

Berdasarkan hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar siswa telah puas atas keandalan, daya tanggap, sikap dan perilaku, empati serta bukti fisik yang ditunjukkan dalam bentuk pelayanan bimbingan dan konseling.

#### 4.1.2.1 Tingkat Kepuasan terhadap Keandalan

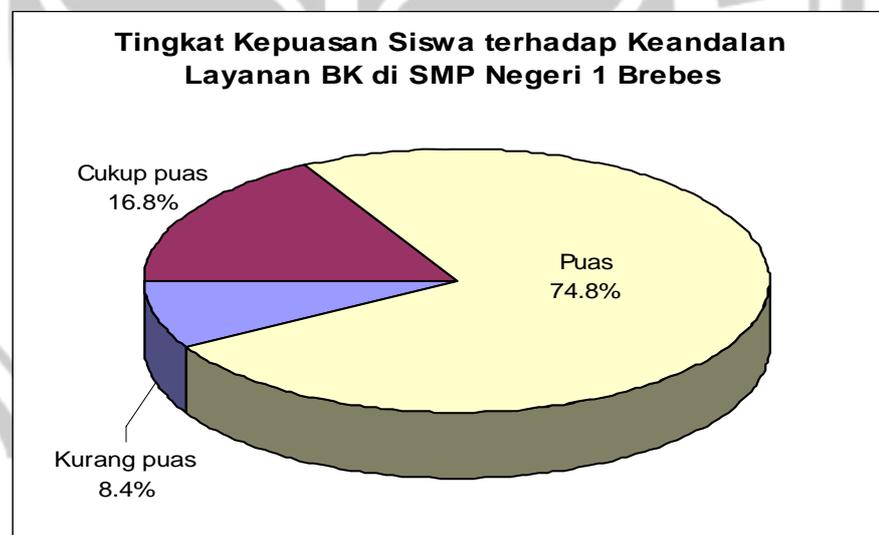
Tingkat kepuasan siswa terhadap dimensi keandalan pelayanan Bimbingan dan Konseling di SMP Negeri 1 Brebes dapat dilihat pada tabel 4.8.

Tabel 4.8  
Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Keandalan Pelayanan Bimbingan dan Konseling

Mean skor kepuasan	Kriteria	Frekuensi	Persentase
--------------------	----------	-----------	------------

1,0 s/d 1.8	Tidak puas	0	0.0
1.9 s/d 2.6	Kurang puas	18	8.4
2.7 s/d 3.4	Cukup puas	36	16.8
3.5 s/d 4.2	Puas	160	74.8
4.3 s/d 5.00	Sangat puas	0	0.0
Jumlah		214	100

Tampak pada tabel 4.8, sebanyak 74,8% siswa merasa puas atas kehandalan pelayanan yang diberikan, namun demikian masih ada 16,8% siswa yang merasa cukup puas dan 8,4% merasa kurang puas. Dari data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar siswa telah puas dengan pelayanan yang diberikan karena mengedepankan keakuratan dalam memberikan pelayanan, konsisten dengan kesepakatan bersama dan taat pada asas yang berlaku dalam Bimbingan dan Konseling.



Gambar 10.  
Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Kehandalan Pelayanan Bimbingan Konseling di SMP Negeri 1 Brebes

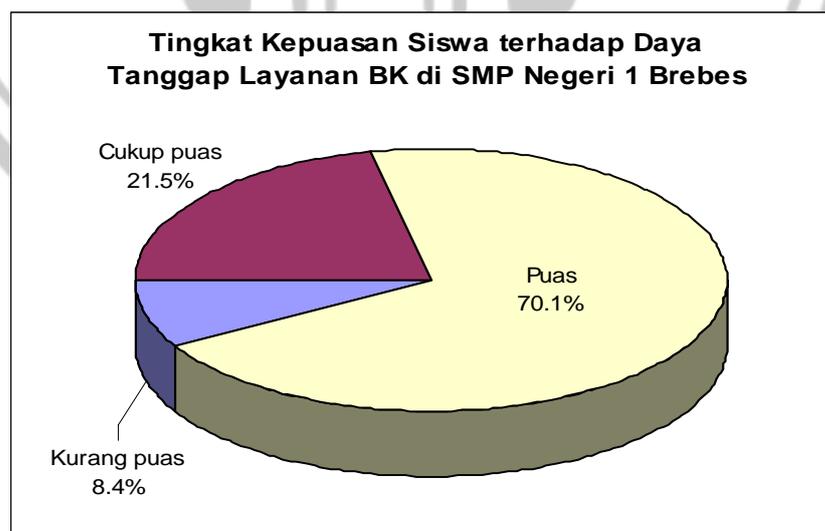
#### 4.1.2.2 Tingkat Kepuasan terhadap Daya Tanggap Pelayanan Bimbingan Konseling

Tingkat kepuasan siswa terhadap daya tanggap pelayanan Bimbingan dan Konseling dapat dilihat pada tabel 4.9.

Tabel 4.9  
Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Kepuasan terhadap Daya Tanggap Pelayanan Bimbingan dan Konseling

Mean skor kepuasan	Kriteria	Frekuensi	Persentase
1,0 s/d 1.8	Tidak puas	0	0.0
1.9 s/d 2.6	Kurang puas	18	8.4
2.7 s/d 3.4	Cukup puas	46	21.5
3.5 s/d 4.2	Puas	150	70.1
4.3 s/d 5.00	Sangat puas	0	0.0
Jumlah		214	100

Tabel 4.9 di atas memberikan gambaran bahwa 70,1% siswa merasa puas atas daya handal pelayanan Bimbingan dan Konseling yang diberikan, namun masih ada 21,5% merasa cukup puas dan 8,4% kurang puas. Hal ini berarti bahwa sebagian besar siswa merasa puas atas kesediaan atau kemauan pembimbing dalam memberikan pelayanan, kecepatan pembimbing dan spontanitas dalam memberikan pelayanan.



Gambar 11.

Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Pelayanan  
Bimbingan dan Konseling di SMP Negeri 1 Brebes

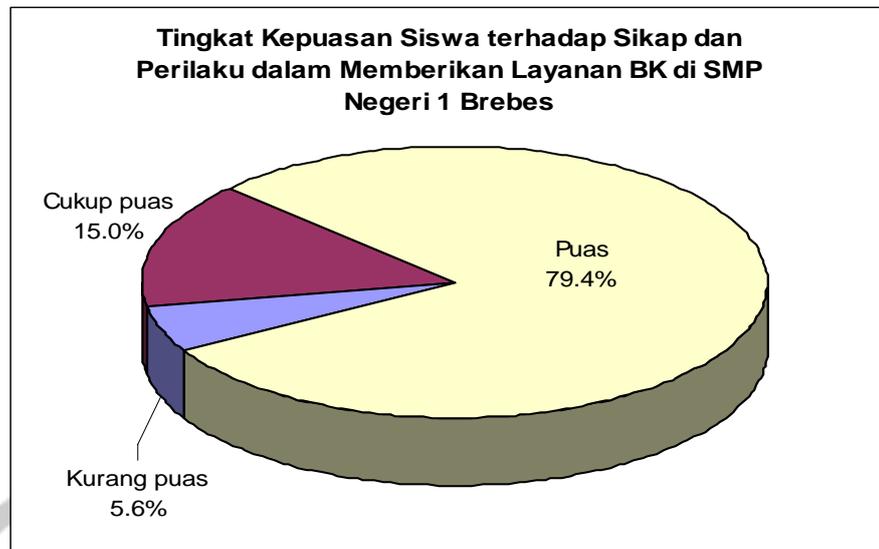
**4.1.2.3 Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Sikap dan Perilaku Guru Pembimbing dalam Memberikan Pelayanan Bimbingan Konseling**

Tingkat kepuasan siswa terhadap sikap dan perilaku guru pembimbing dalam memberikan pelayanan Bimbingan dan Konseling dapat dilihat pada tabel 4.10.

Tabel 4.10  
Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Kepuasan terhadap Sikap dan Perilaku Guru Pembimbing dalam Memberikan Pelayanan Bimbingan dan Konseling

Mean skor kepuasan	Kriteria	Frekuensi	Persentase
1,0 s/d 1.8	Tidak puas	0	0.0
1.9 s/d 2.6	Kurang puas	12	5.6
2.7 s/d 3.4	Cukup puas	32	15.0
3.5 s/d 4.2	Puas	170	79.4
4.3 s/d 5.00	Sangat puas	0	0.0
Jumlah		214	100

Terlihat pada tabel 4.10, sebanyak 79,4% siswa merasa puas terhadap sikap dan perilaku guru pembimbing dalam memberikan pelayanan Bimbingan dan Konseling dan 15,0% merasa cukup puas namun masih ada 5,6% merasa kurang puas.



Gambar 12.  
Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Sikap dan Perilaku dalam Pelayanan Bimbingan Konseling di SMP Negeri 1 Brebes

#### **4.1.2.4 Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Empati Guru Pembimbing dalam Pelayanan Bimbingan Konseling**

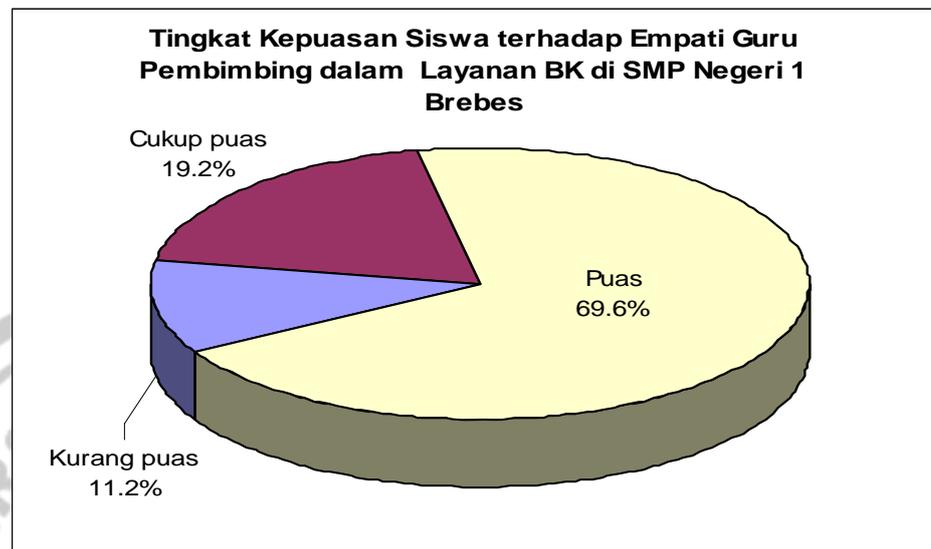
Tingkat kepuasan siswa terhadap empati guru pembimbing dalam pelayanan bimbingan konseling dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.11  
Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Empati Guru Pembimbing dalam Memberikan Pelayanan Bimbingan dan Konseling

Mean skor kepuasan	Kriteria	Frekuensi	Persentase
1,0 s/d 1.8	Tidak puas	0	0.0
1.9 s/d 2.6	Kurang puas	24	11.2
2.7 s/d 3.4	Cukup puas	41	19.2
3.5 s/d 4.2	Puas	149	69.6
4.3 s/d 5.00	Sangat puas	0	0.0
Jumlah		214	100

Terlihat pada tabel 4.11, sebanyak 69,6% siswa merasa puas atas empati guru pembimbing dalam pelayanan Bimbingan

dan Konseling, namun masih ada 19,2% siswa yang merasa cukup puas dan 11,2% merasa kurang puas.



Gambar 13.  
Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Empati dalam Pelayanan Bimbingan dan Konseling di SMP Negeri 1 Brebes

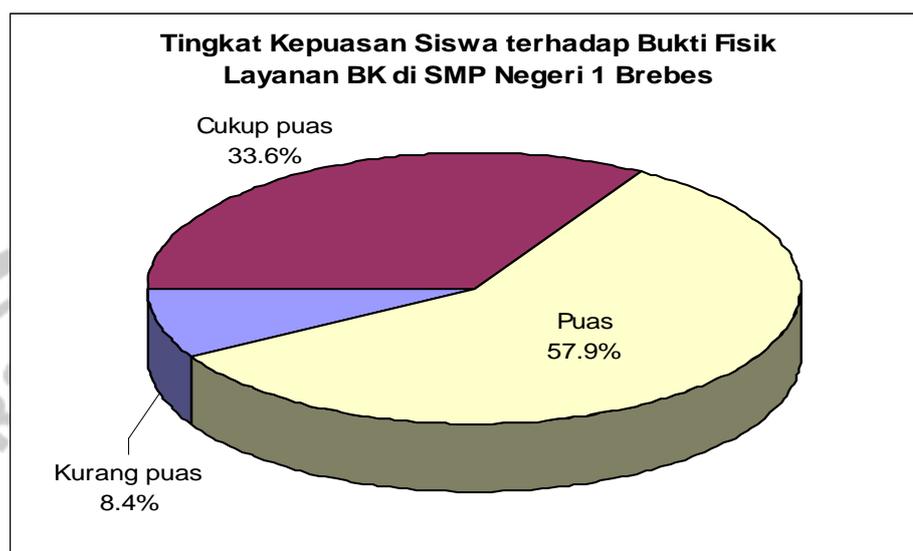
#### 4.1.2.5 Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Bukti Fisik Pelayanan Bimbingan dan Konseling

Tingkat kepuasan siswa terhadap bukti fisik pelayanan Bimbingan dan Konseling di SMP Negeri 1 Brebes (Tabel 4.12)

Tabel 4.12  
Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Kepuasan terhadap Bukti Fisik

Mean skor kepuasan	Kriteria	Frekuensi	Persentase
1,0 s/d 1.8	Tidak puas	0	0.0
1.9 s/d 2.6	Kurang puas	18	8.4
2.7 s/d 3.4	Cukup puas	72	33.6
3.5 s/d 4.2	Puas	124	57.9
4.3 s/d 5.00	Sangat puas	0	0.0
Jumlah		214	100

Terlihat dari tabel 4.12, sebanyak 57,9% siswa merasa puas terhadap bukti pelayanan Bimbingan dan Konseling, namun masih ada 33,6% merasa cukup puas dan 8,4% kurang puas.



Gambar 14.  
Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Bukti Fisik Pelayanan Bimbingan dan Konseling di SMP Negeri 1 Brebes

#### 4.1.3 Pengaruh Kualitas terhadap Kepuasan Siswa dalam Memanfaatkan Pelayanan Bimbingan dan Konseling

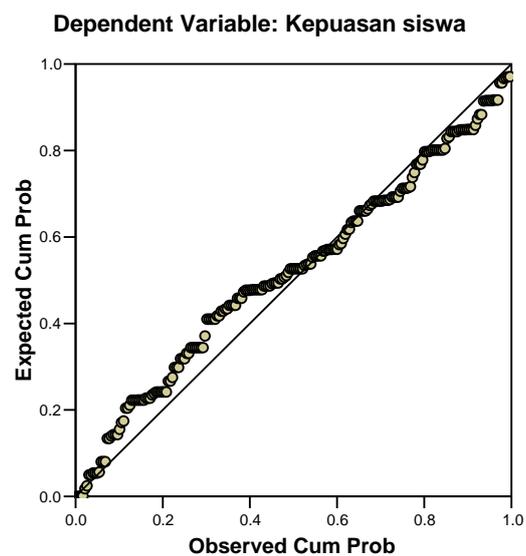
Untuk menguji ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan Bimbingan dan Konseling terhadap kepuasan siswa dalam memanfaatkan pelayanan bimbingan dan konseling dapat dilihat dari analisis regresi ganda yang meliputi uji parsial maupun uji simultan. Analisis regresi tersebut dapat dilanjutkan apabila memenuhi asumsi klasik yaitu berdistribusi normal, tidak mengandung multikolinieritas dan tidak mengandung heteroskedastisitas.

### 4.1.3.1 Uji Asumsi Klasik

#### 4.1.3.1.1 Uji Normalitas

Analisis kenormalan data model regresi dapat dilihat dari histogram *regression standardized residual*. Apabila grafik yang diperoleh dari output SPSS versi 12 ternyata titik-titik mendekati garis diagonal, dapat disimpulkan bahwa model regresi berdistribusi normal. Lebih jelasnya hasil uji normalitas data dapat dilihat pada grafik berikut.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 15.

Histogram *regression standardized residual*  
(Pengujian Normalitas Model Regresi)

Nampak pada gambar 12, terlihat bahwa titik-titik tersebar dekat dengan garis normal, yang berarti model regresi berdistribusi normal.

#### 4.1.3.1.2 Uji Multikolinieritas

Syarat berlakunya model regresi ganda adalah antarvariabel bebasnya tidak memiliki hubungan sempurna atau tidak mengandung multikolinieritas. Pengujian multikolinieritas ini dapat dilihat dari nilai *variance inflatio factor* (VIF). Antara variabel bebas dikatakan multikolinieiritas apabila toleransinya  $< 0,1$  dan  $VIF > 10$ . Hasil pengujian multikolineiritas selengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.13.

Tabel 4.13  
Hasil Uji Multikolinieritas

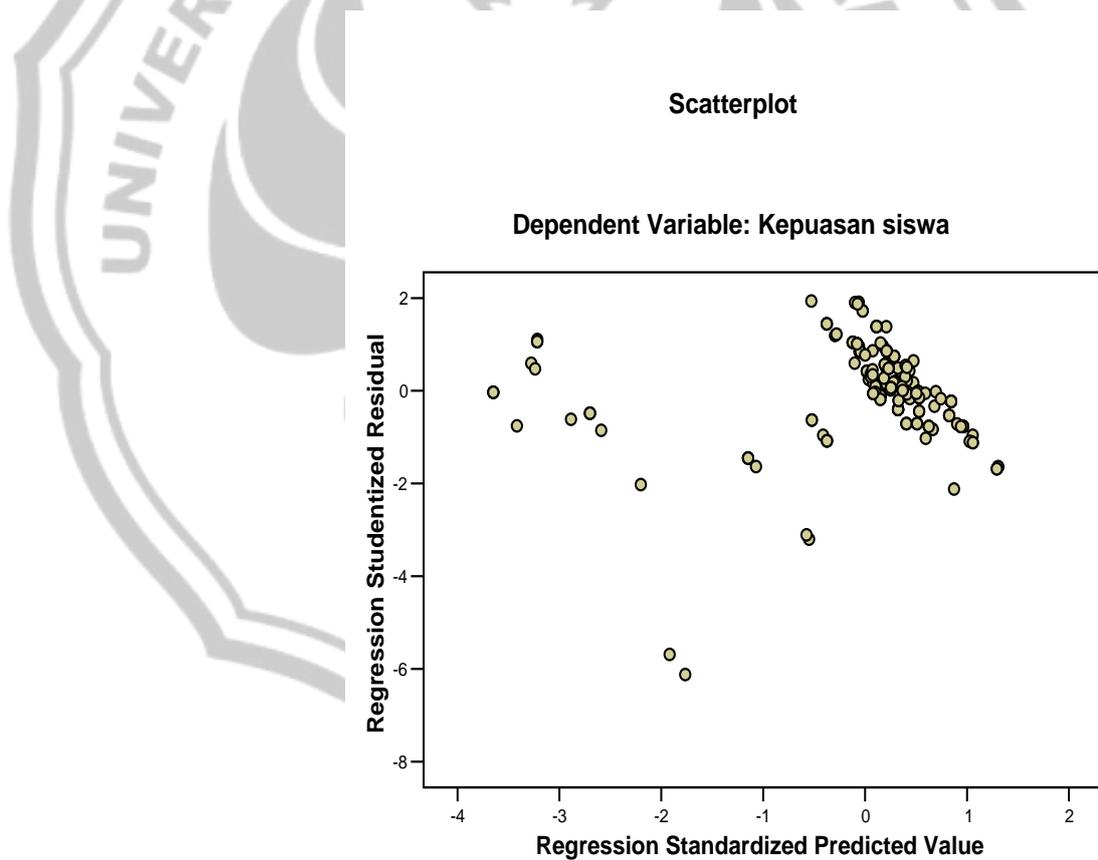
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Keandalan	.608	1.645
	Daya Tanggap	.446	2.243
	Sikap dan perilaku	.329	3.040
	Empati	.406	2.462
	Bukti fisik	.394	2.538

a. Dependent Variable: Kepuasan siswa

Terlihat dari tabel 4.13, nilai toleransi dari masing-masing variabel bebas  $> 0,1$  dan nilai VIF  $< 10$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengandung multikolinieritas.

#### 4.1.3.1.3 Uji Heteroskedastisitas

Secara grafis ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat dari *Multivariate Standardized Scatterplot*. Dasar pengambilannya apabila sebaran nilai residual terstandar tidak membentuk pola tertentu namun tampak random dapat dikatakan bahwa model regresi bersifat homogen atau tidak mengandung heterokedastisitas. Lebih jelasnya dapat dilihat dari grafik berikut.



Gambar 16  
Uji Heterokedastisitas

Terlihat dari grafik 13, titik-titik tersebar di sekitar nol pada sumbu vertikal dan tidak membentuk pola tertentu atau terlihat acak, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengandung heterokedastisitas atau bersifat homogen.

#### 4.1.3.2 Uji Hipotesis

##### 4.1.3.2.1 Uji Parsial

Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh koefisien-koefisien regresi seperti tercantum pada tabel berikut.

Tabel 4.14  
Hasil Uji Parsial

		Coefficients <sup>a</sup>					Correlations Partial
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
Model		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-.264	.089		2.977	.003	
	Keandalan	.159	.026	.172	6.168	.000	.393
	Daya Tanggap	.270	.029	.307	9.430	.000	.547
	Sikap dan perilaku	.309	.041	.287	7.568	.000	.465
	Empati	.172	.030	.197	5.784	.000	.372
	Bukti fisik	.149	.030	.174	5.029	.000	.329

a. Dependent Variable: Kepuasan siswa

Terlihat pada tabel 4.14, koefisien regresi untuk variabel keandalan sebesar 0,159, koefisien variabel daya tanggap sebesar 0,270, koefisien variabel sikap dan perilaku sebesar 0,309, variabel empati sebesar 0,172 dan variabel bukti fisik sebesar 0,149 serta

diperoleh pula konstanta sebesar  $-0,264$ , sehingga model regresi yang diperoleh sebagai berikut:

$$\hat{Y} = -0,264 + 0,159X_1 + 0,270X_2 + 0,309X_3 + 0,172X_4 + 0,149X_5$$

#### 4.1.3.2.2 Uji Parsial Keandalan

Hasil pengujian hipotesis menggunakan uji parsial dengan bantuan program SPSS versi 12 diperoleh koefisien regresi sebesar  $0,159$ . Koefisien regresi ini diuji kebermaknaannya menggunakan uji  $t$  diperoleh  $t_{hitung}$   $6,168$  dengan nilai signifikansi  $0,000$ . Karena nilai signifikansi  $0,000 < \text{level of signifikan}$  ( $0,05$ ) dapat disimpulkan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial ada pengaruh keandalan terhadap kepuasan siswa dalam memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling. Besarnya kontribusi keandalan terhadap kepuasan siswa sebesar  $(0,393)^2 \times 100\% = 15,46\%$ .

#### 4.1.3.2.3 Uji Parsial Daya Tanggap

Hasil pengujian hipotesis menggunakan uji parsial dengan bantuan program SPSS versi 12 diperoleh koefisien regresi sebesar  $0,270$ . Koefisien

regresi ini diuji kebermaknaannya menggunakan uji t diperoleh  $t_{hitung}$  9,430 dengan nilai signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi  $0,000 < \text{level of signifikan}$  (0,05) dapat disimpulkan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial ada pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan siswa dalam memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling. Besarnya kontribusi daya tanggap terhadap kepuasan siswa sebesar  $(0,547)^2 \times 100\% = 29,95\%$ .

#### **4.1.3.2.4 Uji Parsial Sikap dan Perilaku**

Hasil pengujian hipotesis menggunakan uji parsial dengan bantuan program SPSS versi 12 diperoleh koefisien regresi sebesar 0,309. Koefisien regresi ini diuji kebermaknaannya menggunakan uji t diperoleh  $t_{hitung}$  7,568 dengan nilai signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi  $0,000 < \text{level of signifikan}$  (0,05) dapat disimpulkan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial ada pengaruh sikap dan perilaku terhadap kepuasan siswa dalam memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling. Besarnya kontribusi sikap dan perilaku terhadap kepuasan siswa sebesar  $(0,465)^2 \times 100\% = 21,59\%$ .

#### **4.1.3.2.5 Uji Parsial Empati**

Hasil pengujian hipotesis menggunakan uji parsial dengan bantuan program SPSS versi 12 diperoleh koefisien regresi sebesar 0,172. Koefisien regresi ini diuji kebermaknaannya menggunakan uji t diperoleh  $t_{hitung}$  5,784 dengan nilai signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi  $0,000 < \text{level of signifikan}$  (0,05) dapat disimpulkan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial ada pengaruh empati terhadap kepuasan siswa dalam memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling. Besarnya kontribusi empati terhadap kepuasan siswa sebesar  $(0,372)^2 \times 100\% = 13,85\%$ .

#### **4.1.3.2.6 Uji Parsial Bukti Fisik**

Hasil pengujian hipotesis menggunakan uji parsial dengan bantuan program SPSS versi 12 diperoleh koefisien regresi sebesar 0,149. Koefisien regresi ini diuji kebermaknaannya menggunakan uji t diperoleh  $t_{hitung}$  5,029 dengan nilai signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi  $0,000 < \text{level of signifikan}$  (0,05) dapat disimpulkan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial ada pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan siswa dalam memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling. Besarnya

kontribusi bukti fisik terhadap kepuasan siswa sebesar  $(0,329)^2 \times 100\% = 10,84\%$ .

#### 4.1.3.2.7 Uji Simultan

Pengujian hipotesis yang menyatakan ada pengaruh secara simultan kehandalan, daya tanggap, sikap dan perilaku, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan siswa dalam memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling dapat dilihat dari hasil uji F. Kriteria pengujiannya apabila nilai p value  $< 0,05$ , dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak. Hasil uji simultan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.15  
Hasil Uji Simultan (Uji F)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Change Statistics			Durbin-Watson	
				F Change	df1	df2		Sig. F Change
1	.950 <sup>a</sup>	.902	.899	381.514	5	208	.000	1.897

a. Predictors: (Constant), Bukti fisik, Keandalan, Empati, Daya Tanggap, Si

b. Dependent Variable: Kepuasan siswa

Hasil uji F diperoleh  $F_{hitung} = 381,514$  dan nilai p value = 0,000. Karena nilai signifikansi  $< 0,05$ , dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang

berarti  $H_a$  yang berbunyi ada pengaruh yang signifikan secara simultan kehandalan, daya tanggap, sikap dan perilaku, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan siswa dalam memanfaatkan pelayanan bimbingan konseling diterima. Berdasarkan nilai adjusted R square sebesar 0,902 menunjukkan bahwa secara simultan kelima dimensi pelayanan bimbingan konseling memberikan kontribusi terhadap kinerja guru sebesar 90,2%, selebihnya dari faktor lain di luar ketiga variabel tersebut.

## **4.2 Pembahasan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan bimbingan dan konseling di SMP negeri 1 Brebes tergolong baik, hal ini ditunjukkan dari means Servqual berada pada interval -0,99 – 0,00 dari setiap dimensi pelayanan BK yaitu keandalan, daya tanggap, sikap dan perilaku, empati serta bukti fisiknya.

### **4.2.1 Pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan Siswa dalam Memanfaatkan Pelayanan BK**

Berdasarkan data yang diperoleh ternyata 78,5% siswa menyatakan bahwa tingkat kualitas kendalan pelayanan Bimbingan dan Konseling tergolong baik. Hal ini berarti ada kesesuaian antara harapan dengan kinerja dari dimensi keandalan pelayanan Bimbingan dan Konseling yang dilakukan oleh guru pembimbing

yang bersangkutan. Tingginya tingkat keandalan pelayanan yang diberikan memberikan gambaran bahwa pelayanan yang diberikan telah memegang keakuratan, kekonsistenan dan ketaatan asas. Akurat dalam memberikan pelayanan merupakan point utama dalam pelayanan, sebab guru pembimbing dalam memberikan pelayanan berdasarkan masalah yang dialami siswa, berorientasi pada pengembangan diri siswa, sesuai dengan kebutuhan siswa, memberikan manfaat bagi siswa dan sesuai dengan ilmu Bimbingan dan Konseling secara tuntas dan menyeluruh. Dalam melaksanakan pelayanan Bimbingan dan Konseling juga berpegang pada kekonsistenan artinya perjanjian waktu pelayanan Bimbingan dan Konseling sesuai dengan keinginan siswa, tepat waktu dan selalu siap setiap waktu dalam melayani siswa. Pelayanan yang diberikan berdasarkan taat asas karena memegang asas kerahasiaan, kesukarelaan, Keterbukaan, kekinian, kemandirian, kegiatan, kedinamisan, keterpaduan, kenormatifan, keahlian, alih tangan dan Tut Wuri Handayani.

Tingginya kualitas keandalan dalam memberikan pelayanan Bimbingan dan Konseling berdampak positif terhadap kepuasan siswa dalam memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling. Hal ini ditunjukkan dari sebagian besar siswa (74,8%) merasa puas atas keandalan yang diciptakan oleh guru pembimbing dalam memberikan pelayanan Bimbingan dan Konseling, meskipun masih

ada 8,4% siswa yang merasa kurang puas dan 16,8% merasa cukup puas. Namun ada indikasi bahwa semakin tinggi kualitas keandalan yang dirasakan siswa diikuti dengan kepuasan siswa dalam memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling. Hal ini dibuktikan secara langsung dari hasil uji parsial diperoleh p value 0,000 dengan kontribusi sebesar 15,46%.

#### **4.2.2 Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan Siswa dalam Memanfaatkan Pelayanan Bimbingan dan Konseling**

Kualitas daya tanggap pelayanan Bimbingan dan Konseling di SMP Negeri 1 Brebes tergolong baik, terbukti dari 82,71% siswa memiliki persepsi yang baik. Hal ini menggambarkan bahwa guru pembimbing bersedia dalam memberikan pelayanan, cepat dalam memberikan pelayanan dan melakukan pelayanan secara spontan. Kesiediaan guru pembimbing dalam memberikan pelayanan ditunjukkan dari kesiediaan meluangkan waktu, ikhlas dalam membantu siswa, bersedia mendengarkan keluhan siswa, bersedia membantu semua siswa secara professional, bersedia bekerjasama dengan orang tua siswa atau pihak terkait lainnya dan bersedia memberikan saran dan pendapatnya.

Di samping bersedia dalam memberikan pelayanan, menurut persepsi sebagian besar siswa, guru pembimbing telah cepat mengambil tindakan dengan masalah atau kebutuhan yang dialami siswa, cepat tanggap dengan perubahan yang terjadi di lingkungan

siswa, cepat memberikan pelayanan Bimbingan dan Konseling pada siswa yang membutuhkan, cepat memahami kebutuhan dan masalah yang dihadapi siswa, cepat mengambil keputusan atas masalah yang dihadapi siswa, cepat menyelesaikan keluhan para siswa, cepat memberikan informasi yang dibutuhkan siswa dan cepat mengatasi dan mengantisipasi masalah. Guru pembimbing juga selalu spontan merespon peristiwa yang terjadi pada siswa, spontan merespon perubahan-perubahan siswa dalam pelayanan Bimbingan dan Konseling dan dapat menyelenggarakan pelayanan Bimbingan dan Konseling secara spontan. Tingginya daya tanggap guru pembimbing dalam memberikan pelayanan tersebut berdampak positif terhadap kepuasan siswa memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling. Berdasarkan data diperoleh gambaran bahwa sebanyak 70,1% siswa merasa puas atas keandalan pelayanan Bimbingan dan Konseling, meskipun masih ada 21,5% siswa yang memiliki tingkat kepuasan cukup dan 8,4% merasa kurang puas. Secara umum semakin baik persepsi siswa terhadap daya tanggap pelayanan Bimbingan dan Konseling diikuti dengan tingginya kepuasan siswa dalam memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling. Hal ini ditunjukkan secara langsung dari hasil uji parsial diperoleh p value 0,000 dengan kontribusi sebesar 29,95%.

#### **4.2.3 Pengaruh Sikap dan Perilaku Guru Pembimbing terhadap Kepuasan Siswa dalam Memanfaatkan Pelayanan Bimbingan dan Konseling**

Sikap dan perilaku guru pembimbing di SMP Negeri 1 Brebes dalam memberikan pelayanan Bimbingan dan Konseling menurut persepsi sebagian besar siswa tergolong baik. Dari data diperoleh gambaran bahwa 68,69% siswa memiliki persepsi baik. Hal ini menunjukkan bahwa sikap dan perilaku guru pembimbing dalam memberikan pelayanan bimbingan dan konseling menurut persepsi siswa sudah berusaha menghargai klien, berperilaku adil, dapat dipercaya, bertutur kata sopan, jujur, mampu menerima kritik, mampu menciptakan suasana dan hubungan yang baik, dapat dijadikan contoh, menghormati siswa, berpikiran positif, mampu mengeksplorasi penyebab masalah siswa, percaya diri dan perhatian. Sikap dan perilaku yang baik tersebut memberikan dampak positif terhadap kepuasan siswa dalam memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling. Berdasarkan data sebanyak 79,4% siswa merasa puas atas sikap dan tindakan guru pembimbing, meskipun masih ada 15% yang merasa cukup puas dan 5,6% merasa kurang puas. Namun secara umum ada indikasi bahwa semakin baik persepsi terhadap sikap dan perilaku guru pembimbing diikuti dengan tingginya kepuasan siswa dalam memanfaatkan pelayanan

Bimbingan dan Konseling. Hal ini dibuktikan secara langsung dari hasil uji parsial dengan nilai  $p \text{ value} = 0,000 < 0,05$  dan kontribusi 21,59%.

#### **4.2.4 Pengaruh Empati Guru Pembimbing terhadap Kepuasan Siswa dalam Memanfaatkan Pelayanan Bimbingan dan Konseling**

Berdasarkan persepsi sebagian besar siswa menunjukkan bahwa guru pembimbing telah memiliki empati yang baik. Dari data ternyata 69,6% siswa memiliki persepsi yang baik atas empati yang dimiliki guru BK. Tingginya empati tersebut karena menurut pandangan sebagian besar siswa, guru pembimbing mampu menerima siswa tanpa memandang latar belakang siswa, mendengarkan siswa, dapat berkomunikasi dengan baik, peduli dengan siswa, mendengarkan keinginan-keinginan siswa, memahami perasaan siswa, mampu memberikan rasa aman, mudah ditemui siswa, peka dengan keluhan siswa dan memahami kesusahan diri siswa. Sifat-sifat yang dimiliki siswa tersebut memberikan dampak positif terhadap kepuasan siswa dalam memanfaatkan pelayanan BK. Dari data yang diperoleh ternyata 69,6% siswa merasa puas atas empati yang dimiliki guru pembimbing, meskipun masih ada 19,2% yang merasa cukup puas dan 11,2% merasa kurang puas. Secara umum ada indikasi bahwa semakin tinggi persepsi siswa tentang kualitas empati guru Bimbingan dan Konseling diikuti dengan

tingginya kepuasan siswa dalam memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling. Hal ini ditunjukkan dari hasil uji parsial dengan  $p \text{ value} = 0,000 < 0,05$  dengan kontribusi sebesar 13,85%.

#### **4.2.5 Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Siswa dalam Memanfaatkan Pelayanan Bimbingan dan Konseling**

Bukti fisik pelayanan Bimbingan dan Konseling menurut persepsi sebagian besar siswa tergolong baik. Hal ini ditunjukkan dari data sebanyak 78,50% siswa memiliki persepsi yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan Bimbingan dan Konseling yang diberikan memiliki sarana dan prasarana penunjang seperti alat pengumpul data siswa, alat penyimpan data siswa, tempat pemberian informasi, fasilitas memadai dan memiliki ruang Bimbingan dan Konseling yang nyaman, bersih, tenang dan menyenangkan. Di samping itu didukung oleh penampilan guru pembimbing yang bersih, rapi, menarik, ramah dan sopan. Dengan sarana dan prasarana yang memadai dapat mendukung proses pelaksanaan pelayanan secara baik, sehingga berdampak positif pada kepuasan siswa dalam memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling. Hal ini ditunjukkan dari hasil uji parsial diperoleh  $p \text{ value} = 0,000 < 0,05$  dengan kontribusi sebesar 10,84%.

Secara umum dengan tingginya kualitas pelayanan Bimbingan dan Konseling yang diberikan di SMP Negeri 1 Brebes

berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa dalam memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling. Berdasarkan hasil uji simultan diperoleh  $p \text{ value} = 0,000 < 0,05$ . Kontribusi secara simultan kualitas pelayanan Bimbingan dan Konseling terhadap kepuasan siswa memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling sebesar 90,2%. Bimbingan konseling di selenggarakan di sekolah sebagai bagian dari keseluruhan usaha sekolah dalam rangka mencapai tujuan pendidikan. Bimbingan dan konseling dalam gerak pelaksanaannya tidak pernah lepas dari perencanaan yang sistematis untuk dapat memberi pelayanan yang memuaskan pada siswa. Sebagai lembaga yang kegiatan pokoknya memberi jasa (pelayanan) kepada klien (siswa), maka kualitas pelayanan akan sangat menentukan tingkat kepuasan siswa. Bila kualitas pelayanan Bimbingan dan Konseling yang diterima oleh siswa sesuai dengan harapannya, maka akan membuat siswa merasa puas. Agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan siswa. Maka terlebih dahulu kinerja bimbingan konseling terus dimaksimalkan, baik meliputi profesionalisme konselornya, keandalannya, daya tanggap, sikap dan perilaku, empati konselor dan bukti fisik yang ditampilkan oleh bimbingan konseling. Dimensi-dimensi tersebut adalah dimensi dari kualitas sebuah produk jasa.

Jasa pelayanan (*service quality*) yang diberikan bimbingan konseling kepada siswa adalah dalam bentuk membantu siswa agar dapat berkembang secara optimal. Siswa yang memperoleh kepuasan tidak hanya menjadi dasar yang kuat bagi bimbingan konseling itu sendiri, tapi juga dapat mencerminkan potensi perkembangan Bimbingan dan Konseling dimasa yang akan datang.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil beberapa simpulan bahwa di SMP Negeri 1 Brebes :

1. Tingkat kualitas pelayanan Bimbingan dan Konseling tergolong baik terbukti dari tingginya kualitas dari kelima dimensi pelayanan Bimbingan dan Konseling yaitu kehandalan, daya tanggap, sikap dan perilaku, empati serta bukti fisik pelayanan Bimbingan dan Konseling. Sebanyak 78,5% siswa memiliki persepsi yang baik, sebanyak 82,71% siswa memiliki persepsi yang baik tentang daya tanggap pelayanan Bimbingan dan Konseling, sebanyak 68,69% siswa memiliki persepsi yang baik terhadap sikap dan perilaku konselor dalam pelayanan Bimbingan dan Konseling, sebanyak 69,6% siswa memiliki persepsi yang baik terhadap empati konselor dan sebanyak 78,50% siswa memiliki persepsi yang baik terhadap bukti fisik pelayanan Bimbingan dan Konseling.

2. Tingkat kepuasan siswa memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling tergolong baik, terbukti sebanyak 86,0% siswa merasa puas memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling, hanya 5,6% yang cukup puas dan 8,4% kurang puas dalam memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling, 74,8% siswa merasa puas dengan kehandalan pelayanan Bimbingan dan Konseling, 70,1% siswa merasa puas dengan daya tanggap, 79,4% siswa merasa puas dengan sikap dan perilaku guru Pembimbing, 69,9% siswa merasa puas dengan empati guru Pembimbing, dan 57% siswa puas dengan bukti fisik pelayanan Bimbingan dan Konseling.
3. Kualitas pelayanan Bimbingan dan Konseling secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan siswa memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling yaitu sebesar 90,2%.
4. Secara parsial kehandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan siswa memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling sebesar 15,46%. Daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan siswa memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling sebesar 29,95%. Sikap dan perilaku berpengaruh terhadap kepuasan siswa memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling sebesar 21,59%. Empati (*empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan siswa memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling sebesar 13,85%. Bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan siswa memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling sebesar 10,84%.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini disarankan beberapa pihak yang terkait untuk peningkatan kepuasan siswa dalam memanfaatkan pelayanan pelayanan Bimbingan dan Konseling antara lain:

1. Kualitas pelayanan Bimbingan dan Konseling di SMP Negeri 1 Brebes tergolong baik tetapi perlu terus diingkatkan kualitasnya agar semua siswa dapat merasa puas dengan pelayanan Bimbingan dan Konseling dengan cara memberikan pelayanan Bimbingan dan Konseling yang lebih menarik dan sesuai dengan kebutuhan siswa di masa sekarang atau masa depan dalam lima dimensi kualitas.
2. berdasarkan hasil analisis deskripsi prosentase, tingkat kepuasan siswa terhadap bukti fisik paling rendah yaitu hanya 57,9%, maka pihak guru pembimbing perlu memperbaiki sarana dan prasarana Bimbingan dan Konseling terutama ruang konseling yang nyaman dan aman serta instrumentasi Bimbingan dan Konseling.
3. Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh informasi bahwa daya tanggap memiliki pengaruh yang lebih besar (29,95%) terhadap kepuasan siswa memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling, oleh karena itu guru pembimbing dapat terus meningkatkan kesediaan waktu memberikan layanan, kecepatan dalam membimbing siswa untuk memecahkan masalahnya, dan spontanitas dalam memberikan pelayanan Bimbingan dan Konseling.
4. Kepala Sekolah perlu lebih mendukung program dan kegiatan pelayanan Bimbingan dan Konseling baik dari segi material maupun non material,

sehingga diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan Bimbingan dan Konseling, yang pada akhirnya dapat menumbuhkan kepuasan siswa dalam memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling.



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.3 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil beberapa simpulan bahwa di SMP Negeri 1 Brebes :

5. Tingkat kualitas pelayanan Bimbingan dan Konseling tergolong baik terbukti dari tingginya kualitas dari kelima dimensi pelayanan Bimbingan dan Konseling yaitu kehandalan, daya tanggap, sikap dan perilaku, empati serta bukti fisik pelayanan Bimbingan dan Konseling. Sebanyak 78,5% siswa memiliki persepsi yang baik, sebanyak 82,71% siswa memiliki persepsi yang baik tentang daya tanggap pelayanan Bimbingan dan Konseling, sebanyak 68,69% siswa memiliki persepsi yang baik terhadap sikap dan perilaku konselor dalam pelayanan Bimbingan dan Konseling, sebanyak 69,6% siswa memiliki persepsi yang baik terhadap empati konselor dan sebanyak 78,50% siswa memiliki persepsi yang baik terhadap bukti fisik pelayanan Bimbingan dan Konseling.
6. Tingkat kepuasan siswa memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling tergolong baik, terbukti sebanyak 86,0% siswa merasa puas memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling, hanya 5,6% yang cukup puas dan 8,4% kurang puas dalam memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling, 74,8% siswa merasa puas dengan kehandalan pelayanan Bimbingan dan Konseling, 70,1% siswa merasa puas dengan daya tanggap, 79,4% siswa merasa puas dengan sikap dan perilaku guru Pembimbing, 69,9% siswa

merasa puas dengan empati guru Pembimbing, dan 57% siswa puas dengan bukti fisik pelayanan Bimbingan dan Konseling.

7. Kualitas pelayanan Bimbingan dan Konseling secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan siswa memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling yaitu sebesar 90,2%.
8. Secara parsial kehandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan siswa memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling sebesar 15,46%. Daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan siswa memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling sebesar 29,95%. Sikap dan perilaku berpengaruh terhadap kepuasan siswa memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling sebesar 21,59%. Empati (*empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan siswa memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling sebesar 13,85%. Bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan siswa memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling sebesar 10,84%.

#### 5.4 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini disarankan beberapa pihak yang terkait untuk peningkatan kepuasan siswa dalam memanfaatkan pelayanan pelayan Bimbingan dan Konseling antara lain:

5. Kualitas pelayanan Bimbingan dan Konseling di SMP Negeri 1 Brebes tergolong baik tetapi perlu terus diingkatkan kualitasnya agar semua siswa dapat merasa puas dengan pelayanan Bimbingan dan Konseling dengan cara memberikan pelayanan Bimbingan dan Konseling yang lebih menarik dan

sesuai dengan kebutuhan siswa di masa sekarang atau masa depan dalam lima dimensi kualitas.

6. berdasarkan hasil analisis deskripsi prosentase, tingkat kepuasan siswa terhadap bukti fisik paling rendah yaitu hanya 57,9%, maka pihak guru pembimbing perlu memperbaiki sarana dan prasarana Bimbingan dan Konseling terutama ruang konseling yang nyaman dan aman serta instrumentasi Bimbingan dan Konseling.
7. Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh informasi bahwa daya tanggap memiliki pengaruh yang lebih besar (29,95%) terhadap kepuasan siswa memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling, oleh karena itu guru pembimbing dapat terus meningkatkan kesediaan waktu memberikan layanan, kecepatan dalam membimbing siswa untuk memecahkan masalahnya, dan spontanitas dalam memberikan pelayanan Bimbingan dan Konseling.
8. Kepala Sekolah perlu lebih mendukung program dan kegiatan pelayanan Bimbingan dan Konseling baik dari segi material maupun non material, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan Bimbingan dan Konseling, yang pada akhirnya dapat menumbuhkan kepuasan siswa dalam memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1996. *Prosedur Penelitian Suatu Praktek*. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Comney, Al. 1973. *A First Course In Factor Analysis*. New York : Academi Press In.
- Departeman Pendidikan Nasional. 2004. *Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Bimbingan Konseling*. Jakarta : Diknas
- Dimiyati, Mahmud. 1989. *Psikologi Suatu Pengantar*. Jakarta : Dirjen Dikti
- Forum Kajian Budaya dan Agama (FKBA). 2000. *Kecerdasan Emosi dan Quantun Learning*. Yogyakarta : Untuk Kalangan Sendiri
- Fritzsims, J. JA and Sullivan, R.S. 1982. *Service Operations management*, New York : Mc Grow. Hill Book Inc
- Ghozali, Imam. 2005. *Analisis Multivariat, Menggunakan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit UNDIP
- Latipun. 2003. *Psikologi Konseling*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Mar'at. 1982. *Sikap Manusia, Perubahan Serta Pengukurannya*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Parasuratman, et al. 1985. *A Conceptual model Of Service Quality and its Implications For Future Reseach*. *Journal Of Marketing*, Vol. 49 (Full), PP. 41-50
- Prayitno. 2004. *Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Rahmat, Jalaludin. 2000. *Psikologi Komunikasi*. Bandung : Remaja Karya

- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Robbins, Stephen P. 2001. *Perilaku Organisasi, Konsep, Kontraversi, Aplikasi*. Jakarta : Frenhalindo
- Sedarmayanti. 2000. *Retrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan*. Bandung : Mandar Maju
- Slameto. 1991. *Perspektif Bimbingan Konseling dan Peranannya di Berbagai Institusi*. Jakarta : Rineka Cipta
- Suherman, A.S. 2003. Makalah : *Kompetensi Dan Aspek Etik Profesional Konselor Masa Depan*. Bandung : ABKIN dan UPI
- Supranto. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta
- Tjiptono. Fandy. 1996. "Kiat Menangani Keluhan Pelanggan", *Business News*, Ruang Strategis Usaha No. 317 (10 April), Th VII, pp. 1-4
- Tjiptono. Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. Andi Yogyakarta
- Widyaratna, Theresia. 2001. *Journal Manajemen dan Kewirausahaan*. Jakarta : Universitas Kristen Surabaya
- Wierma, W. 1986. *Reseach Methods In Education : An Introduction*. Massa Chusetts: Allyn And Bacor