



**KONTRIBUSI KUALITAS PRIBADI GURU BK  
TERHADAP KEPUASAN LAYANAN KONSELING DI  
SMP N 5 UNGARAN**

Disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan  
Program Studi Bimbingan dan Konseling

**SKRIPSI**

Oleh

**Dian Fatmawati**

**1301412010**



**JURUSAN BIMBINGAN DAN KONSELING  
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG**

**2016**

## PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul “Kontribusi Kualitas Pribadi Guru BK terhadap Kepuasan Layanan Konseling di SMP N 5 Ungaran” dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Pendidikan merupakan karya tulis saya sendiri, bukan jiplakan atau tiruan dari karya orang lain. Secara tertulis pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip dan dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah.

Semarang, 9 November 2016

Penulis



Dian Fatmawati

NIM. 1301412010

**UNNES**  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

## LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul “Kontribusi Kualitas Pribadi Guru BK terhadap Layanan  
Konseling di SMP N 5 Ungaran” telah disetujui oleh dosen pembimbing, pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 28 Oktober 2016

Dosen Pembimbing

Dosen Pembimbing 1



Dr. Awalya, M.Pd. Kons

NIP. 19601101 198710 2 001

Dosen Pembimbing 2



Prof. Dr. Sugiyo, M.Si

NIP. 19520411 197802 1 001

**UNNES**  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan di dalam sidang Panitia Ujian Skripsi Jurusan  
Bimbingan dan Konseling Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang

pada :  
Hari : Rabu  
Tanggal : 16 November 2016

Panitia Ujian

Ketua



Dra. Sinta Saraswati, M.Pd. Kons  
NIP. 19800605 199903 2 001

Sekretaris

Kusharto Kurniawan, M.Pd. Kons  
NIP. 19710114 200501 1 002

Penguji Utama

Drs. Heru Mugiarto, M.Pd. Kons  
NIP. 19610602 198403 1 002

Penguji/Pembimbing I

Dr. Awalya, M.Pd. Kons  
NIP. 19601101 198710 2 001

Penguji/Pembimbing II

Prof. Dr. Sugiyo, M.Si  
NIP. 19520411 197802 1 001

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

*“Menjadi pribadi yang sabar, ikhlas, tawakal serta terus berdoa, senantiasa yakin dan percaya bahwa Allah SWT telah memberikan jalan yang baik bagi hambanya yang sabar” (Dian Fatmawati)*



### **PERSEMBAHAN**

Untuk Almamater Jurusan Bimbingan dan  
Konseling Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas  
Negeri Semarang

**UNNES**  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena dengan segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Kontribusi Kualitas Pribadi Guru BK terhadap Kepuasan Layanan Konseling di SMP N 5 Ungaran”. Sholawat serta salam tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah mengarahkan kita kepada agama yang diridhoi Allah SWT.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tersusunnya skripsi ini bukan hanya atas kemampuan dan usaha penulis semata, namun juga berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak khususnya dosen pembimbing yang telah sabar membimbing. Untuk itu perkenankan pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih terutama kepada Dr. Awalya, M.Pd. Kons, sebagai Dosen Pembimbing 1 dan Prof. Dr. Sugiyo, M.Si., sebagai Dosen Pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran serta sabar dan bertanggung jawab dalam membimbing penulisan skripsi ini hingga selesai. Selain itu penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Fathur Rokhman, M.Hum. Rektor Universitas Negeri Semarang yang bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan pendidikan di Universitas Negeri Semarang
2. Prof. Dr. Fakhruddin, M.Pd., Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan yang telah memberikan ijin penelitian.

3. Drs. Eko Nusantoro, M.Pd., Ketua Jurusan Bimbingan dan Konseling Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang yang telah berkenan memberikan bimbingan, arahan dan motivasi hingga skripsi ini selesai.
4. Drs. Heru Mugiarto, M.Pd. Kons sebagai penguji utama pada ujian sidang skripsi.
5. Kepala SMP N 5 Ungaran yang telah memberikan ijin penelitian.
6. Ardina Enggar R, S.Pd dan Drs. Zamroni Guru BK di SMP N 5 Ungaran yang telah banyak membantu pelaksanaan penelitian.
7. Siswa-siswi SMP N 5 Ungaran yang telah berpartisipasi dalam pelaksanaan penelitian skripsi ini.
8. Kedua orang tua dan saudara-saudara yang tidak henti-hentinya mendoakan, memberikan semangat dan terus memotivasi untuk terus berjuang menyelesaikan pendidikan S1.
9. Sahabat-sahabat yang terus mendukung dan membantu Fiqih Wahyu Diana, Raras Ambarani, Dwi Fitria Sari, Bektu Sri Mulyani, Sa'adatul Atiyah.
10. Teman-teman BK angkatan 2012 yang memberikan dukungan dan semangat.

Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Semarang, 9 November 2016

Penulis

## ABSTRAK

**Fatmawati, Dian. 2016.** *Kontribusi Kualitas Pribadi Guru BK terhadap Kepuasan Layanan Konseling di SMP N 5 Ungaran.* Skripsi. Jurusan Bimbingan dan Konseling. Fakultas Ilmu Pendidikan. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing I Dr. Awalya, M.Pd. Kons. dan Pembimbing II Prof. Dr. Sugiyo, M.Si

Kata Kunci: kontribusi, kualitas pribadi guru BK, kepuasan layanan konseling

Layanan konseling merupakan suatu proses pemberian bantuan yang dilakukan untuk membantu individu dalam pengoptimalan dirinya. Kunci utama keberhasilan layanan konseling tidak hanya dilihat dari pelaksanaannya, namun banyak faktor yang mempengaruhi hal tersebut. Salah satunya dapat dilihat dari bagaimana kualitas pribadi guru BK. Kualitas pribadi guru BK merupakan faktor yang sangat penting dan faktor penentu bagi keberhasilan pelayanan konseling. Banyak siswa yang belum dapat memanfaatkan layanan konseling di sekolah dengan alasan kurang menyukai pribadi guru BK yang terkesan galak, sering menghukum siswa. Sehingga siswa di sekolah merasa tidak puas akan layanan konseling yang diberikan oleh guru BK. Tujuan penelitian secara umum adalah untuk mengetahui kualitas pribadi, kepuasan layanan konseling, serta kontribusi kualitas pribadi tersebut terhadap kepuasan layanan konseling.

Jenis penelitian ini adalah penelitian *ex-post facto*. Populasi dalam penelitian ini adalah siswa-siswi kelas VIII dan IX di SMP N 5 Ungaran. Sampel diambil dengan menggunakan teknik *simple random sampling* dan diperoleh sampel 180 orang siswa. Pengumpulan data dengan menggunakan skala psikologis. Analisis data dengan teknik analisis regresi sederhana dan deskriptif presentase.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pribadi guru BK di sekolah ditunjukkan dalam kategori baik. Pribadi guru BK dapat dipercaya presentase sebesar 80,6%, hangat 76,6%, pendengar yang aktif 68,6%, sabar 75,1%, penerimaan secara positif 74,8%, berkomunikasi dengan baik 76,6%, dan terbuka 77,8%. Layanan konseling yang ada di sekolah tergolong dalam kategori yang baik presentase sebesar 77,1%. Dengan demikian siswa mampu memanfaatkan layanan konseling dengan baik dan akan memanfaatkan kembali untuk membantu menyelesaikan masalah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pribadi guru BK di sekolah tergolong dalam kategori baik, siswa merasakan puas terhadap layanan konseling, serta kualitas pribadi berkontribusi cukup besar terhadap kepuasan layanan konseling. Saran yang dapat diberikan agar guru BK dapat melatih dirinya menjadi pribadi yang baik dalam mendengarkan orang lain melalui keikutsertaannya dalam rapat, dalam seminar, workshop yang dilaksanakan oleh MGBK. Pihak MGBK agar mengadakan seminar, workshop untuk mendukung hal tersebut, serta kepala sekolah memfasilitasi guru BK untuk mengikuti kegiatan yang menunjang pengembangan pribadinya.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>I</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>II</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>III</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>IV</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>V</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>VI</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>VIII</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>IX</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>XII</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>XIII</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>XIV</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	10
1.4.2 Manfaat Praktis .....	11
1.4.3 Bagi guru BK .....	11
1.4.4 Bagi MGBK.....	11
1.4.5 Bagi Kepala Sekolah.....	11
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi .....	11
<b>BAB 2 LANDASAN TEORI .....</b>	<b>13</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	13
2.2 Konselor/Guru BK.....	17
2.2.1 Ciri-Ciri Konselor/Guru BK .....	18
2.2.2 Kualitas Pribadi Konselor/Guru BK .....	25
2.3 Layanan Konseling di Sekolah .....	40
2.3.1 Pengertian Konseling.....	41
2.3.2 Tujuan Konseling.....	42

2.3.3 Layanan Konseling .....	45
2.3.4 Kepuasan Layanan Konseling .....	46
2.3.4.1 Definisi Kepuasan .....	46
2.3.4.2 Kepuasan Layanan Konseling.....	47
2.4 Kerangka Berfikir.....	55
2.5 Hipotesis Penelitian.....	57
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>58</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	59
3.2 Variabel Penelitian .....	60
3.2.1 Identifikasi Variabel.....	60
3.2.2 Definisi Operasional Variabel.....	60
3.2.2.1 Kualitas Pribadi Guru BK.....	60
3.2.2.2 Kepuasan Layanan Konseling.....	61
3.3 Populasi dan Sampel.....	61
3.3.1 Populasi Penelitian .....	61
3.3.2 Sampel Penelitian.....	62
3.4 Metode dan Pengumpulan Data.....	63
3.5 Validitas dan Reliabilitas .....	69
3.5.1 Validitas .....	69
3.5.2 Reliabilitas .....	70
3.6 Teknik Analisis Data.....	72
3.6.1 Analisis Regresi Sederhana.....	72
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	73
3.6.3 Analisis Deskriptif Presentase .....	74
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>77</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	77
4.1.1 Analisis Deskriptif Presentase .....	77
4.1.1.1 Analisis Deskriptif Presentase Kualitas Pribadi Guru BK.....	77
4.1.1.2 Analisis Deskriptif Presentase Kepuasan Layanan Konseling.....	79
4.1.2 Uji Hipotesis .....	86
4.1.3 Hasil Analisis Regresi Sederhana .....	87
4.2 Pembahasan .....	87
4.2.1 Kualitas Pribadi Guru BK.....	87
4.2.2 Kepuasan Layanan Konseling.....	92
4.2.3 Kontribusi.....	95
4.3 Keterbatasan Penelitian.....	98

<b>BAB 5 PENUTUP</b> .....	100
5.1 Simpulan .....	100
5.2 Saran.....	101
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	102



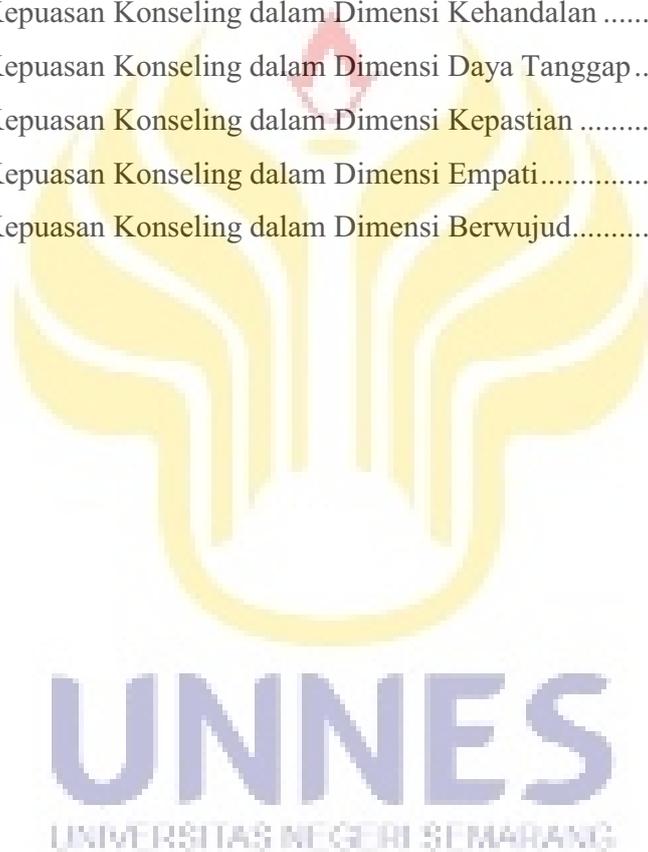
## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Daftar Populasi Siswa .....	61
Tabel 3.2 Daftar Perolehan Sampel .....	63
Tabel 3.3 Kategori Jawaban Kualitas Pribadi .....	65
Tabel 3.4 Kategori Jawaban Kepuasan Layanan Konseling .....	65
Tabel 3.5 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian .....	66
Tabel 3.6 Klasifikasi Reliabilitas .....	71
Tabel 3.7 Kriteria Deskriptif Presentase .....	75
Tabel 3.8 Kriteria Kepuasan Layanan Konseling .....	76
Tabel 4.1 Kepuasan Layanan Konseling .....	79
Tabel 4.2 Kepuasan Konseling dalam Dimensi Kehandalan .....	80
Tabel 4.3 Kepuasan Konseling dalam Dimensi Daya Tanggap.....	81
Tabel 4.4 Kepuasan Konseling dalam Dimensi Kepastian .....	83
Tabel 4.5 Kepuasan Konseling dalam Dimensi Empati.....	84
Tabel 4.6 Kepuasan Konseling dalam Dimensi Berwujud .....	85



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Kualitas Pribadi Guru BK .....	78
Gambar 4.2 Kepuasan Layanan Konseling .....	80
Gambar 4.3 Kepuasan Konseling dalam Dimensi Keandalan .....	81
Gambar 4.4 Kepuasan Konseling dalam Dimensi Daya Tanggap.....	82
Gambar 4.5 Kepuasan Konseling dalam Dimensi Kepastian .....	83
Gambar 4.6 Kepuasan Konseling dalam Dimensi Empati.....	84
Gambar 4.7 Kepuasan Konseling dalam Dimensi Berwujud.....	85



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kisi-Kisi Instrumen Uji Coba.....	106
Lampiran 2 Instrumen Uji Coba .....	109
Lampiran 3 Data Uji Coba Instrumen.....	119
Lampiran 4 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian .....	135
Lampiran 5 Instrumen Penelitian.....	138
Lampiran 6 Tabel Nomogram Harry King.....	147
Lampiran 7 Analisis Deskriptif Presentase.....	148
Lampiran 8 Uji Persyaratan Analisis .....	153
Lampiran 9 Analisis Regresi Linier Sederhana .....	155
Lampiran 10 Pengujian Hipotesis .....	157
Lampiran 11 Korelasi X terhadap Y .....	158
Lampiran 12 Daftar Nama Siswa .....	159
Lampiran 13 Surat Ijin Penelitian .....	183
Lampiran 14 Surat Keterangan .....	184
Lampiran 15 Dokumentasi.....	185



# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pendidikan tidak lepas dari seorang pendidik dalam pelaksanaannya, seperti yang tercantum dalam UU No. 20/2003 Pasal 1 Butir 6 disebutkan bahwa pendidik adalah tenaga kependidikan yang berkualifikasi sebagai guru, dosen, guru BK, pamong belajar, widyaiswara, tutor, instruktur, fasilitator, dan sebutan lain yang sesuai dengan kekhususannya, serta berpartisipasi dalam penyelenggaraan pendidikan. Pelayanan bimbingan dan konseling tidak terlepas dari pelaksanaan pendidikan di sekolah.

Sebagai hubungan yang membantu, BK dimaksudkan untuk peningkatan pertumbuhan, kematangan, fungsi, cara penanganan kehidupannya dengan memanfaatkan sumber-sumber internal pada pihak yang diberikan bantuan. Disini penerima bantuan yang dimaksud adalah individu (konseli), dan pemberi bantuan tentunya adalah guru BK. Bantuan yang dimaksud disini adalah pemberian layanan, dengan tujuan membantu individu memperkembangkan diri secara optimal sesuai dengan tahap perkembangan dan predisposisi yang dimilikinya, serta sesuai dengan tuntutan positif lingkungannya.

Pemberian layanan bimbingan dan konseling meliputi sembilan layanan

diantaranya yaitu layanan orientasi, layanan informasi, layanan penguasaan konten, layanan penempatan dan penyaluran, layanan konseling kelompok, layanan bimbingan kelompok, layanan konseling individu, layanan mediasi dan layanan konsultasi. Dengan layanan yang ada diharapkan siswa dapat memanfaatkan layanan yang diberikan oleh guru BK untuk membantu mengembangkan dirinya dan memecahkan masalah. Salah satu dari kesembilan layanan yang ada adalah layanan konseling.

Konseling merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan, dimana tujuan yang ingin dicapai adalah agar individu dapat berkembang secara optimal. Perkembangan yang optimal itu dapat dilihat dari bagaimana cara pandangnya, sikap, sifat, keterampilan yang dapat memungkinkan siswa untuk dapat menerima dirinya apa adanya. Pelaksanaan layanan konseling di sekolah harus dilaksanakan oleh tenaga ahli yang profesional agar tujuan dari konseling itu sendiri dapat tercapai. Tenaga ahli yang profesional tersebut adalah guru BK sesuai dengan pengetahuan dan keterampilannya mengenai konseling.

Dengan adanya layanan konseling tersebut maka siswa berharap agar masalah yang sedang dialami dapat diatasi dan terselesaikan, sehingga siswa mampu mengoptimalkan dirinya serta mampu mandiri dalam mengambil keputusan atas masalah yang sedang dialaminya.

Kenyataannya di lapangan layanan konseling dilaksanakan tanpa *need assessment* dari guru BK. Alhasil nasehatlah yang diberikan oleh guru BK kepada siswa saat layanan konseling berlangsung, mereka merasa bahwa nasehat yang diberikan kurang

memberikan manfaat terkait dengan masalah yang dialami. Sehingga siswa merasa kurang puas akan pelayanan konseling yang diberikan oleh guru BK di sekolah. Dengan demikian siswa enggan datang kembali untuk meminta bantuan terkait masalah yang sedang dialami dan memanfaatkan layanan konseling.

Kunci utama keberhasilan layanan konseling di sekolah tidak hanya dilihat dari tingkat keberhasilan pelaksanaan layanannya saja. Banyak faktor yang mempengaruhi keberhasilan layanan konseling di sekolah, salah satunya dapat dilihat dari bagaimana kualitas pribadi guru BK. Perlu diketahui bahwa kepribadian merupakan tolok ukur yang sangat penting karena kepribadian sangat mempengaruhi efektifitas pekerjaan seorang guru BK di sekolah. Dengan kepribadian tersebut maka dapat dilihat bagaimana guru BK dapat mengaplikasikan ilmunya, tidak hanya dari segi ilmu pengetahuannya saja namun dilihat dari pengaplikasiannya.

Maddy dan Burt dalam Alwilsol (2005: 10) menyatakan bahwa kepribadian merupakan seperangkat karakteristik dan kecenderungan yang stabil, yang menentukan keumuman dan perbedaan tingkah laku psikologik (berfikir, merasa, dan gerakan) dari seseorang dalam waktu yang panjang dan tidak dapat difahami secara sederhana sebagai hasil dari tekanan sosial dan tekanan biologik saat itu. Dengan kata lain kepribadian mencakup kebiasaan, sikap, sifat yang dimiliki oleh seseorang yang berkembang ketika berhubungan dengan orang lain. Dalam setiap *performancenya* guru BK dituntut untuk dapat bisa menempatkan dirinya secara profesional dan proporsional dilihat dari kepribadiannya. Pengaplikasian ilmu pengetahuan tersebut dapat dilihat dari kualitas pribadi guru BK.

Kualitas pribadi guru BK merupakan faktor penentu bagi keberhasilan layanan konseling dan merupakan faktor yang sangat penting bagi pencapaian konseling yang efektif di sekolah. Kepribadian bagi setiap guru BK sangatlah perlu dimiliki dan diaplikasikan, dengan kepribadian yang dimiliki itulah akan diketahui bagaimana kualitas pribadi guru BK dalam layanan konseling. Seperti yang dikemukakan oleh Carkhuff dalam Winkel (2006: 184) bahwa kualitas kepribadian pada guru BK di sekolah lebih penting daripada penguasaan berbagai teori, aneka metode dan teknik, meskipun hal-hal itu tidak dapat diabaikan; berarti pula bahwa seorang guru BK di sekolah yang tidak memiliki kualitas-kualitas kepribadian itu, sudah mengalami hambatan serius dalam pekerjaannya.

Menurut Cavanagh dalam Yusuf (2009: 37-45) mengemukakan kualitas pribadi yang harus ada didalam diri masing-masing guru BK ditandai dengan beberapa karakteristik antara lain *self knowledge* (pemahaman diri), *competence* (kompeten), *good psychological health* (kesehatan psikologis yang baik), *trustworthiness* (dapat dipercaya), *honesty* (kejujuran), *strength* (kekuatan atau daya), *warmth* (bersikap hangat), *active responsiveness* (pendengar yang aktif), *patience* (kesabaran), *sensitivity* (kepekaan), *holistic awareness* (kesadaran holistik). Ciri-ciri itulah yang harus dimiliki oleh guru BK dalam setiap *performancenya*, dengan tujuan agar layanan yang diberikan tersampaikan dan tujuannya tercapai.

*Self knowledge* (pemahaman diri) maksudnya adalah guru BK dapat memahami dirinya sendiri, memahami kelebihan dan kekurangan yang ada pada dirinya. Dengan memahami dirinya maka guru BK dapat memahami diri orang lain baik

kekurangannya dan kelebihan dalam melakukan layanan konseling. Dengan guru BK mempunyai *Self knowledge* tersebut maka siswa merasa dimengerti oleh guru BK. *Competence* (kompeten) yaitu kualitas yang harus dimiliki oleh guru BK baik kualitas fisik, sosial, intelektual, emosional dan moral dalam membantu siswa. Dengan sikap tersebut, diharapkan siswa mampu menampilkan sikap percaya diri dalam meminta bantuan guru BK. Sehingga ketika melakukan layanan konseling tidak ada keterpaksaan dari siswa.

*Good psychological health* (kesehatan psikologis yang baik) dapat diartikan sebagai pemahaman guru BK terhadap kepribadian, dengan tujuan agar guru BK mampu menetapkan arah konseling dan mampu membangun proses konseling secara lebih positif. *Trustworthiness* (dapat dipercaya) artinya disini guru BK mampu menjaga setiap permasalahan yang dialami oleh siswa, selain itu mampu memberikan rasa aman kepada siswa. Dengan demikian siswa mudah percaya dan merasa nyaman ketika akan melakukan proses konseling.

*Honesty* (kejujuran) yang berarti bahwa guru BK di sekolah dapat bersikap terbuka kepada siswa dalam proses konseling. Dengan keterbukaan tersebut maka siswa mampu membuka diri kepada guru BK atas masalah yang sedang dialaminya. *Strength* (kekuatan atau daya) artinya bahwa guru BK memiliki motivasi dan seseorang yang tabah dalam menghadapi masalah. Sehingga mampu memberikan motivasi kepada siswa, mampu mendorong siswa untuk dapat mengatasi masalahnya baik masalah yang bersifat pribadi, sosial, belajar ataupun karir.

*Warmth* (bersikap hangat) adalah mampu mengakrabkan suasana, mampu membina hubungan baik dengan siswa, memiliki sikap yang ramah, peduli, dan perhatian terhadap siswa. Bersikap hangat ini dapat dilihat dari bagaimana guru BK memperlakukan siswa dalam menangani masalahnya (bagaimana mimik wajanya, nada intonasi suara saat melakukan perbincangan dengan siswa, gerakan mata, serta reaksi badan). *Active responsiveness* (pendengar yang aktif) setiap orang harus memiliki pendengaran yang baik dalam kehidupan sehari-hari. Khususnya sebagai seorang guru BK mendengar adalah pekerjaan yang benar-benar harus dimiliki, karena kunci dari konseling adalah mendengarkan, memahami, dan merespon. Jika guru BK kurang mampu dalam mendengarkan apa yang sedang diungkapkan oleh siswa maka masalah yang dialami tidak akan terselesaikan.

*Patience* (kesabaran) yang bermakna bahwa guru BK dalam membantu siswa mengatasi masalahnya harus memiliki sikap yang sabar dan tidak tergesa-gesa. Dengan kesabaran tersebut maka siswa nyaman ketika mencurahkan masalah yang dialaminya, sehingga siswa mampu memecahkan masalahnya dan mandiri dalam menghadapi masalah. *Sensitivity* (kepekaan) adalah guru BK memiliki sikap sensitive terhadap hal-hal yang mengganggu kehidupan efektif sehari-hari. Sehingga dengan adanya kepekaan ini siswa merasa dimengerti oleh guru BK dalam menangani masalahnya. *Holistic awareness* (kesadaran holistik) bahwa guru BK memahami siswa secara utuh dan tidak memahami siswa secara serpihan.

Fenomena yang ada dilapangan adalah guru BK kurang memperhatikan beberapa hal yang harus dimiliki terkait dengan kualitas pribadi tersebut dalam melaksanakan

layanan konseling. Terbukti banyak dari siswa yang kurang memanfaatkan layanan konseling di sekolah karena kurang menyukai pribadi guru BK yang terkesan hanya menghukum siswa, galak, sebagai polisi sekolah.

Beberapa penelitian yang telah dilakukan oleh para peneliti mengungkapkan bahwa kualitas pribadi guru BK di sekolah terhadap layanan konseling antara lain penelitian Rahmalia (2008) dalam skripsinya mengenai “hubungan antara persepsi siswa terhadap bimbingan dan konseling dan intensitas pemanfaatan layanan bimbingan dan konseling di SMA PGRI 109 Tangerang” menunjukkan bahwa bimbingan dan konseling (BK) dipersepsi secara negative oleh sebagian besar responden juga kurang memanfaatkan layanan BK secara positif di sekolah. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan negative antara siswa dan siswi dalam persepsi mereka terhadap bimbingan dan konseling, yaitu pada program BK, fasilitas, dan kualitas BK itu sendiri. Hasil yang negative dan signifikan ini menunjukkan adanya persepsi siswa yang enggan akan program BK, fasilitas dan kualitas di sekolah. Hal ini disebabkan karena siswa dan siswi kurang tertarik dengan program BK di sekolah. Alasan yang mereka kemukakan cukup beragam seperti membosankan, tidak menarik, membuat mengantuk, guru BK tidak menyenangkan, bahkan menurut mereka guru BK seperti polisi sekolah.

Marantika (2008) pada tesisnya mengenai “persepsi siswa tentang karakteristik pribadi guru pembimbing dan kontribusinya terhadap kecenderungan pemanfaatan layanan bimbingan dan konseling”, menemukan bahwa layanan bimbingan konseling di lapangan belum dimanfaatkan secara intensif. Hasil penelitian ini menemukan

bahwa salah satu penyebabnya adalah masih banyaknya siswa yang memiliki persepsi negatif terhadap guru pembimbing sehingga siswa merasa enggan untuk memanfaatkan layanan bimbingan dan konseling (<http://digilib.upi.edu>). Hal ini menunjukkan bahwa persepsi siswa tentang guru BK akan mempengaruhi kecenderungan siswa memanfaatkan layanan bimbingan dan konseling.

Penelitian Rina (2013) dalam skripsinya mengenai “korelasi antara kepribadian guru BK dengan minat siswa mengikuti layanan konseling individu di SMA Negeri 1 Kendal Kabupaten Kendal Tahun Ajaran 2013/2014” menyatakan bahwa gambaran pribadi guru BK di SMA N 1 Kendal dianggap baik oleh siswa-siswa di kelas XI dan XII, memenuhi kriteria sebagai pribadi guru BK yang sesuai ciri-ciri kepribadian guru BK yang baik. Namun masih ada beberapa siswa yang masih belum bisa dan berani untuk lebih dekat dengan guru pembimbing mereka dan melaksanakan layanan bimbingan dan konseling.

Penelitian Fransisca (2014) dengan judul “pengaruh kualitas pribadi guru BK terhadap efektifitas layanan konseling di sekolah” menunjukkan bahwa ada pengaruh positif kualitas pribadi guru BK terhadap efektifitas layanan konseling di sekolah, disini berarti kualitas pribadi guru BK mempunyai pengaruh terhadap efektifitas layanan konseling di sekolah. Di lapangan ada perbedaan pengaruh karakteristik kepribadian guru BK terhadap efektifitas layanan konseling di sekolah. Berdasarkan hasil analisis yang peneliti lakukan diketahui setiap karakteristik kepribadian mempunyai pengaruh yang berbeda terhadap efektifitas layanan konseling di sekolah, dan karakteristik kepribadian guru BK yang paling berpengaruh terhadap efektifitas

layanan konseling adalah kesadaran akan pengalaman budaya (*awareness of a cultural experience*).

Dari fenomena yang telah dijelaskan diatas, peneliti ingin mengetahui bagaimana kontribusi kualitas pribadi guru BK terhadap kepuasan layanan konseling di sekolah. Kualitas pribadi dalam penelitian ini ditujukan untuk mengetahui seberapa berkualitaskannya pribadi guru BK dalam memberikan layanan konseling. Mengingat bahwa kunci utama keberhasilan suatu layanan konseling terletak pada kualitas pribadi yang dimiliki oleh guru BK itu sendiri. Selain itu kepuasan layanan konseling merujuk pada tingkat kepuasan siswa dalam memanfaatkan layanan konseling yang diberikan oleh guru BK di sekolah. atas hal tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul kontribusi kualitas pribadi guru BK terhadap kepuasan layanan konseling di SMP N 5 Ungaran.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari fenomena yang ada di lapangan maka terdapat rumusan utama yaitu bagaimana kontribusi kualitas pribadi guru BK dalam melaksanakan tugasnya sebagai pemberi layanan konseling di sekolah? Dari rumusan utama tersebut adapun rumusan umum yang dijabarkan sebagai berikut:

**1.2.1** Bagaimana kualitas pribadi guru BK di SMP N 5 Ungaran?

**1.2.2** Bagaimana kepuasan layanan konseling yang dirasakan siswa di SMP N 5 Ungaran?

**1.2.3** Seberapa besar kontribusi kualitas pribadi guru BK terhadap kepuasan layanan konseling di SMP N 5 Ungaran?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan utama dilakukannya penelitian ini antara lain peneliti ingin mengetahui kontribusi kualitas pribadi guru BK yang ada di SMP N 5 Ungaran dalam melaksanakan tugasnya sebagai pemberi layanan konseling di sekolah. Adapun tujuan umum dari penelitian ini adalah:

**1.3.1** Mengetahui kualitas pribadi guru BK di SMP N 5 Ungaran.

**1.3.2** Mengetahui kepuasan layanan konseling yang dirasakan siswa di SMP N 5 Ungaran?

**1.3.3** Mengetahui seberapa besar kontribusi kualitas pribadi guru BK terhadap kepuasan layanan konseling di SMP N 5 Ungaran.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Teoritis**

Sebagai suatu karya ilmiah, diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pengayaan bagi bimbingan dan konseling serta dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada khususnya, selain itu untuk dapat menambah konsep keberhasilan layanan konseling dengan kualitas pribadi yang dimiliki guru BK di sekolah.

## **1.4.2 Praktis**

### **1.4.2.1 Bagi guru BK**

Sebagai suatu bentuk masukan bagi guru BK terkait dengan kualitas pribadi yang harus dimiliki dalam tugasnya sebagai pemberi layanan konseling di sekolah, dengan demikian layanan yang diberikan akan mencapai tujuan.

### **1.4.2.2 Bagi MGBK**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi dan masukan bagi pihak MGBK untuk dapat menyelenggarakan pertemuan rutin sebagai forum komunikasi diantara guru BK di sekolah.

### **1.4.2.3 Bagi Kepala Sekolah**

Sebagai pemahaman baru bagi kepala sekolah mengenai pribadi guru BK yang seharusnya sehingga kepala sekolah mempunyai peran dalam memantau perkembangan pribadi guru BK di sekolah.

## **1.5 Sistematika Penulisan Skripsi**

### **1.5.1 Bab 1 Pendahuluan**

Pada bab 1 ini menyajikan gagasan pokok yang paling sedikit terdiri atas empat bagian: (1) latar belakang, (2) rumusan masalah, (3) tujuan penelitian, (4) manfaat penelitian, dan (5) sistematika skripsi. Kelima gagasan tersebut ditulis dalam bentuk sub-bab.

### **1.5.2 Bab 2 Landasan Teori**

Pada bab 2 berisi kajian teori dan hasil-hasil penelitian terdahulu yang menjadi kerangka pikir penyelesaian masalah penelitian yang disajikan ke dalam beberapa sub-bab.

### **1.5.3 Bab 3 Metode Penelitian**

Pada bab 3 menyajikan gagasan pokok yang terdiri atas: jenis penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, metode pengumpulan data, validitas dan reliabilitas, metode analisis data.

### **1.5.4 Bab 4 Hasil dan Pembahasan**

Pada bab 4 berisi hasil analisis data dan pembahasannya yang disajikan dalam rangka menjawab permasalahan penelitian. Bab ini dapat terdiri atas beberapa sub bab hasil penelitian dan sub-bab pembahasan.

### **1.5.5 Bab 5 Penutup**

Pada bab 5 berisi simpulan dan saran. Kedua isi tersebut masing-masing dapat dijadikan menjadi dua sub-bab, yaitu simpulan dan saran.

## BAB 2

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Berikut ini beberapa penelitian terdahulu yang pernah dilakukan oleh beberapa peneliti antara lain: Penelitian Fransisca (2014) dengan judul “pengaruh kualitas pribadi guru BK terhadap efektifitas layanan konseling di sekolah” menunjukkan bahwa ada pengaruh positif kualitas pribadi guru BK terhadap efektifitas layanan konseling di sekolah, disini berarti kualitas pribadi mempunyai pengaruh terhadap efektivitas layanan konseling di sekolah. Di lapangan ada perbedaan pengaruh karakteristik kepribadian guru BK terhadap efektifitas layanan konseling di sekolah. Berdasarkan hasil analisis diketahui setiap karakteristik kepribadian mempunyai pengaruh yang berbeda terhadap efektifitas layanan konseling di sekolah, dan karakteristik kepribadian konselor yang paling berpengaruh terhadap efektifitas layanan konseling adalah kesadaran akan pengalaman budaya (*awareness of a cultural experience*).

Dari penelitian di atas dapat dikaitkan dengan penelitian yang akan peneliti teliti yaitu meneliti tentang kualitas pribadi guru BK di sekolah. Terbukti bahwa kualitas pribadi sangat mempengaruhi efektivitas layanan konseling yang ada di sekolah. Perbedaan yang terletak antara penelitian tersebut dengan penelitian yang

akan di teliti yaitu bahwa disini peneliti ingin mengetahui kepuasan layanan konseling yang ada di SMP N 5 Ungaran.

Penelitian Sulis dkk (2013) dalam Jurnal BK UNESA tentang “hubungan antara persepsi siswa terhadap pribadi guru BK dan fasilitas BK dengan minat siswa untuk memanfaatkan layanan konseling di sekolah” menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara persepsi siswa terhadap pribadi guru BK. Hasil yang ditunjukkan dari penelitian tersebut menunjukkan 23% siswa memiliki persepsi yang tidak baik terhadap pribadi guru BK dan 33% yang memiliki persepsi baik terhadap pribadi guru BK. Ini membuktikan bahwa seperti apa kepribadian yang dimiliki oleh guru BK dapat dinilai siswa dari cara seorang guru BK menempatkan dirinya di lingkungan sekolah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik pribadi guru BK akan semakin banyak siswa memiliki persepsi baik kepada guru BK, sebaliknya semakin kurang baik pribadi guru BK maka semakin banyak siswa yang memiliki persepsi kurang baik kepada guru BK.

Dalam penelitian tersebut jelas bahwa seorang guru BK dituntut untuk memiliki pribadi yang baik agar siswa mampu memiliki persepsi yang baik pula terhadap guru BK. Kaitannya dengan penelitian yang akan peneliti teliti terletak pada pribadi guru BK, akan tetapi lebih kepada kualitas pribadi yang seperti apakah yang harus dimiliki oleh guru BK terkait dengan kepuasan layanan konseling. Dengan memiliki kualitas pribadi yang baik maka siswa akan merasakan kepuasan terhadap layanan konseling dan akan memanfaatkan layanan konseling kedepannya.

Penelitian Rorlinda, dkk (2010) dalam *international journal of education and research* dengan judul “profesionalisme konselor dalam perkhidmatan pendidikan kebangsaan” menunjukkan bahwa kualitas pelayanan konseling dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu pengetahuan (*intellectual*), kestabilan emosi (*emotional stability*), dan kestabilan dalam beragama (*spiritual stability*). Dalam perkembangannya setiap konselor harus memiliki pendidikan yang seimbang untuk dapat membantu seseorang dalam tumbuh kembangnya, perkembangan emosinya, intelektualnya serta sosialnya. Konselor yang demikian itu harus mempunyai kemampuan dengan mengasah ketrampilannya.

Kaitannya dengan penelitian yang akan diteliti yaitu bahwa kunci utama keberhasilan layanan konseling adalah pribadi guru BK. Salah satu yang harus dimiliki oleh guru BK dalam pribadinya yaitu kestabilan emosi. Dengan demikian penelitian mengenai kontribusi kualitas pribadi guru BK terhadap kepuasan layanan konseling di sekolah ada kaitannya dengan penelitian tersebut.

Penelitian Abdul Malek, dkk dalam *international journal of education and research* dengan judul penelitian “*Competency Level of the Counselor in Secondary Schools in Malaysia*” menunjukkan bahwa Tingkat kompetensi konselor akan sangat mempengaruhi perkembangan kepribadian siswa, sebagai konselor harus memberikan pelayanan yang terbaik dalam membimbing siswa serta memenuhi peran mereka sebagai konselor yang profesional dalam membangun generasi masa depan yang berkepribadian positif.

Penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan harus memberikan dampak bagi perkembangan siswa di sekolah. Hal tersebut menunjuk pada kompetensi yang harus dimiliki oleh guru BK sangatlah penting, seperti halnya kompetensi pribadi yang merujuk pada kualitas pribadi guru BK. Hal tersebut berkaitan dengan penelitian yang akan peneliti teliti mengenai bagaimana kontribusi kualitas pribadi guru BK terhadap kepuasan layanan konseling di sekolah.

Penelitian Karen, dkk dalam *American Counseling Association* dengan judul “*Constructive Development and Counselor Competence*” menunjukkan bahwa perkembangan pendidikan menjadikan konselor memerlukan pendidik untuk dapat memiliki keyakinan dalam hubungan antara pembangunan kemampuan dalam bidang konseling. Dalam studi ini, hubungan yang ditemukan yaitu dalam pendidikan moral. Situasi dalam konseling tampaknya membutuhkan pribadi konselor untuk menahan penghakiman, mentolerir, dan empati dalam proses konseling agar konseli mampu memahami kisah hidup mereka, mampu berfikir sehingga menjadi prasyarat untuk konselor yang efektif.

Hubungan dengan penelitian yang akan diteliti terletak pada pribadi yang harus dimiliki guru BK dalam memberikan layanan konseling di sekolah. Dengan demikian maka siswa akan terbantu dalam mengembangkan dirinya seoptimal mungkin serta memanfaatkan layanan konseling kedepannya untuk membantu memecahkan masalah yang sedang dialaminya.

Dari beberapa penelitian terdahulu di atas, maka peneliti akan meneliti mengenai bagaimana kontribusi kualitas pribadi guru BK terhadap kepuasan layanan konseling di sekolah. Dari beberapa penelitian diatas dapat dilihat bahwa penelitian tersebut membahas mengenai bagaimana kualitas pribadi guru BK di sekolah dan efektifitas layanan konseling yang kunci utama keberhasilannya terletak pada pribadinya. Oleh karena itu disini peneliti akan meneliti bagaimana kontribusi kualitas pribadi guru BK terhadap kepuasan layanan konseling di SMP N 5 Ungaran.

## **2.2 Konselor/Guru BK**

Peran guru BK dalam melaksanakan layanan di sekolah sesungguhnya tidak terlepas dari masalah kompetensi yang harus dimiliki oleh seorang guru BK sebagai pelaku urama dalam pelaksanaan layanan konseling di sekolah. Kompetensi menurut Mulyasa (2006: 37-38) merupakan perpaduan dari pengetahuan, keterampilan, nilai dan sikap yang direfleksikan dalam kebiasaan berfikir dan bertindak. Masalah-masalah kompetensi guru BK jelas akan merujuk pada kemampuan-kemampuan pribadi, sosial, professional seorang guru BK. Efektifitas layanan konseling terletak pada kompetensi guru BK sebagai orang yang memberikan bantuan, meliputi pengetahuan akademik, kualitas pribadi dan keterampilan dalam membantu.

Sosok utuh kompetensi konselor seperti yang tercantum dalam permendiknas No. 27 Tahun 2008 tentang Standar Kualifikasi Akademik dan Kompetensi Konselor yang mencakup kompetensi akademik dan profesional sebagai suatu kesatuan yang

secara terintegrasi membangun keutuhan kompetensi pedagogik, kepribadian, sosial dan profesional.

Semua kompetensi tersebut wajib dimiliki oleh seorang guru BK dalam melaksanakan tugasnya. Namun diantara kompetensi tersebut, kompetensi yang paling penting dimiliki oleh guru BK adalah kompetensi pribadi. Kompetensi pribadi merujuk pada kualitas pribadi, yang mana kualitas pribadi berkenaan dengan kemampuan untuk membina hubungan baik antar pribadi secara sehat, etos kerja dan komitmen profesional, landasan etik dan moral dalam berperilaku, dorongan dan semangat untuk mengembangkan diri, serta berkaitan dengan kemampuan untuk melakukan pemecahan masalah. Guru BK sebagai pribadi harus mampu menampilkan jati dirinya secara utuh, tepat dan berarti serta membangun hubungan antarpribadi yang unik dan harmonis, dinamis, persuasif dan kreatif sehingga menjadi motor penggerak keberhasilan layanan.

### **2.2.1 Ciri-Ciri Konselor/Guru BK**

Setiap profesi memiliki kualifikasi masing-masing dalam melakukan pekerjaannya, begitupun dengan seorang konselor. Dalam melaksanakan kegiatan profesional konseling seorang konselor harus memiliki kualifikasi seperti memiliki nilai, sikap, keterampilan, pengetahuan, dan wawasan dalam bidang profesi konseling, dan memiliki pengakuan atas kemampuan dan kewenangan sebagai seorang konselor (Wibowo, 2005: 351).

Agar dapat memahami orang lain dengan sebaik-baiknya, konselor harus terus menerus berusaha mengembangkan dan menguasai dirinya, harus mengerti kekurangan-kekurangan dan prasangka-prasangka pada dirinya sendiri, yang dapat mempengaruhi hubungannya dengan orang lain dan mengakibatkan rendahnya mutu layanan profesional serta merugikan konseli. Dalam membantu konseli, konselor dituntut untuk memiliki pribadi yang menunjang keefektifan layanan konseling.

Menjadi seorang konselor yang efektif dapat dilakukan dengan cara mengintegrasikan pengetahuan yang nantinya akan meningkatkan kemampuan diri. Dengan hal tersebut maka akan membuat perubahan pribadi yang efektif dalam membantu siswa (Corey, 2011: 13).

Terkait dengan pribadi konselor Carl Rogers dalam Lesmana (2008: 57-63) yang menyebutkan dalam profesinya sebagai *helper* menyebutkan tiga karakteristik utama yang harus dipunyai oleh seorang yang terlibat dalam hubungan membantu. Ketiga ciri tersebut adalah 1) *Congruence*, 2) *Unconditional Positive Regard*, dan 3) *empathy*.

**1) *Congruence (Genuineness, Authenticity)***

Rogers menyebutkan bahwa *genuineness* adalah *congruence*. Untuk menjadi *genuine*, seseorang harus kongruen. Ia sungguh-sungguh menjadi dirinya, tanpa tutup terhadap dirinya sendiri. Dalam beberapa literatur terkadang terdapat *authenticity*, yang mempunyai arti sama dengan kongruen. Seorang yang autentik adalah seorang yang kongruen, karena ia adalah seorang yang memahami keadaan dirinya.

Kongruensi sangat penting karena sebagai dasar sikap yang harus dipunyai oleh seorang konselor. Ia harus paham tentang dirinya sendiri, berarti pikiran, perasaan dan pengalamannya haruslah serasi. Kalau seseorang mempunyai pengalaman marah, maka perasaan dan pikirannya harus marah, yang tercermin pula dalam tindakannya. Ia harus memahami bias-bias yang ada dalam dirinya, prasangka-prasangka yang mewarnai pikirannya. Kalau ia menyadari hal ini, ia dapat membuat perbedaan antara dirinya dan orang lain. Ia tahu bahwa orang lain bukanlah dirinya.

## 2) *Unconditional Positive Regard*

Karakteristik kedua yang harus dimiliki oleh seorang guru BK adalah *unconditional positive regard*. Penerimaan tanpa syarat atau respek kepada konseli harus mampu ditunjukkan oleh seorang guru BK kepada konselinya. Ia harus menerima bahwa orang-orang yang dihadapinya mempunyai nilai-nilai sendiri, kebutuhan-kebutuhan sendiri yang lain daripada yang dimiliki olehnya.

Penerimaan merupakan salah satu karakteristik yang harus dimiliki oleh guru BK. Menurut Brammer dalam Lesmana (2008: 60) terjadi perubahan paling efektif pada diri konseli kalau ia dalam situasi yang menunjukkan keadaan kondusif untuk pertumbuhan. Keadaan kondusif ini misalnya adalah *acceptance* (penerimaan), yaitu pengalaman dipahami, dicintai dan dihargai tanpa syarat. Sikap penerimaan ini ekuivalen dengan bentuk dasar dari cinta altruistik.

Melalui konseling, orang harus mempelajari cara bersikap dan bertingkah laku yang baru, belajar bersikap dan bertingkah laku positif hanya bisa terjadi dalam situasi kondusif. Karena itulah situasi konseling harus menyediakan keadaan seperti

ini. Guru BK ada dalam posisi menciptakan hubungan kasih sayang yang punya efek konstruktif atau deskruktif dan menerima cinta.

### 3) *Empathy*

Memahami orang lain dari sudut kerangka berfikir orang lain tersebut, empati yang dirasakan harus juga diekspresikan, dan orang yang melakukan empati harus orang yang “kuat”. Ia harus dapat menyingkirkan nilai-nilainya sendiri, tetapi tidak pula boleh terlarut di dalam nilai-nilai orang lain.

Menurut pendapat Dimcik dalam Latipun (2011: 38-40) mengemukakan bahwa kesadaran konselor terhadap personalnya akan menguntungkan konseli. Dimensi personal yang harus disadari konselor dan perlu dimiliki, antara lain meliputi (1) spontanitas, (2) fleksibilitas, (3) konsentrasi, (4) keterbukaan, (5) stabilitas emosi, (6) berkeyakinan akan kemampuan untuk berubah, (7) komitmen pada rasa kemanusiaan, (8) kemauan membantu konseli mengubah lingkungannya, (9) pengetahuan konselor, (10) totalitas. Berikut ini akan dijelaskan masing-masing dari ciri-ciri pribadi konselor.

#### 1) **Spontanitas**

Sikap spontanitas (*spontaneity*) merupakan aspek yang sangat penting dalam hubungan konseling. Spontanitas khususnya menyangkut kemampuan konselor untuk merespon peristiwa ke situasi yang sebagaimana dilihatnya dalam hubungan konseling.

Pengalaman dan pengetahuan diri yang mendalam akan sangat membantu konselor untuk mengantisipasi respon dengan lebih teliti. Makin banyak pengetahuan

dan pengalaman konselor dalam menangani konseli akan semakin memiliki spontanitas lebih baik.

## 2) **Fleksibilitas**

Fleksibilitas (*flexibility*) adalah kemampuan dan kemauan konselor untuk mengubah, memodifikasi, dan menetapkan cara-cara yang digunakan jika keadaan mengharuskan. Fleksibilitas mencakup spontanitas dan kreativitas, fleksibilitas juga tidak terpisahkan dari keduanya. Dengan sikap fleksibilitas ini konseli akan mampu merealisasikan potensinya dan ini sangat penting dalam hubungan konseling.

## 3) **Konsentrasi**

Kepedulian konselor kepada konselinya di antaranya ditunjukkan dengan kemampuan berkonsentrasi. Konsentrasi disini berarti menunjuk kepada keadaan guru BK untuk berada “di sini” dan “saat ini”. Dia bebas dari berbagai hambatan dan secara total memfokuskan pada perhatiannya kepada konseli.

## 4) **Keterbukaan**

Keterbukaan (*openness*) adalah kemampuan konselor untuk mendengarkan dan menerima nilai-nilai orang lain, tanpa melakukan distorsi dalam menemukan kebutuhannya sendiri. Keterbukaan tidak bermakna menyetujui atau tidak menyetujui apa yang dipikirkan, dirasakan atau yang dikatakan konseli. Keterbukaan mengandung arti kemauan bekerja keras untuk menerima pandangan konseli sesuai dengan yang dirasakan dan/atau yang dikomunikasikan.

#### **5) Stabilitas emosi**

Stabilitas emosi berarti jauh dari kecenderungan keadaan psikopatologis. Dengan kata lain, secara emosional personal konselor dalam keadaan sehat, tidak mengalami gangguan mental yang dapat menghambat pertumbuhan dan perkembangannya. Stabilitas emosional tidak berarti harus selalu tampak senang dan gembira, tetapi keadaan yang menunjukkan sebagai person yang dapat menyesuaikan diri dan terintegratif.

#### **6) Berkeyakinan akan kemampuan untuk berubah**

Konselor selalu berkeyakinan bahwa setiap orang pada dasarnya berkemampuan untuk mengubah keadaannya yang mungkin belum sepenuhnya optimal dan tugasnya adalah membantu sepenuhnya proses perubahan itu menjadi lebih efektif.

#### **7) Komitmen pada rasa kemanusiaan**

Komitmen selalu ada dalam proses konseling, dengan komitmen yang dimiliki oleh konselor menjadi dasar dalam membantu konseli mencapai keinginan, perhatiannya, dan kemauannya.

#### **8) Kemauan membantu konseli mengubah lingkungannya**

Konselor yang efektif diantaranya bersedia untuk selalu membawa konseli mencapai pertumbuhan, keistimewaan, lebih baik, berkebebasan, dan keautentikan. Tugas konselor adalah membantu konseli untuk mampu mengubah lingkungannya sesuai dengan potensi yang dimiliki. Dengan demikian, konseli menjadi subjek yang lebih bertanggung jawab terhadap lingkungannya bukan orang yang selalu mengikuti apa kata lingkungannya.

### 9) Pengetahuan guru BK

Seorang konselor wajib untuk dapat mengetahui ilmu perilaku, mengetahui filsafat, mengetahui lingkungannya. Pada akhirnya, konselor harus bijak dalam memahami dirinya sendiri, orang lain, kondisi dan pengalamannya dalam hal peningkatan aktualisasi dirinya sebagai pribadi yang utuh. Konselor harus dapat memahami dirinya sendiri dan orang lain karena hal tersebut merupakan tuntutan.

### 10) Totalitas

Konselor perlu memiliki kualitas pribadi yang baik, yang mencapai kondisi kesehatan mentalnya secara positif. Konselor memiliki otonomi, mandiri, dan tidak menggantungkan pribadinya secara emosional kepada orang lain.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri pribadi yang harus dimiliki oleh guru BK antara lain: (1) memiliki sikap terbuka, (2) memiliki pengetahuan, wawasan dan keterampilan, (3) mampu berkomunikasi dengan baik, (4) memiliki stabilitas emosi, (5) empati, (6) penghargaan positif tanpa syarat, (7) hangat, (8) memiliki komitmen dalam membantu konseli.

Membahas mengenai ciri-ciri pribadi yang harus dimiliki oleh guru BK sangat berkaitan dengan penelitian yang akan peneliti teliti, yaitu mengenai kontribusi kualitas pribadi guru BK terhadap kepuasan layanan konseling di sekolah. Hal ini sangat berkaitan, mengingat bahwa kepribadian merupakan sifat-sifat yang dimiliki oleh setiap orang dalam menjalin hubungan dengan orang lain. Dalam menjalin interaksi itulah ada aspek-aspek/ciri-ciri yang harus dimiliki agar setiap interaksi

yang dijalankan tersebut mengarah pada suatu tujuan. Begitu pula dengan penelitian ini, dengan ciri-ciri yang dimiliki oleh guru BK tersebut dapat menjadi acuan bagi peneliti untuk dapat mengetahui bagaimana pribadi yang dimiliki oleh guru BK yang ada di sekolah.

### **2.2.2 Kualitas Pribadi Konselor/Guru BK**

Kualitas konselor adalah semua kriteria keunggulan termasuk pribadi, pengetahuan, wawasan, keterampilan dan nilai-nilai yang dimilikinya yang akan memudahkannya dalam menjalankan proses konseling sehingga mencapai tujuan dengan berhasil (efektif). Beberapa pakar konseling seperti Carkhuff dan Truax (1965), Waren (1960), Virginia Satir (1967) menyebutkan bahwa keefektifan konselor banyak ditentukan oleh kualitas pribadinya (Willis, 2010: 79-80).

Virginia Satir dalam Willis (2010: 79) menemukan beberapa karakteristik konselor sehubungan dengan pribadinya yang membuat konseling berjalan efektif. Karakteristik-karakteristik tersebut adalah: 1) *resource person*, artinya konselor adalah orang yang banyak mempunyai informasi dan senang memberikan dan menjelaskan informasinya. Konselor bukanlah pribadi yang maha kuasa yang tidak mau berbagi dengan orang lain; 2) *model of communication*, yaitu bagus dalam berkomunikasi, mampu menjadi pendengar yang baik dan komunikator yang terampil. Konselor bukan orang yang sok pintar dan mengejar pamor diri sendiri.

Konselor mampu menghargai orang lain dan dapat bertindak sesuai dengan realitas yang ada baik pada diri maupun di lingkungan.

Comb dalam Bramer (1985: 25-31) memakai istilah *self as instrument* yang mana hal ini menunjukkan bahwa pribadi konselor adalah alat penting dalam konseling. Adapun pokok-pokok kekhasan pribadi pada konselor pada umumnya berdasarkan sifat hubungan *helping* antara lain:

**1) *Awareness of Self and Values* (kesadaran akan diri dan nilai)**

Para *helper* memerlukan kesadaran tentang posisi nilai mereka sendiri. Mereka harus mampu menjawab dengan jelas pertanyaan-pertanyaan, siapakah saya? Apakah yang penting bagi saya? Apakah signifikansi sosial dari apa yang saya lakukan? Mengapa saya mau menjadi konselor? Kesadaran ini membantu konselor membentuk kejujuran terhadap diri sendiri dan terhadap konseli mereka dan juga membantu para konselor menghindari, memperlambat secara tak bertanggung jawab terhadap para konseli bagi kepentingan pemuasan kebutuhan diri pribadi para konselor.

**2) *Awareness of Cultural Experience* (kesadaran akan pengalaman budaya)**

*Awareness of cultural experience* merupakan suatu program latihan kesadaran diri yang terarah bagi para konselor mencakup pengetahuan tentang populasi khusus para konseli. Misalnya, jika seseorang telah menjalin hubungan konseling dengan konseli dalam masyarakat suku lain yang berbeda latar belakang budaya (konselor dari Jawa, konseli dari masyarakat Bugis-Makasar). Maka untuk mengetahui lebih banyak lagi tentang budaya para konselinya, jadi para konselor dituntut mempelajari ciri khas budaya dan kebiasaan tiap kelompok konselinya.

**3) *Ability To Analyza the Helper's Own Feeling* (kemampuan untuk menganalisis kemampuan konselor sendiri)**

Observasi terhadap para konselor spesialis menunjukkan bahwa mereka perlu “berkepala dingin” terlepas dari perasaan-perasaan pribadi mereka sendiri. Seorang konselor harus mempunyai kesadaran dan control perasaannya sendiri guna menghindari proyeksi kebutuhan, juga harus diakui pula bahwa *helper* mempunyai perasaan dari waktu ke waktu. Missal, konselor harus merasa gembira atas pertumbuhan konselinya, harus merasa kecewa jika harapan terhadap konseli untuk mandiri tidak terwujud. Konselor harus mampu “menyelami” perasaan-perasaan mereka sendiri, semakin memahami dan menerima perasaan-perasaan mereka. Tidak menggantungkan harapan-harapan sukses terlalu tinggi dari berdiskusi sesama kolega dapat membantu meredakan perasaan-perasaan negatif.

**4) *Ability So Serve As Model and Influencer* (kemampuan melayani sebagai “Teladan” dan “Pemimpin” atau orang “Berpengaruh”)**

Kemampuan ini penting terutama berkenaan dengan kredibilitas konselor bagi konseli. Konselor sebagai teladan atau model dalam kehidupan sehari-sehari sangat perlu. Mereka harus tampak beradab, matang dan efektif dalam kehidupan sehari-hari. Kemampuan konselor sebagai “pemimpin” atau orang “berpengaruh” dan sebagai teladan sangat diperlukan pula dalam proses konseling. Oleh karena itu sebagai konselor harus dapat menunjukkan kemampuan melihat inti masalah dengan tajam dan cepat dan nampak mempunyai rasa percaya diri.

##### 5) *Altruism* (altruisme)

Pribadi altruis ditandai dengan kesediaan untuk berkorban (waktu, tenaga dan mungkin materi) untuk kepentingan, kebahagiaan atau kesenangan orang lain. Konselor memang merasakan kepuasan tersendiri manakala mereka berperan membantu orang lain. Pribadi para konselor yang efektif ditandai minat lebih besar terhadap orang daripada benda. Mereka suka memuaskan orang lain daripada memuaskan diri mereka sendiri.

##### 6) *Strong Sense of Ethics* (penghayatan etik yang kuat)

Adanya bimbingan hati nurani yang menunjukkan “garis-garis batas”. Tindakan konselor merupakan prasyarat kepercayaan orang terhadap mereka. Rasa etik para *helper* pada dasarnya mempunyai arti bahwa mereka berusaha menyeimbangkan antara rasa aman konseli dengan ekspektasi masyarakat. Jika kepentingan rasa aman konseli diutamakan maka konselor tidak akan membocorkan informasi-informasi yang bersifat rahasia kepada orang lain yang tidak berkepentingan.

##### 7) *Responsibility* (tanggung jawab)

Tanggung jawab konselor khususnya berkenaan dengan konteks bantuan khusus yang diberikan kepada konseli. Meskipun bisa juga dipandang bersangkutan dengan tingkah laku umum mereka terhadap konseli. Salah satu tempat khusus tanggung jawab konselor adalah dalam menangani kasus di luar bidang kemampuan kompetensi mereka. Konselor yang bertanggung jawab menyadari keterbatasan mereka, sehingga tidak mencanangkan hasil atau tujuan yang tidak realistis. Konselor akan mengupayakan *referral* kepada spesialis ketika mereka menyadari keterbatasan

diri dan tetap kontak dengan konseli. Konselor yang berkompeten menangani kasus mereka tidak membiarkan kasus-kasus konselinya terkatung-katung tanpa penyelesaian.

Menurut pendapat Carkhuff dalam Winkel (2006: 184) menyebutkan bahwa barangkali kualitas kepribadian yang membuat seseorang mampu bergaul dengan orang lain dalam kehidupan sehari-hari serta membuat seseorang disukai dan disenangi oleh orang lain, sama dengan kualitas kepribadian yang membuat seorang konselor sekolah efektif dalam pekerjaannya. Belkin dalam Winkel (2006: 184) menyajikan sejumlah kualitas kepribadian yang terdiri dari mengenal diri sendiri (*knowing oneself*), memahami orang lain (*understanding other*), dan kemampuan berkomunikasi dengan orang lain (*relating to other*).

### **1) Mengetahui Diri Sendiri (*Knowing Oneself*)**

Konselor harus menyadari keunikannya sendiri, kelemahan dan kelebihan, serta harus tahu dalam usaha-usaha apa kiranya akan berhasil. Untuk membantu konselor dalam mengetahui diri sendiri mengenai derajat efektifitas yang boleh diharapkan dalam pekerjaannya, ditunjukkan tiga kualitas yaitu merasa aman dengan dirinya (*security*), percaya pada orang lain (*trust*), dan memiliki keteguhan hati (*courage*).

### **2) Memahami Orang Lain (*Understanding Other*)**

Konselor mampu mendalami pikiran dan menghayati perasaan siswa seolah-olah pada saat ini menjadi siswa, tanpa terbawa-bawa sendiri oleh semua itu dan

kehilangan kesadaran akan pikiran serta perasaan pada dirinya sendiri. Dengan kata lain, perumusan dalam kata-kata harus mencerminkan apa yang terungkap oleh konseli, tanpa konselor sendiri ikut merasakannya atau menghayatinya dengan intensitas yang sama seperti konseli.

### **3) Kemampuan Berkomunikasi Dengan Orang Lain (*Relating To Other*)**

Kemampuan ini jelas-jelas bertumpu pada kemampuan untuk memahami orang lain, kemampuan untuk berkomunikasi dengan orang lain pada taraf pertemuan antarpribadi mendapat dukungan dari beberapa kualitas yang lain, antara lain sejati, tulus atau ikhlas (*genuine*), bebas dari kecenderungan untuk menguasai orang lain (*nondominance*), mampu mendengarkan dengan baik (*listening*), mampu menghargai orang lain (*positive regard*), dan mampu mengungkapkan perasaan serta pikiran secara memadai dalam kata-kata (*verbal communication*) dan isyarat-isyarat (*nonverbal communication*).

Konselor memainkan peranan yang sangat penting dalam kehidupan konseli. Seorang konselor dituntut memiliki kualitas pribadi dan dapat mengembangkan sikap yang tepat untuk membuat konseli merasa nyaman dan mampu membangun hubungan sehingga konseli dapat mandiri. Berikut ini beberapa kualitas pribadi menurut Madhav Gavai, 2012: 1-2 dalam *Variorum Multi-Disciplinary e-Research Journal* antara lain 1) empati, 2) kongruensi dan kehangatan, 3) menghormati, 4) penerimaan positif, 5) nilai, dan 6) keterampilan pribadi. Berikut ini akan dijelaskan masing-masing dari kualitas pribadi tersebut:

### 1) **Empati**

Empati adalah kemampuan untuk melihat sesuatu dari perspektif konseli. Tanpa empati konselor tidak akan mampu memahami masalah, pengalaman, pikiran dan perasaan orang lain serta tidak dapat meyakinkan konseli. Konselor harus memiliki perhatian yang penuh dan dengan adanya empati dapat mendorong konseli untuk meningkatkan kepercayaan dan mendorong pengungkapan diri konseli.

### 2) **Kongruensi dan kehangatan**

Seorang konselor harus mampu membuat nyaman dan dapat bertindak dengan tepat dalam hubungan konseling. Dengan memiliki sikap yang hangat maka akan dengan mudah mendorong konseli dalam berinteraksi dan mengungkapkan masalah yang sedang dialaminya.

### 3) **Menghormati**

Konselor harus selalu menunjukkan rasa hormat kepada konseli, agar konseli tetap merasa nyaman, aman, yakin bahwa kerahasiaannya akan dijaga setiap waktu dan juga konselor berkomitmen untuk membantu, mendorong serta mendukung. Sementara untuk dapat menunjukkan keprofesionalannya konselor harus menunjukkan keterbukaan yang tulus.

### 4) **Penerimaan positif**

Hal ini sangat penting dalam hubungan konseling, konselor harus mampu menerima dengan positif agar konseli merasa dihargai dan dihormati. Dengan penerimaan positif inilah maka konselor mampu untuk dapat menjelajahi pikiran,

perasaan dan pengalaman, dan mengungkapkan pemahaman dan penerimaan emosi mereka.

#### **5) Nilai**

Setiap konselor harus mampu memiliki nilai dalam hubungan konseling, seperti halnya nilai dalam hal berikut ini (1) martabat kemanusiaan, (2) mengurangi stress pribadi, (3) menghargai perbedaan budaya, (4) tidak menghakimi, (5) memastikan hubungan diantara konselor dan konseli, (6) menjaga kerahasiaan konseli dan prinsip-prinsip etika.

#### **6) Keterampilan pribadi**

Keterampilan pribadi sangat dibutuhkan oleh setiap konselor dalam hubungan konseling, kualitas dan keterampilan dalam hubungan konseling akan memantu mengetahui bahwa konseli merasa nyaman dan merasa didukung.

Kualitas pribadi guru BK tidak hanya dilihat dari ilmu pengetahuan dan ketrampilan yang dimilikinya saja tetapi dapat dilihat dari bagaimana cara menyeimbangkan antar pengetahuan dan keterampilan yang dimilikinya.

Menurut Cavanagh dalam Yusuf (2009: 37-45) mengemukakan bahwa karakteristik kepribadian guru BK ditandai dengan beberapa karakteristik meliputi: (1) pemahaman diri (*self-knowledge*); (2) kompeten (*competence*); (3) kesehatan psikologis yang baik; (4) dapat dipercaya (*trustworthiness*); (5) jujur (*honest*); (6) kuat (*strength*); (7) hangat (*warmth*); (8) responsif (*active responsiveness*); (9) sabar; (10) peka (*sensitivity*); (11) kesadaran holistik”

Pada tiap karakteristik kepribadian terdiri dari beberapa indikasi yang harus dimiliki oleh konselor dan dijelaskan sebagai berikut:

**1) Pemahaman Diri (*self-knowledge*)**

Pemahaman diri (*self-knowledge*) berarti bahwa konselor memahami dirinya dengan baik, dia memahami secara pasti apa yang dia lakukan, mengapa dia melakukan hal itu, dan masalah apa yang harus dia selesaikan. Karakteristik konselor yang memiliki pemahaman diri berarti memahami dirinya dengan baik, dia memahami secara pasti apa yang dia lakukan, mengapa dia melakukan hal itu, dan masalah apa yang harus dia selesaikan. Konselor yang memiliki tingkat (*self knowledge*) yang baik akan menunjukkan indikasi berikut:

- a. Menyadari dengan baik tentang kebutuhan dirinya termasuk dirinya sebagai seorang konselor, seperti kebutuhan sukses, kebutuhan merasa penting, kebutuhan untuk dihargai, superior, dan kuat.
- b. Menyadari dengan baik tentang perasaan-perasaannya, seperti rasa marah, takut, bersalah dan cinta. Kondisi perasaan tersebut banyak berpengaruh terhadap situasi hubungan konseling.
- c. Menyadari tentang apa yang membuat dirinya cemas dalam konseling, dan apa yang menyebabkan dirinya melakukan pertahanan diri dalam rangka mereduksi kecemasan tersebut.
- d. Konselor memahami atau mengakui kelebihan (kekuatan) atau kelemahan (kekuarangan) dirinya. Dengan kelebihanannya maka dapat meningkatkan

wibawa dan intervensinya terhadap masalah konseli, sementara kesadaran akan kelemahan mendorong untuk senantiasa memperbaiki diri.

## **2) Kompeten (*competence*)**

Karakter ini bermakna sebagai kualitas fisik, intelektual, emosional, sosial, dan moral yang harus di miliki konselor dalam membantu konseli. Memiliki kompetensi melahirkan rasa percaya pada diri konseli untuk meminta bantuan konseling kepada konselor. Di samping itu kompeten juga penting bagi efisiensi waktu pelaksanaan konseling. Konselor yang senantiasa meningkatkan kualitas kompetennya, akan menampilkan kemampuan sebagai berikut:

- a. Secara terus menerus meningkatkan pengetahuannya tentang karakteristik kepribadian dan konseling dengan banyak membaca atau menelaah buku-buku atau jurnal-jurnal yang relevan.
- b. Menemukan pengalaman-pengalaman hidup baru yang membantunya untuk lebih mempertajam kompetensi, dan mengembangkan keterampilan konselingnya.
- c. Mencoba gagasan-gagasan atau pendekatan-pendekatan baru dalam konseling.
- d. Mengevaluasi efektivitas konseling yang dilakukannya, dengan menelaah setiap pertemuan konseling agar dapat bekerja lebih produktif.
- e. Melakukan kegiatan tindak lanjut terhadap hasil evaluasi yang telah dilaksanakan untuk mengembangkan atau memperbaiki proses konseling.

## **3) Kesehatan psikologis yang baik**

Kesehatan psikologis akan mendasari pemahaman konselor terhadap kepribadian dan keterampilannya. Apabila konselor tidak mendasarkan konseling kepada

pengembangan kesehatan psikologis, maka dia akan mengalami kebingungan dalam menetapkan arah konseling yang ditempuhnya. Karakteristik kesehatan psikologis konselor adalah bahwa harus dapat membangun proses konseling secara lebih positif dengan didasari oleh kesehatan psikologis. Guru BK yang kesehatan psikologisnya baik memiliki kualitas sebagai berikut:

- a. Memperoleh pemuasan kebutuhan rasa aman, cinta, kekuatan, dan seks.
- b. Dapat mengatasi masalah-masalah pribadi yang dihadapinya.
- c. Menyadari kelemahan atau keterbatasan kemampuan dirinya.
- d. Tidak hanya berjuang untuk hidup, tetapi juga menciptakan kehidupan yang lebih baik.

#### 4) Dapat dipercaya (*trustworthiness*)

Karakteristik dipercaya (*trustworthiness*) adalah konselor tidak menjadi ancaman atau penyebab kecemasan bagi konseli. Kualitas konselor yang dapat dipercaya cenderung memiliki kualitas sikap dan perilaku sebagai berikut:

- a. Memiliki pribadi yang konsisten
- b. Dapat dipercaya oleh orang lain, baik ucapannya maupun perbuatannya dan tidak pernah membuat orang lain kesal atau kecewa
- c. Bertanggung jawab, maupun merespon orang lain secara utuh, tidak ingkar janji dan mau membantu secara penuh

### 5) Jujur (*honest*)

Karakteristik konselor yang jujur (*honest*) adalah mampu bersikap transparan (terbuka), autentik, dan asli (*genuine*). Konselor yang jujur memiliki karakteristik sebagai berikut:

- a. Bersikap kongruen, artinya sifat-sifat dirinya yang dipersepsi oleh dirinya sendiri (*real self*) sama sebangun dengan yang dipersepsi oleh orang lain (*public self*)
- b. Memiliki pemahaman yang jelas tentang makna kejujuran

### 6) Kuat (*strength*)

Karakteristik kekuatan (*strength*) adalah bahwa konselor merupakan orang yang tabah dalam menghadapi masalah, dapat mendorong konseli untuk mengatasi masalahnya, dapat menanggulangi kebutuhan dan masalah pribadi. Konselor yang memiliki kekuatan cenderung menampilkan kualitas sikap dan perilaku berikut:

- a. Dapat membuat batas waktu yang pantas dalam konseling
- b. Bersifat fleksibel
- c. Memiliki identitas diri yang jelas

### 7) Kehangatan (*warmth*)

Kehangatan (*warmth*) mempunyai makna sebagai suatu kondisi yang mampu menjadi pihak yang ramah, peduli, dan dapat menghibur orang lain. Kehangatan diperlukan dalam konseling karena dapat mencairkan kebekuan suasana, mengundang untuk berbagi pengalaman emosional, memungkinkan konseli untuk menjadi hangat bagi dirinya sendiri. Konselor yang memiliki kehangatan, menunjukkan kualitas sebagai berikut:

- a. Mendapatkan kehangatan yang cukup dalam kehidupan pribadinya, sehingga mampu berbagi dengan orang lain
- b. Mampu membedakan antara kehangatan dan kelembaban
- c. Tidak menakutkan dan membiarkan orang merasa nyaman dengan kehadirannya
- d. Memiliki sentuhan manusiawi yang dalam terhadap kemanusiaan dirinya

**8) Pendengar yang aktif (*active responsiveness*)**

Menjadi pendengar yang aktif (*active responsiveness*) merupakan penengah antara perilaku hiperaktif yang mengganggu dengan perilaku positif dan kebingungan. Konselor sebagai pendengar yang aktif menunjukkan indikasi sebagai berikut:

- a. Mampu berhubungan dengan orang-orang yang bukan dari kalangan yang sama dengan konselor seperti taraf pendidikan, status sosial, jenis kelamin, kebudayaan, agama dan lain sebagainya
- b. Mampu menyampaikan ide, perasaan, dan inti dari suatu permasalahan secara efektif terhadap konseli yang berasal dari kalangan manapun
- c. Memberikan stimulus berupa pertanyaan atau pernyataan yang dapat membuat konseli mengungkapkan permasalahannya
- d. Membuat konseli merasa bermakna dengan pernyataan-pernyataan positif dalam menanggapi permasalahannya
- e. Membuat konseli merasa bertanggung jawab atas permasalahan yang muncul dan mencari alternatif secara mandiri

### 9) Sabar

Karakteristik sabar (*patience*) adalah bahwa konselor membantu konseli untuk mengembangkan dirinya secara alami. Sikap sabar menunjukkan lebih memperhatikan diri konseli daripada hasilnya. Konselor yang sabar cenderung menampilkan kualitas sikap dan perilaku yang tidak tergesa-gesa. Konselor yang sabar menunjukkan indikasi sebagai berikut:

- a. Memiliki toleransi terhadap *ambiguitas* (makna ganda) yang terjadi dalam konseling sebagai konsekuensi dari keunikan manusia.
- b. Mampu membuat konseli menunjukkan persepsi, perasaan, dan rencananya ke depan dan menyimaknya dengan sabar.
- c. Tidak menunjukkan sikap yang khawatir terhadap pemborosan waktu selama proses konseling.
- d. Dapat menyusun pertanyaan atau tanggapan yang akan diajukan setelah mendengarkan pernyataan konseli.

### 10) Kepekaan (*sensitivity*)

Karakteristik konselor yang memiliki kepekaan (*sensitivity*) adalah menyadari tentang adanya dinamika psikologis yang tersembunyi atau sifat-sifat mudah tersinggung, baik pada diri konseli maupun dirinya sendiri. Konselor yang peka memiliki kualitas perilaku sebagai berikut:

- a. Sensitif terhadap reaksi dirinya sendiri, memahaminya secara refleksi, terampil dan penuh perhatian pada konseli.
- b. Mengetahui kapan, dimana, dan berapa lama mengungkap masalah konseli,

- c. Mengajukan pertanyaan tentang persepsi konseli tentang masalah yang dihadapinya.
- d. Sensitif terhadap sikap yang mudah menyinggung dirinya dan menyinggung perasaan konseli.

### 11) Kesadaran Holistik

Karakteristik konselor yang memiliki kesadaran holistik adalah memahami konseli secara utuh dan tidak mendekatinya secara serpihan atau sebagian. Konselor perlu memahami adanya berbagai dimensi-dimensi yang menimbulkan masalah konseli, dan memahami bagaimana dimensi yang satu memberi pengaruh terhadap dimensi yang lainnya. Dimensi-dimensi itu meliputi: fisik, intelektual, emosi, sosial, seksual, dan moral-spiritual. Konselor yang memiliki kesadaran holistik cenderung menampilkan karakteristik sebagai berikut:

- a. Menyadari secara akurat tentang dimensi-dimensi kepribadian yang kompleks.
- b. Menemukan cara memberikan konsultasi yang tepat dan mempertimbangkan tentang perlunya *referral* (rujukan).
- c. Menjalin hubungan yang akrab dengan konseli dan terbuka terhadap berbagai teori terutama berkaitan dengan permasalahan yang dihadapi konseli dan alternatif konselor.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa seorang guru BK dalam melaksanakan perannya sebagai pembimbing di sekolah harus memiliki suatu kompetensi yang menunjang profesinya sebagai pendidik. Kompetensi yang paling

penting dimiliki oleh seorang konselor adalah kompetensi pribadi, dimana kompetensi tersebut merujuk pada kualitas pribadi guru BK. Pribadi konselor merupakan instrumen yang menentukan bagi adanya hasil yang optimal dalam proses konseling, selain aspek keterampilan konseling. Dari beberapa pendapat ahli mengenai kualitas pribadi, peneliti menyimpulkan bahwa ada beberapa kualitas pribadi yang harus dimiliki oleh guru BK antara lain dapat dipercaya, hangat, pendengar yang aktif, sabar, penerimaan secara positif, berkomunikasi dengan baik serta memiliki sikap terbuka.

Kaitannya dengan penelitian yang akan peneliti teliti mengenai kontribusi kualitas pribadi guru BK terhadap kepuasan layanan konseling di sekolah, maka peneliti berpendapat bahwa point-point diatas mewakili kualitas pribadi yang harus dimiliki oleh guru BK. Dengan memiliki kualitas pribadi seperti yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti akan mengetahui bagaimana kontribusi kualitas pribadi yang dimiliki oleh setiap guru BK di sekolah.

### **2.3 Layanan konseling di Sekolah**

Seperti yang telah diketahui bahwa pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling di sekolah diselenggarakan dengan mengacu pada bidang bimbingan dan konseling. Adapun bentuk dan isi layanan disesuaikan dengan karakteristik dan kebutuhan siswa. Menurut Mugiarto, 2011: 54 menyatakan bahwa bimbingan dan konseling terdiri dari sembilan layanan, diantaranya yaitu layanan orientasi, layanan

informasi, layanan penguasaan konten, layanan penempatan dan penyaluran, layanan bimbingan kelompok, layanan konseling kelompok, layanan konseling individu, layanan konsultasi, dan layanan mediasi. Terkait dengan judul yang peneliti akan teliti, disini peneliti lebih cenderung akan membahas mengenai layanan konseling yang ada di sekolah.

### 2.3.1 Pengertian Konseling

Menurut Walgito, 2005: 7 konseling adalah bantuan yang diberikan kepada individu dalam memecahkan masalah kehidupannya dengan wawancara dan dengan cara yang sesuai dengan keadaan yang dihadapi individu untuk mencapai kesejahteraan hidupnya. Pietrofesa dalam Latipun (2011: 4) menyatakan bahwa konseling adalah proses yang melibatkan seseorang profesional berusaha membantu orang lain dalam mencapai pemahaman dirinya (*Self-Understanding*), membuat keputusan dan pemecahan masalah.

Erman, 1991: 6 menyebutkan bahwa konseling adalah proses pemberian bantuan yang dilakukan dalam suasana hubungan tatap muka antara seorang ahli (yaitu orang yang telah mengikuti pendidikan khusus dan terlatih secara baik dalam bidang bimbingan dan konseling) dan seorang individu yang sedang mengalami suatu masalah atau kesulitannya sendiri. Pengertian konseling lainnya yaitu menurut Prayitno, 2008: 105 yang menyatakan bahwa konseling adalah proses pemberian bantuan yang dilakukan melalui wawancara konseling oleh seorang ahli (disebut guru

BK) kepada individu yang sedang mengalami masalah (disebut konseli) yang bermuara pada terentaskannya masalah yang dihadapi oleh konseli.

*British Association of Counseling and Psychotherapy* sebagaimana dikutip oleh John McLeod, 2010: 5 menyatakan bahwa tugas konseling adalah memberikan kesempatan kepada “konseli” untuk mengeksplorasi, menemukan, dan menjelaskan cara hidup lebih memuaskan dan cerdas dalam menghadapi sesuatu.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa konseling merupakan hubungan yang dilakukan oleh seorang ahli (guru BK) dengan individu (konseli) yang terjalin secara profesional melalui wawancara konseling dengan tujuan untuk membantu konseli dalam mencapai pemahaman diri (*Self-Understanding*) yang bermuara pada terentaskannya masalah konseli.

### 2.3.2 Tujuan Konseling

Setelah membahas mengenai pengertian dari konseling itu sendiri, berikut ini akan dijelaskan mengenai tujuan dari konseling. Ada beberapa pendapat yang menyatakan tujuan dari konseling, diantaranya yaitu:

#### 2.3.2.1 John McLeod, 2010: 13-14

Berikut ini adalah beberapa tujuan yang didukung secara eksplisit dan implisit oleh para konselor diantaranya yaitu (1) pemahaman, (2) berhubungan dengan orang lain, (3) kesadaran diri, (4) penerimaan diri, (5) aktualisasi diri atau individualisasi, (6) pencerahan, (7) pemecahan masalah, (8) pendidikan psikologi, (9) memiliki keterampilan sosial, (10) perubahan kognitif, (11) perubahan tingkah laku, (12)

perubahan sistem, (13) penguatan, (14) restitusi, (15) reproduksi (*generativity*) dan aksi sosial.

1. Pemahaman, dengan adanya pemahaman terhadap akar dan perkembangan kesulitan emosional, mengarah kepada peningkatan kapasitas untuk lebih memilih control rasional ketimbang perasaan dan tindakan.
2. Berhubungan dengan orang lain, yang menjadikan lebih mampu membentuk dan mempertahankan hubungan yang bermakna dan memuaskan dengan orang lain.
3. Kesadaran diri, menjadi lebih peka terhadap pemikiran dan perasaan yang selama ini ditahan atau ditolak, atau mengembangkan perasaan yang lebih akurat berkenaan dengan bagaimana penerimaan orang lain terhadap diri.
4. Penerimaan diri, pengembangan sikap positif terhadap diri yang ditandai oleh kemampuan menjelaskan pengalaman yang selalu menjadi subjek kritik diri dan penolakan.
5. Aktualisasi diri atau individualisasi, merupakan pergerakan kearah pemenuhan potensi atau penerimaan integritas bagian dari yang sebelumnya saling bertentangan.
6. Pencerahan, membantu konseli mencapai kondisi kesadaran spiritual yang lebih tinggi.
7. Pemecahan masalah, menemukan pemecahan masalah tertentu yang tak bisa dipecahkan oleh konseli seorang diri.

8. Pendidikan psikologi, membuat konseli mampu menangkap ide dan teknik untuk memahami dan mengontrol tingkah laku.
9. Memiliki keterampilan sosial, mempelajari dan menguasai keterampilan sosial dan interpersonal seperti mempertahankan kontak mata, tidak menyela pembicaraan, asertif, atau pengendalian kemarahan.
10. Perubahan kognitif, mengganti kepercayaan yang tak rasional atau pola pemikiran yang tidak dapat diadaptasi, yang diasosiasikan dengan tingkah laku penghancuran diri.
11. Perubahan tingkah laku, mengganti pola tingkah laku yang maladaptif atau rusak.
12. Perubahan sistem, memperkenalkan perubahan dengan cara beroperasinya sistem sosial.
13. Penguatan, berkenaan dengan keterampilan, kesadaran, dan pengetahuan yang akan membuat konseli mampu mengontrol kehidupannya.
14. Restitusi, membantu konseli membuat perubahan kecil terhadap perilaku yang merusak.
15. Reproduksi (*generativity*) dan aksi sosial, membantu seseorang untuk dapat peduli dengan orang lain, membagi pengetahuan, dan berkontribusi kebaikan bersama (*collective good*) melalui kesepakatan.

#### 2.3.2.2 George dan Christiani dalam Mugiarto (2011: 5)

Tujuan dari konseling diantaranya yaitu (1) membantu mengubah perilaku, (2) meningkatkan kemampuan individu dalam membina dan memelihara hubungan, (3)

meningkatkan efektifitas dan kemampuan konseli, (4) mengembangkan proses pengembangan individu, (5) meningkatkan potensi dan pengembangan individu.

Dari uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa tujuan dari konseling itu sendiri adalah kemandirian. Artinya kemandirian dalam pemahaman diri, dan pemecahan masalah oleh konseli itu sendiri.

### 2.3.3 Layanan Konseling

Beberapa pendapat mengenai layanan seperti dikemukakan oleh Prayitno, 2004: 1 yang menyatakan bahwa layanan konseling dapat diselenggarakan baik secara perorangan maupun kelompok. Secara perorangan layanan konseling dilaksanakan melalui konseling perorangan atau layanan konsultasi, sedangkan secara kelompok melalui layanan bimbingan kelompok (BKp) atau konseling kelompok (KKp).

Layanan konseling individu merupakan layanan kepada individu atau orang perorangan yang dimaksudkan untuk memungkinkan konseli mendapat layanan langsung, tatap muka dengan konselor di sekolah dalam rangka pembahasan dan pengentasan permasalahannya. Sedangkan layanan konseling kelompok lebih mengarah kepada layanan yang diberikan kepada sekelompok individu, dengan tujuan agar konseli memperoleh kesempatan bagi pembahasan dan pengentasan masalah yang dialami melalui dinamika kelompok.

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa layanan konseling merupakan layanan yang dapat diberikan pada konseli di sekolah baik dalam bentuk individu

ataupun kelompok dengan tujuan agar konseli dapat mengatasi permasalahan yang sedang dihadapi dan menjadi mandiri dalam pengambilan keputusan.

Kaitannya dengan penelitian yang akan diteliti oleh peneliti mengenai kontribusi kualitas pribadi guru BK terhadap kepuasan layanan konseling di sekolah yaitu mengingat tujuan dari layanan konseling adalah membantu siswa untuk dapat mandiri dalam memecahkan masalah dan mengembangkan dirinya seoptimal mungkin. Dengan adanya layanan konseling yang dilaksanakan oleh guru BK yang memiliki kualitas pribadi yang baik maka akan membantu siswa dalam mengatasi KES (kehidupan efektif sehari-hari) yang terganggu.

#### 2.3.4 Kepuasan Layanan Konseling

##### 2.3.4.1 Definisi Kepuasan

Kepuasan menurut Zeithmal dan Bitner (2003: 75) diartikan sebagai respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Rangkuti, 2003: 30 mendefinisikan bahwa kepuasan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian.

Sedangkan Parasuraman, Zeithmal, dan Berry, 1990: 15 menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan pelanggan terhadap satu jenis pelayanan yang

didapatkannya. Menurut Kotler dalam Widhyaratna (2001: 88) menyebutkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan yang dimiliki.

Menurut Armstead dan Clack dalam Widhyaratna (2001: 89) menyebutkan bahwa kepuasan terdiri dari 2 macam, yaitu kepuasan fungsional dan kepuasan psikologis.

1) Kepuasan fungsional

Kepuasan fungsional merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi suatu produk atau jasa yang dimanfaatkan.

2) Kepuasan psikologis

Kepuasan psikologis merupakan kepuasan yang diperoleh melalui atribut yang bersifat tidak berwujud dari suatu produk.

Layanan konseling merupakan bentuk pelayanan jasa yang diberikan kepada siswa untuk membantu mengoptimalkan dirinya dalam menghadapi suatu masalah. Siswa sebagai pengguna layanan konseling dapat dikatakan sebagai konsumen dikarenakan siswa sebagai subyek yang memanfaatkan layanan konseling seperti halnya konsumen yang memanfaatkan suatu produk atau jasa.

#### 2.3.4.2 Kepuasan Layanan Konseling

Kepuasan layanan konseling dalam hal ini dapat dilihat dari kualitas layanan konseling, yang berarti bahwa kepuasan layanan konseling seperti yang dikemukakan

oleh Parasuraman et al, 1985: 16 bahwa kepuasan siswa dalam hal layanan konseling dipengaruhi oleh perbedaan harapan (*expectation*) dan persepsi terhadap kinerja (*performence*). Persepsi terhadap kepuasan layana yang dapat dilihat dari dimensi kualitas layanan yaitu kehandalan, daya tanggap, kepastian, empati dan berwujud. sedangkan harapan terhadap kepuasan layanan konseling tersebut sebagai tuntutan atau keinginan siswa.

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia arti dari kata kualitas yaitu tingkat baik buruknya atau taraf atau derajat sesuatu. Istilah ini banyak digunakan dalam bisnis, rekayasa, dan manufaktur dalam kaitannya dengan teknik dan konsep untuk memperbaiki kualitas produk atau jasa yang dihasilkan.

Menurut Krajewski dan Ritzman sebagaimana dikutip oleh Atik, 2007 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 nilai yaitu seberapa baik suatu produk atau jasa menyajikan tujuan yang dimaksudkan dengan tingkat harga yang tersedia dibayar oleh konsumen.

Merujuk pada kualitas layanan konseling maka kualitas layanan konseling dapat ditinjau dari segi kualitas pribadi guru BK. Bagaimana kualitas pribadi guru BK dapat memberikan kepuasan konseli (siswa) sebagai orang yang memanfaatkan layanan konseling di sekolah. Apabila siswa merasa bahwa kualitas pribadi guru BK

dalam memberikan layanan konseling dapat membantu memecahkan dan menyelesaikan masalahnya, merasa terlayani dengan baik maka konseli (siswa) merasa puas dan termotivasi untuk memanfaatkan layanan konseling. Dan pada gilirannya akan memberitahukan kepada pihak lain atas kinerja guru BK di sekolah.

Hal tersebut dibuktikan dengan pendapat Fitzsimmons dalam Atik, 2007 yang menyebutkan bahwa konseli yang puas akan dapat melakukan pembelian ulang (*repeat*) pada waktu yang akan datang dan memberitahukan pada orang lain atas kinerja layanan jasa yang dirasakan. Tjiptono dalam Atik, 2007 menyatakan bahwa kualitas jasa yang unggul pada gilirannya akan memberikan berbagai manfaat bagi dirinya.

Dalam hubungannya dengan kualitas, Parasuraman dkk, 1985: 46 dalam *Journal of Marketing* telah berhasil mengidentifikasi sepuluh dimensi kualitas yaitu kehandalan, daya tanggap, kompetensi, akses, kesopanan, komunikasi, kepercayaan, keamanan, mengetahui pelanggan, dan bukti langsung. Terkait dengan kualitas pelayanan, menurut Zeithaml, dkk dalam Iksan, 2013 kesepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut dapat dirangkum menjadi lima dimensi pokok, antara lain : (1) kehandalan, (2) daya tanggap, (3) kepastian, (4) empati, dan (5) berwujud.

#### 2.3.4.1 Kehandalan

Kehandalan merupakan 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.

#### 2.3.4.2 Daya Tanggap

Daya tanggap merupakan kesadaran, kesediaan, kesiapan, dan kecepatan petugas penyedia jasa dalam memberikan layanan yang dibutuhkan pelanggan.

#### 2.3.4.3 Kepastian

Kepastian yaitu pengetahuan, sopan santun dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Yang termasuk dalam dimensi ini yaitu kompetensi, kesopanan, kepercayaan, keyakinan dan keamanan. Perhatian dalam dimensi ini adalah keterampilan, kemampuan, pengetahuan, kesopanan dan jaminan keamanan dari kemungkinan resiko dan bahaya yang dapat menimpa pelanggan.

#### 2.3.4.4 Empati

Empati merupakan kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Dimensi empati mencakup beberapa hal antara lain akses komunikasi dan memahami/mengetahui pelanggan. Misalnya tingkat kemudahan konsumen/konseli, untuk menghubungi petugas, tingkat kejelasan dalam arus komunikasi, dan tingkat pengertian dari perusahaan terhadap pelanggan dan lain-lain.

#### 2.3.4.5 Berwujud

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

Sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan di atas, maka dimensi kualitas layanan konseling yang akan diteliti meliputi kelima dimensi tersebut yang merujuk pada kepuasan siswa, yakni:

1) Kehandalan

Seperti yang telah dijelaskan di atas bahwa kehandalan merupakan kemampuan dalam memberikan layanan secara tepat dan akurat. Dalam hal ini guru BK berusaha untuk dapat memberikan pelayanan kepada siswa secara tepat. Dengan menepati berbagai hal yang sudah disepakati maka siswa akan merasa dihargai dan diperhatikan oleh guru BK.

Kualitas layanan konseling dilihat dari usaha guru BK berkaitan dengan berbagai hal antara lain konsisten terhadap kinerja serta dapat dipercaya dalam melakukan layanan konseling. Konsisten dalam kinerja dapat dibuktikan dengan pelaksanaan layanan konseling yang profesional dalam membantu siswa yang sedang mengalami masalah. Dengan melakukan layanan yang professional maka tujuan dari proses konseling ini akan tercapai dan siswa mampu memecahkan masalah yang sedang dialami. Sehingga timbulah kepercayaan dari siswa terhadap guru BK dalam melakukan layanan konseling.

Jadi kualitas layanan konseling berdasarkan dimensi kehandalan yaitu ketepatan dan kesesuaian pemberian layanan yang diberikan oleh guru BK dalam memberikan bantuan kepada siswa. Selain itu dengan kehandalan yang dimiliki oleh guru BK dapat memberikan kepercayaan kepada siswa dalam melakukan layanan konseling.

## 2) Daya Tanggap

Daya tanggap merupakan kesadaran, kesediaan, kesiapan, dan kecepatan guru BK dalam memberikan layanan konseling kepada siswa sesuai dengan permasalahan dan kebutuhannya.

Kesadaran guru BK disini berkaitan dengan permasalahan siswa di sekolah. Banyak dari siswa di sekolah yang mengalami masalah baik itu masalah pribadi, sosial, belajar dan karir, terkadang banyak siswa yang kurang memahami hal tersebut. Pada akhirnya hal tersebut menimbulkan masalah dan sering tidak diketahui dan disadari oleh siswa. Maka dengan kesadaran inilah guru BK mampu memberikan layanan konseling terhadap siswa yang bermasalah.

Kesediaan guru BK dalam hal ini berkaitan dengan meluangkan waktunya dalam memberikan layanan kepada siswa secara sukarela tanpa paksaan. Kesukarelaan ini tidak hanya pada diri guru BK namun dari pihak siswa juga harus tumbuh kesukarelaan dalam melakukan layanan konseling. Dengan kesukarelaan maka bantuan yang diberikan kepada siswa merupakan bantuan secara ikhlas.

Kesiapan yang dimaksud disini yaitu guru BK siap setiap saat dalam membantu siswa memecahkan masalahnya dengan melakukan layanan konseling. Sehingga dengan kesiapan yang dimiliki oleh guru BK maka siswa merasa diperhatikan.

Kecepatan maksudnya adalah dalam memberikan layanan konseling sangat dibutuhkan kecepatan dan ketepatan penanganan atau bantuan yang sesuai dengan

permasalahan siswa. Untuk itu pengidentifikasian masalah dan sumber masalah sangat dibutuhkan oleh guru BK.

Jadi kualitas pelayanan konseling dalam dimensi daya tanggap yaitu guru BK dalam memberikan layanan konseling pada siswa siap sedia dan sukarela, selain itu guru BK juga harus bersedia membantu siswa dalam memecahkan masalahnya, siap dalam membantu siswa menyelesaikan masalahnya serta cepat memberikan bantuan kepada siswa yang membutuhkan bantuan. Dengan kata lain, guru BK harus memiliki spontanitas dalam melaksanakan layanan konseling.

### 3) Kepastian

Kepastian merupakan pengetahuan, sopan santun dan kemampuan guru BK untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan dalam melakukan layanan konseling di sekolah. Pengetahuan dalam hal ini merupakan pengetahuan guru BK dalam menguasai keterampilan konseling di sekolah. Dengan memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam melaksanakan layanan konseling maka siswa akan merasa terbantu.

Sopan santun dalam hal ini merupakan sikap guru BK kepada siswa dalam melaksanakan layanan konseling. Tidak hanya siswa yang harus memiliki sikap sopan santun kepada guru BK tetapi guru BK juga harus memiliki sikap sopan santun kepada siswa. Dengan memiliki sikap sopan santun dalam layanan konseling maka siswa merasa nyaman terhadap guru BK dalam layanan konseling. Dengan kenyamanan tersebut maka timbullah keyakinan dan kepercayaan siswa kepada guru BK dalam mencurahkan masalahnya.

Jadi kualitas layanan konseling dalam dimensi kepastian yaitu guru BK mampu memiliki sikap yang mampu membangun keyakinan dan kepercayaan siswa terhadap guru BK dalam memberikan layanan konseling.

#### 4) Empati

Empati merupakan ikut merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain. Dalam kaitannya dengan kualitas layanan konseling, ada beberapa hal antara lain akses komunikasi dan memahami/mengetahui keadaan siswa.

Akses komunikasi yang dimaksud yaitu dalam melaksanakan layanan konseling perlu adanya komunikasi antara guru BK dan siswa. Dengan adanya komunikasi maka proses konseling akan berjalan dengan lancar dan tujuan dari konseling akan tercapai.

Memahami/mengetahui keadaan siswa yang dimaksud adalah guru BK mengetahui keadaan siswa baik memahami perasaannya, keadaannya sehingga siswa merasa dipahami oleh guru BK.

Jadi dimensi empati dalam layanan konseling sangat dibutuhkan, dengan empati yang ditunjukkan maka siswa merasa ada yang memahami dirinya dan masalahnya. Memahami siswa secara empati bukanlah memahami siswa secara objektif, tetapi sebaliknya guru BK berusaha memahami pikiran dan perasaan siswa dengan cara siswa tersebut berfikir, dan merasakan atau melihat dirinya sendiri.

#### 5) Berwujud

Berwujud merupakan salah satu dimensi kualitas layanan konseling yang mudah dilihat oleh siswa. Berwujud disini yaitu sarana yang menunjang pelaksanaan

layanan konseling, serta penampilan dari guru BK dalam melaksanakan layanan konseling. Departemen Pendidikan Nasional (2004: 30-31) menyebutkan sarana yang diperlukan dalam pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling antara lain:

- a. Sarana
  - 1) Alat pengumpul data, seperti: format-format pedoman observasi, pedoman wawancara, angket, catatan harian, dsb.
  - 2) Alat penyimpan data, seperti: kartu pribadi, buku pribadi, dsb.
  - 3) Perlengkapan teknis, seperti: buku pedoman atau petunjuk, buku informasi, paket bimbingan, blako surat, agenda surat, alat-alat tulis, dsb.
- b. Penampilan guru BK

Penampilan guru BK merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas layanan konseling pada siswa. Penampilan tersebut mencakup keberhasilan dan kerapian pakaian serta perlengkapan lainnya. Siswa akan semakin tertarik dan merasa nyaman dalam mengikuti layanan konseling apabila guru BK berpenampilan rapi tidak acak-acakan dan bersih.

## 2.4 Kerangka Berfikir

Pribadi guru BK merupakan pihak yang menentukan bagi adanya hasil positif dalam proses konseling. Untuk dapat melaksanakan peranan profesional yang unik dan terciptanya layanan konseling secara efektif, guru BK harus memiliki kualitas pribadi. Keberhasilan konseling lebih tergantung pada kualitas pribadi, orientasi

teoris dan teknik yang digunakan bukanlah penentu utama dalam keefektifan seorang guru BK.

Kualitas guru BK adalah semua kriteria keunggulan termasuk pribadi, pengetahuan, wawasan, keterampilan dan nilai-nilai yang dimiliki oleh guru BK. Layanan konseling merupakan layanan yang diberikan oleh seorang ahli (guru BK) kepada konseli (siswa) untuk membantu menyelesaikan masalahnya baik secara perorangan ataupun kelompok.

Kepribadian guru BK merupakan titik tumpu yang berfungsi sebagai penyeimbang antara pengetahuan mengenai dinamika perilaku dan teraputik. Ketika titik tumpu ini kuat, pengetahuan dan keterampilan bekerja secara seimbang dengan kepribadian yang berpengaruh pada perubahan perilaku positif dalam konseling. Namun, ketika titik tumpu ini lemah, maka pengetahuan dan keterampilan guru BK tidak akan efektif digunakan, atau akan digunakan dalam cara-cara merusak. Kualitas kepribadian guru BK memiliki pengetahuan mengenai perilaku, dan keterampilan konseling, masing-masing tidak dapat saling menggantikan.

Pembentukan kualitas pribadi tidak sama dengan proses perolehan pengetahuan tentang perilaku dan keterampilan terapeutik. Akan tetapi kualitas pribadi berkembang dari pengaruh lingkungan. Menjadi guru BK yang efektif perlu untuk dapat mengenal diri sendiri, mengenal konseli, memahami maksud dan tujuan konseling, serta menguasai proses konseling. Membangun hubungan konseling sangatlah penting dan menentukan dalam layanan konseling. Seorang guru BK dikatakan gagal apabila dalam membangun hubungan konseling kurang mampu

dalam mengenal diri sendiri serta mengenal diri konseli, tidak memahami maksud dan tujuan konseling serta tidak menguasai proses konseling.

Dalam beberapa penelitian menunjukkan bahwa kualitas pribadi guru BK harus dimiliki dalam melaksanakan layanan konseling, dengan adanya kualitas pribadi maka layanan konseling akan berjalan dengan efektif. Dengan memiliki kualitas pribadi yang baik maka setiap layanan yang diberikan oleh guru BK akan mencapai tujuan dengan efektif, khususnya layanan konseling. Lain halnya jika seorang guru BK yang tidak memiliki kualitas-kualitas kepribadian, sudah mengalami hambatan serius dalam pekerjaannya.

Apabila konseli merasa bahwa layanan konseling yang diperolehnya itu dapat membantu mengatasi masalahnya dan merasa terlayani dengan baik maka konseli merasa puas serta termotivasi untuk memanfaatkan layanan konseling yang ada di sekolah. Dan pada gilirannya konseli akan memberitahukan kepada orang lain atas kinerja guru BK di sekolah dalam memberikan layanan konseling.

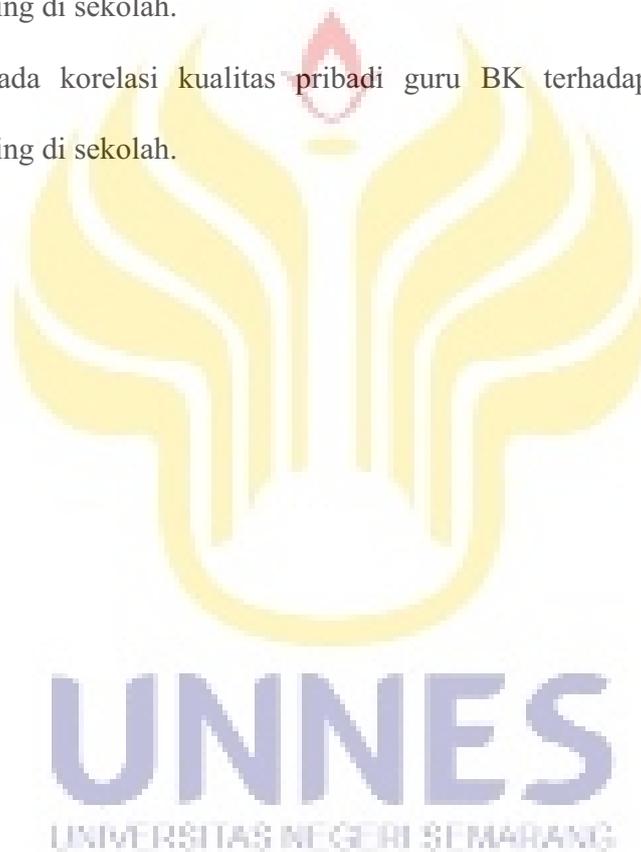
Kontribusi kualitas pribadi guru BK terhadap kepuasan layanan konseling di sekolah memberikan sumbangan kepada siswa yang akan memberikan dampak terhadap perkembangan siswa secara optimal. Layanan konseling menjadi sangat *urgent* dan sangat dibutuhkan siswa ketika memang terjadi masalah yang membuat KES (kehidupan efektif sehari-hari) terganggu. Dengan kualitas pribadi guru BK yang efektif maka guru BK dapat melaksanakan layanan konseling dengan siswa dan membantu memecahkan masalah yang sedang dialami oleh siswa, serta siswa mampu memperoleh manfaat dan kepuasan atas layanan konseling.

## 2.5 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara atau teoritis terhadap rumusan masalah penelitian (Sugiyono, 2012: 58).

Ho : tidak ada korelasi kualitas pribadi guru BK terhadap kepuasan layanan konseling di sekolah.

Ha : ada korelasi kualitas pribadi guru BK terhadap kepuasan layanan konseling di sekolah.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil beberapa simpulan sebagai berikut:

- 5.1.1 Kualitas pribadi guru BK di SMP N 5 Ungaran pada umumnya tergolong pada kategori baik. Hal tersebut dikarenakan guru BK merupakan pribadi yang konsisten, mampu membuat siswa merasa nyaman, mampu berhubungan baik dengan pihak sekolah (kepala sekolah, guru, staff karyawan dan siswa), pribadi yang tidak tergesa-gesa dalam mengambil keputusan, pribadi yang menerima siswa apa adanya, guru BK mampu berkomunikasi dengan baik dengan *steakholder* di sekolah, serta mampu terbuka terhadap siswa.
- 5.1.2 Sebagian besar dari siswa siswi SMP N 5 Ungaran yaitu 78% merasakan kepuasan atas layanan konseling yang diberikan oleh guru BK. Hal tersebut dapat dilihat dari dimensi kualitas layanan konseling seperti kehandalan, daya tanggap, kepastian, empati dan berwujud guru BK.
- 5.1.3 Kualitas pribadi guru BK berkontribusi cukup besar terhadap kepuasan layanan konseling yang ada di sekolah sebesar 47,5%. Semakin baik kualitas pribadi guru BK akan semakin meningkatkan kepuasan siswa terhadap layanan konseling.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diajukan beberapa saran antara lain:

- 5.2.1 Guru BK seyogyanya lebih meningkatkan kualitas pribadi yang harus dimiliki untuk kehidupannya sehari-hari khususnya dalam menjalankan tugasnya sebagai pemberi layanan. Serta melatih diri untuk dapat mendengarkan dengan baik agar lebih aktif dalam berkomunikasi dengan siswa, sehingga siswa mampu memanfaatkan layanan konseling untuk mengatasi permasalahan yang dialaminya.
- 5.2.2 Bagi MGBK secara rutin mengadakan seminar, *workshop*, pelatihan, diklat ataupun pertemuan yang dilaksanakan secara rutin sebagai wadah untuk *sharing*, tukar pendapat dalam memadukan persepsi untuk meningkatkan dan melatih guru BK menjadi pribadi yang mampu mendengarkan dengan aktif.
- 5.2.3 Kepala sekolah seyogyanya memberikan kesempatan kepada guru BK untuk dapat mendengarkan serta memberikan tanggapan pada saat rapat kerja sehingga dapat melatih guru BK menjadi pendengar yang aktif. Serta memfasilitasi dan mendorong guru BK untuk mengikuti kegiatan ilmiah yang dilaksanakan oleh organisasi profesi, MGBK ataupun instansi terkait lainnya agar dapat menambah wawasan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Arikunto, Suharsimi. 2007. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: PT Asdi Mahasatya
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Balai Pustaka
- Alwilsol. 2005. *Psikologi Kepribadian*. Malang: UMM Press
- Azwar, Saifuddin. 2005. *Pengantar Psikologi Intelligensi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Brammer, Lawrence M. 1985. *The Helping Relationship Process and Skills*. New Jersey: Prentice Hall
- Corey, Marianne Setneider & Gerald Corey. 2011. *Becoming A Helper*. USA: Nelson Education
- Departemen Pendidikan Nasional. 2004. *Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Bimbingan Konseling*. Jakarta: Diknas
- Erman, Amti dan Marjohan. 1991. *Bimbingan dan Konseling*. Jakarta: Departemen Pendidikan Tinggi Direktorat Jendral Pendidikan inggi Proyek Pmbinaan Tenaga Kependidikan
- Gavai, Madhav & Shubhangi S. Gaikwad. 2012. *Atitude and Qualities of Good Counselor*. Variorum Multi-Disciplinary e-Research Journal Vol, 03, Issue-I, August 2012
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (On Line). *Pengertian Kualitas*. Diunduh pada hari Rabu, 10 Februari pukul 10.30 wib
- Latipun. 2011. *Psikologi Konseling*. Malang: UMM Press
- Lesmana, Jeanette Murad. 2008. *Dasar-Dasar Konseling*. Jakarta: UI Press
- Malek, Abdul. dkk. 2014. *Competency Level of the Counselor in Secondary Schools in Malaysia*. International Journal of Education and Research Vol. 2 No. 2 February 2014

- Maryam, Atik Siti. 2007. *Pengaruh persepsi kualitas pelayanan bimbingan konseling terhadap kepuasan siswa memanfaatkan pelayanan bimbingan konseling*. Tesis. Semarang: Program Pasca Sarjana Universitas Negeri Semarang
- McLeod, John. 2010. *Pengantar Konseling Teori dan Studi Kasus*. Jakarta: Kencana
- Mudjijanti, Fransisca. 2014. *Pengaruh kualitas pribadi guru BK terhadap efektifitas layanan konseling di sekolah*. Universitas Katolik Widya Mandala Madiun: Madiun, Widya Warta No. 02 Tahun XXXV III/Juli 2014
- Mugiarso, Heru. 2011. *Bimbingan dan Konseling*. Semarang: UNNES PRESS
- Mulyasa. 2006. *Kurikulum Berbasis Kompetensi*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- P. Eriksen, Karen and J. McAuliffe, Garrett. 2006. *Constructive Development and Counselor Competence*. American Counseling Association. All right reserved. Counselor Education & Supervision. March 2006. Volume 45
- Parasuraman, et al. 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*, Vol. 49 (Full), PP. 41-50
- Parasuraman, Valarie, A.Z and Berry. 1990. *Delivering Quality*. Service McMilan
- Permendiknas No. 27 Tahun 2008 tentang Standar Kualifikasi Akademik dan Kompetensi Konselor
- Prayitno & E. Amti. 2008. *Dasar-Dasar Bimbingan dan Konseling*. Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- Prayitno. 2004. *Layanan Bimbingan Kelompok Konseling Kelompok*. Padang: Universitas Negeri Padang
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Sevilia, Consuelo G, dkk. 1993. *Pengantar Metode Penelitian*. Jakarta: UI Press

- Stiyowati, Sulis. dkk. 2013. *Hubungan Antara Persepsi Siswa Terhadap Pribadi Guru BK dan Fasilitas BK dengan Minat Siswa Untuk Memanfaatkan Layanan Konseling Di Sekolah*. Jurnal BK UNESA. Volume 03 Nomor 01 Tahun 2013, 341-349
- Sugiyono. 2012. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Sutoyo, Anwar. 2009. *Pemahaman Individu*. Semarang: CV Widya Karya
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
- Walgito, Bimo. 2005. *Bimbingan dan Konseling (Studi & Karir)*. Yogyakarta: Andi Offset
- Wibowo, Mungin Eddy. 2005. *Konseling Kelompok Perkembangan*. Semarang: UNNES PRESS
- Widjoyo, Iksan Ongko, et al. 2013. *Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Drive Thru McDonald's Basuki Rahmat di Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 1, No. 1, (2013) 1-12
- Widyaratna, Theresia. *Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Terhadap Tingkat Penjualan*. Journal Manajemen & Kewirausahaan. Vol. 3, No. 2, September 2001: 85-95
- Winkel, W.S & M.M. Sri Hastuti. 2006. *Bimbingan Dan Konseling Di Institusi Pendidikan*. Yogyakarta: Media Abadi
- Willis, Sofyan S. 2010. *Konseling Individual Teori dan Praktek*. Bandung: ALFABETA
- Yusuf, Syamsu & Juntika Nurihsan. 2009. *Landasan Bimbingan & Konseling*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset
- Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo. 2003. *Service Marketing*. New York : McGraw Hill Inc, Int'l Edition



**UNNES**  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG