



**KEPUASAN SISWA KELAS XII TERHADAP  
KUALITAS LAYANAN BIMBINGAN KARIER  
DI SMK NEGERI SE-KOTA SEMARANG**

**Skripsi**

Diajukan dalam rangka menyelesaikan Studi strata 1  
Untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan

oleh  
Dedi Wahyu Hartanto  
1301412011

**UNNES**  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

**JURUSAN BIMBINGAN DAN KONSELING  
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG  
2016**

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Kepuasan Siswa Kelas XII terhadap Kualitas Layanan Bimbingan Karier di SMK Negeri Se-Kota Semarang” telah dipertahankan di hadapan sidang Panitia Ujian Skripsi Jurusan Bimbingan dan Konseling Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 28 Desember 2016



Dra. Sinta Saraswati, M.Pd., Kons.  
NIP. 196006051999032001

Sekretaris

Mulawarman, S.Pd., M.Pd., Ph.D.  
NIP 197712232005011001

Penguji I

Drs. Heru Mugiarto, M.Pd., Kons.  
NIP 196106021984031002

Penguji II / Pembimbing I

Dra. Sinta Saraswati, M.Pd., Kons.  
NIP 196006051999032001

Penguji III / Pembimbing II

Prof. Dr. Sugyo, M.Si.  
NIP 195204111978021001

# UNNES

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

## PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa yang tertulis dalam skripsi yang berjudul “Kepuasan Siswa Kelas XII tentang Kualitas Layanan Bimbingan Karier di SMK Negeri Se-Kota Semarang” ini benar-benar hasil saya sendiri, bukan jiplakan dari karya orang lain, baik sebagian atau keseluruhan. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah.

Penulis



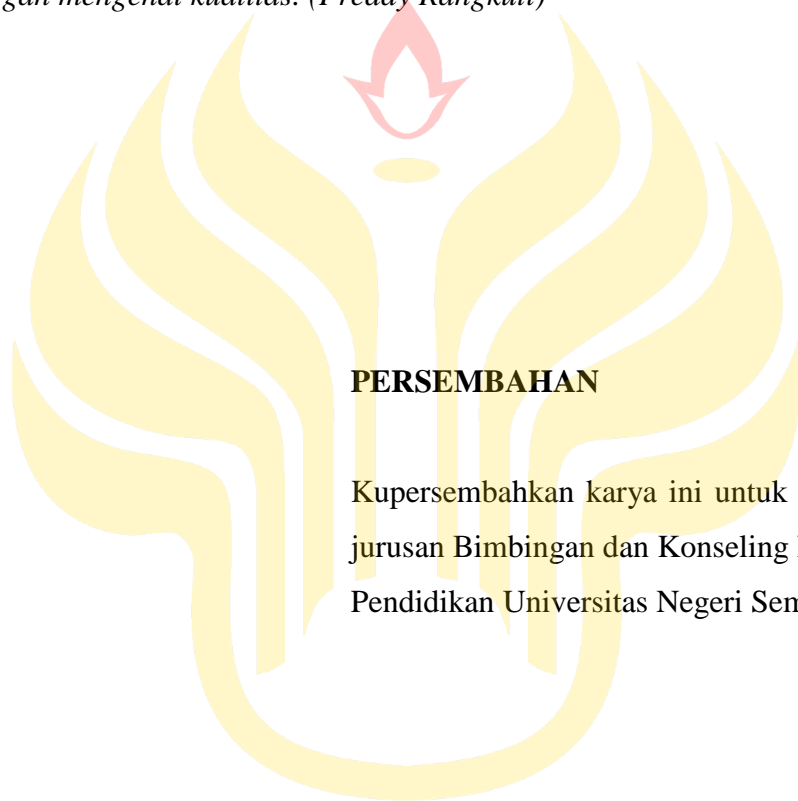
Dedi Wahyu Hartanto  
NIM 1301412011

**UNNES**  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

*Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas. (Freddy Rangkuti)*



### **PERSEMBAHAN**

Kupersembahkan karya ini untuk almamaterku,  
jurusan Bimbingan dan Konseling Fakultas Ilmu  
Pendidikan Universitas Negeri Semarang

**UNNES**  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

## PRAKATA

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Kepuasan Siswa Kelas XII terhadap Kualitas Layanan Bimbingan Karier di SMK Negeri Se-Kota Semarang”. Skripsi ini diajukan kepada Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa kelas XII terhadap kualitas layanan bimbingan karier yang diberikan guru BK di SMK Negeri se-Kota Semarang.

Dari penelitian ini diperoleh hasil bahwa kepuasan siswa kelas XII terhadap kualitas layanan bimbingan karier di SMK Negeri se-Kota Semarang termasuk dalam kriteria memuaskan. Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat, hidayah, kasih, karunia, rizki, dan ridhonya kepada penulis.
2. Bapakku Sutarno dan ibuku Murwati, sosok malaikat tak bersayap, sumber inspirasi dan semangat yang selalu memberikan doa, dukungan, motivasi, dan kasih sayang.
3. Prof. Dr. Fathur Rokhman, M.Hum., Rektor UNNES yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menempuh studi di Jurusan Bimbingan dan Konseling sehingga penelitian ini dapat dilaksanakan.
4. Prof. Dr. Fakhruddin, M.Pd., Dekan FIP UNNES dan Drs. Eko Nusantoro, M.Pd, Kons., Ketua Jurusan Bimbingan dan Konseling FIP UNNES yang telah memberikan ijin penelitian untuk penyelesaian skripsi.
5. Drs. Heru Mugiarto, M.Pd.,Kons. dosen penguji utama yang telah memberikan saran dan masukan guna memperbaiki skripsi ini.
6. Dra. Sinta Saraswati, M.Pd.,Kons. Dosen pembimbing I sekaligus dosen penguji II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi sampai terselesaikannya skripsi ini.

7. Prof. Dr. Sugiyo M.Si. selaku dosen pembimbing II, dosen penguji III sekaligus dosen wali yang telah memberikan masukan bimbingan dan motivasi selama menjadi mahasiswa.
8. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan bekal pengetahuan, bimbingan, dan motivasinya selama mengikuti perkuliahan sampai dengan selesai
9. Kepala Sekolah beserta jajarannya dan siswa kelas XII SMK Negeri Se-Kota Semarang yang telah memberikan izin dan bersedia menjadi tempat penelitian
10. Kawan-kawan BK angkatan 2012, kakak tingkat dan adik tingkat, kawan-kawan kos, dan semua kawan yang selalu kebersamaan, memberikan dukungan dan semangat.
11. Keluarga Hima BK 2013, 2014, BEM FIP 2015, Bikonspala, LBBP GeniuSchool yang telah memberikan ilmu dan pengalaman di luar bangku kuliah.
12. Serta berbagai pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca serta dapat memberikan kontribusi dalam dunia pendidikan khususnya terkait dengan perkembangan ilmu bimbingan dan konseling.

Semarang, November 2016

**UNNES** Penulis  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

## ABSTRAK

**Hartanto, Dedi Wahyu.** 2016. *Kepuasan Siswa Kelas XII terhadap Kualitas Layanan Bimbingan Karier di SMK Negeri Se-Kota Semarang*. Skripsi. Jurusan Bimbingan dan Konseling. Fakultas Ilmu Pendidikan. Universitas Negeri Semarang. Dosen Pembimbing Dra. Sinta Saraswati, M.Pd.,Kons. dan Prof Dr Sugiyo, M.Si.

**Kata Kunci:** kepuasan siswa, kualitas layanan, bimbingan karier.

Bimbingan karier yang diberikan guru BK di SMK tentunya mempunyai peran penting untuk mempersiapkan karier siswa baik yang mau langsung bekerja ataupun melanjutkan studi. Mengingat tujuan sekolah kejuruan adalah memberikan lulusan yang siap kerja, Bursa Kerja Khusus (BKK) berperan lebih dominan dalam menjembatani siswa dalam mempersiapkan diri memasuki dunia kerja. Di sisi lain, layanan bimbingan karier oleh guru BK lebih difokuskan untuk persiapan siswa melanjutkan studi. Melihat fenomena tersebut maka dirasa perlu diketahui apakah layanan bimbingan karier yang diberikan oleh guru BK sudah memenuhi harapan siswa dilihat dari sisi kualitas layanan bimbingan karier yang diberikan guru BK sehingga berimbas kepada kepuasan siswa.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survei. Populasi dalam penelitian ini yaitu siswa kelas XII SMK Negeri kota Semarang yang berjumlah 4.962 siswa. Teknik sampling yang digunakan adalah *simple random sampling*, sampel yang diambil sejumlah 326 siswa dengan tingkat kesalahan 5%. Alat pengumpulan data menggunakan skala yaitu skala kepuasan siswa terhadap kualitas layanan bimbingan karier. Teknik analisis menggunakan statistik deskriptif presentatif.

Hasil analisis deskriptif persentase diperoleh bahwa kepuasan rata-rata siswa kelas XII SMK tentang kualitas layanan bimbingan karier yang diberikan guru BK berada dalam kriteria puas dengan persentase 70,74%. Indikator kepuasan yang diteliti adalah keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Indikator yang mendapat persentase tertinggi adalah Jaminan dengan persentase 72,99 %. Sementara indikator empati dengan persentase 68,28 % menjadi yang terendah.

Simpulan dari penelitian ini bahwa tingkat kepuasan siswa kelas XII tentang layanan bimbingan karier di SMK Negeri se-Kota Semarang berada pada tingkat yang memuaskan dengan indikator jaminan mendapat persentase paling tinggi, sementara indikator empati mendapat indikator terendah. Disarankan kepada guru BK untuk bisa menjaga kualitas layanan bimbingan yang diberikan, terlebih untuk meningkatkan empati kepada siswa didiknya.

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>PRAKATA</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
1.5 Sistematika Skripsi .....	11
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	13
2.2 Kepuasan Siswa .....	16
2.2.1 Konsep Kepuasan Siswa .....	16
2.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Siswa .....	19
2.2.3 Indikator Kepuasan Siswa .....	22
2.3 Kualitas Layanan .....	23
2.3.1 Konsep Kualitas .....	23
2.3.2 Dimensi Kualitas Layanan .....	25
2.3.3 Dimensi Kualitas Layanan Bimbingan Karier .....	28
2.4 Bimbingan Karier .....	31
2.4.1 Konsep Bimbingan Karier .....	31



2.4.2 Layanan Bimbingan Karier .....	35
2.4.3 Fungsi Bimbingan Karier .....	40
2.4.4 Tujuan Bimbingan Karier .....	41
2.5 Kepuasan Siswa Kelas XII terhadap Kualitas Layanan Bimbingan Karier di SMK .....	44

### **BAB 3 METODE PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian .....	47
3.2 Variabel Penelitian .....	48
3.2.1 Identifikasi Variabel .....	48
3.2.2 Definisi Operasional Variabel .....	49
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....	49
3.3.1 Populasi Penelitian .....	49
3.2.2 Sampel Penelitian .....	50
3.4 Metode dan Alat Pengumpulan Data .....	51
3.5 Penyusunan Instrumen .....	52
3.6 Validitas dan Reliabilitas Penelitian .....	56
3.6.1 Validitas .....	56
3.6.2 Reliabilitas .....	57
3.7 Teknik Analisis Data .....	59

### **BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil Penelitian .....	61
4.1.1 Hasil Analisis Deskriptif Persentase Keseluruhan .....	61
4.1.2 Persentase Tingkat Kepuasan Siswa pada Setiap Indikator .....	62
4.1.2.1 Persentase Tingkat Kepuasan Siswa pada Indikator Terpenuhinya Harapan akan Keandalan Guru BK dalam Layanan Bimbingan Karier .....	63
4.1.2.2 Persentase Tingkat Kepuasan Siswa pada Indikator Terpenuhinya Harapan akan Daya Tanggap Guru BK dalam Layanan Bimbingan Karier .....	65

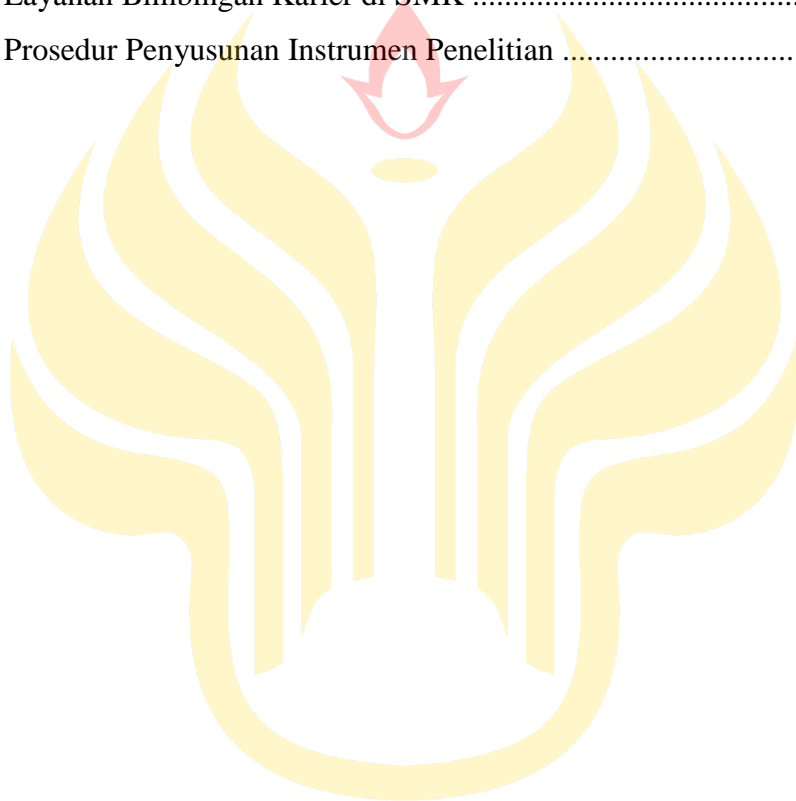
4.1.2.3 Persentase Tingkat Kepuasan Siswa pada Indikator Terpenuhi Harapan Siswa akan Jaminan Guru BK dalam Layanan Bimbingan Karier .....	66
4.1.2.4 Persentase Tingkat Kepuasan Siswa pada Indikator Terpenuhi Harapan Siswa akan Empati Pelayanan Guru BK dalam Layanan Bimbingan Karier .....	68
4.1.2.5 Persentase Tingkat Kepuasan Siswa pada Indikator Terpenuhi Harapan Siswa akan Bukti Fisik Pelayanan Guru BK dalam Layanan Bimbingan Karier .....	69
4.2 Pembahasan .....	70
4.3 Keterbatasan Penelitian .....	76
<b>BAB 5 PENUTUP</b>	
5.1 Simpulan .....	77
5.2 Saran .....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	79
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Tahap Perkembangan Karier .....	32
3.1 Jumlah Populasi Penelitian .....	50
3.2 Bentuk Penskalaan .....	52
3.3 Kisi-kisi Instrumen .....	53
3.4 Hasil Uji Validitas .....	57
3.5 Hasil Uji Realibilitas .....	58
3.6 Kepuasan Siswa Kelas XII terhadap Kualitas Layanan Bimbingan Karier di SMK .....	60
4.1 Kepuasan Siswa Kelas XII terhadap Kualitas Layanan Bimbingan Karier di SMK Negeri se-Kota Semarang .....	61
4.2 Analisis deskriptif persentase kepuasan siswa pada setiap indikator .....	62
4.3 Tingkat Kepuasan Siswa pada Indikator Terpenuhinya Harapan akan Keandalan Guru BK dalam Layanan Bimbingan Karier ....	64
4.4 Tingkat Kepuasan Siswa pada Indikator Terpenuhinya Harapan akan Daya Tanggap Pelayanan Guru BK dalam Layanan Bimbingan Karier .....	65
4.5 Tingkat Kepuasan Siswa pada Indikator Terpenuhinya Harapan Siswa akan Jaminan Pelayanan Guru BK dalam Layanan Bimbingan Karier .....	67
4.6 Tingkat Kepuasan Siswa pada Indikator Terpenuhinya Harapan Siswa akan Empati Guru BK dalam Layanan Bimbingan Karier .....	68
4.7 Tingkat Kepuasan Siswa pada Indikator Terpenuhinya Harapan Siswa akan Bukti Fisik Pelayanan Guru BK dalam Layanan Bimbingan Karier .....	69

## DAFTAR BAGAN

Bagan	Halaman
2.1 Indikator Kepuasan Siswa .....	23
2.2 Kerangka berfikir Kepuasan Siswa Kelas XII terhadap Kualitas Layanan Bimbingan Karier di SMK .....	46
3.1 Prosedur Penyusunan Instrumen Penelitian .....	53



**UNNES**  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kisi-kisi Uji Coba ( <i>Try Out</i> ) Instrumen .....	81
2. Instrumen Uji Coba ( <i>Try Out</i> ) .....	83
3. Tabulasi dan Perhitungan Validitas Instrumen Uji Coba ( <i>Try Out</i> ) ..	88
4. Hasil Uji Reabilitas Instrumen Uji Coba ( <i>Try Out</i> ) .....	99
5. Kisi-kisi Instrumen Penelitian .....	100
6. Instrumen Penelitian .....	102
7. Tabulasi Hasil Penelitian .....	106
8. Hasil Masing-masing Sekolah .....	147
9. Rasio Perbandingan Guru BK dan Siswa .....	149
10. Bukti Sudah Melaksanakan Penelitian .....	150
11. Dokumentasi .....	163

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Dengan adanya Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0209U/1984 tentang Perbaikan Kurikulum Sekolah Menengah Umum Tingkat Atas, serta Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0486/U/1984 tentang Perubahan Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0209U/1984 maka Sekolah Menengah Umum Tingkat Atas (SMA) di Indonesia mengalami perubahan yang cukup berarti, khususnya di bidang kurikulum. Dengan dikeluarkan surat keputusan tersebut, SMA kemudian menggunakan kurikulum tahun 1984 sebagai pengganti kurikulum 1975. Memang cukup pantas bila dalam kurun waktu 9 tahun mengalami penyempurnaan atau perubahan.

Berdasarkan surat keputusan tersebut, dapat dikemukakan bahwa tujuan umum pendidikan di SMA adalah menunjang tercapainya tujuan pendidikan nasional. Di samping itu, tujuan pendidikan di SMA adalah sebagai berikut:

1. Mendidik para siswa untuk menjadi manusia pembangunan dan sebagai warga negara Indonesia yang berpedoman Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945.

2. Memberi bekal kemampuan yang diperlukan bagi siswa yang akan melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi, terutama di universitas dan institute.
3. Memberi bekal kemampuan yang diperlukan bagi siswa yang akan melanjutkan pendidikan di sekolah tinggi, akademi, politeknik, program diploma dan/atau program lainnya yang setingkat.
4. Memberi bekal kemampuan bagi siswa yang akan terjun ke dunia kerja setelah menyelesaikan pendidikannya.

Pelaksanaan layanan Bimbingan dan Konseling yang merupakan suatu kegiatan yang integral dari keseluruhan kegiatan pendidikan yang ada di sekolah tentunya harus mendukung penuh tujuan pendidikan di SMA yang juga akan menunjang ketercapaian tujuan pendidikan di SMA. Pada pelaksanaan pendidikan, ada tiga hal yang berkaitan dengan pencapaian tujuan pendidikan yaitu: layanan pendidikan, layanan administrasi, dan layanan bimbingan. Agar tercapai tujuan pendidikan, tentunya tiga layanan tersebut harus dilakukan oleh orang yang memang ahli atau profesional pada bidang tersebut. Layanan bimbingan profesional tentunya dilakukan oleh guru Bimbingan dan Konseling atau konselor sekolah.

Pelaksanaan layanan Bimbingan dan Konseling dilakukan oleh guru Bimbingan dan Konseling atau konselor sekolah. Adanya konselor sekolah sebagai penyedia layanan Bimbingan dan Konseling di Sekolah ditegaskan lagi dengan adanya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 1 Ayat 6 yang menyebutkan: "Pendidik

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

Pelayanan Bimbingan dan konseling di sekolah dilaksanakan secara terprogram, teratur dan berkelanjutan. Pelaksanaan yang terprogram inilah yang menjadi wujud nyata dari diselenggarakannya pelayanan bimbingan dan konseling di sekolah. Bentuk pelayanan Bimbingan dan Konseling mencakup berbagai bidang dalam aspek kehidupan. Dari Bidang Pribadi, Bidang Sosial, Bidang Belajar hingga Bidang Karier. Pelaksanaan layanan yang harus diselenggarakan pun juga sangat beragam, mulai dari pemberian informasi, memberikan orientasi, mengarahkan potensi siswa dan menyalurkannya, serta juga diberikan dengan berbagai format mulai dari klasikal, kelompok, hingga individual.

Layanan bimbingan karier di tingkat Sekolah Menengah Atas menjadi sesuatu yang penting untuk diperhatikan. Terutama pada siswa tingkat akhir atau kelas XII. Pada tahap itu, siswa akan mendapat pilihan yang cukup sulit antara melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi atau memilih untuk langsung bekerja. Munandir (1996 : 77) menyampaikan bahwa siswa-siswa SMA ada dalam tahap kritis antara dua pilihan yang menentukan menjelang tamat, yaitu untuk memutuskan melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi atau, karena tidak melanjutkan, bekerja untuk mencari nafkah.



Siswa SMA sangat perlu untuk mendapat perhatian lebih pada persiapan kariernya. Persiapan karier ini tidak selalu dilakukan saat mereka memasuki kelas XII saja, namun dilakukan secara berkelanjutan dari mereka masuk SMA. Dengan pendampingan yang berkelanjutan, diharapkan mereka dapat memahami dan benar-benar paham dengan pilihan karier yang sesuai dengan potensi mereka. Winkel dan Sri Hastuti (2006 : 676) menyebutkan “siswa sekolah menengah atas dibantu untuk lebih mengenal dunia kerja dan dirinya sendiri dalam kaitan satu sama lain, sejauh mereka cenderung untuk memilih bidang atau golongan jabatan tertentu dan mulai memandang dirinya sebagai calon pemegang jabatan”.

Dalam tingkat SMA sederajat, kita mengenal adanya Sekolah Menengah Kejuruan atau yang sering kita sebut SMK. Dalam Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 tahun 2003 pasal 15 menyatakan bahwa pendidikan kejuruan adalah pendidikan menengah yang mempersiapkan peserta didik terutama untuk bekerja dalam bidang tertentu. Dalam UU Sisdiknas, disebutkan tujuan SMK adalah menyiapkan tenaga-tenaga kerja terampil yang siap diterjunkan ke dunia kerja nantinya. Bukan berarti SMK ini tidak dibekali pengetahuan umum, justru SMK ini diberikan pengetahuan tambahan mengenai jurusan yang dia pilih untuk dilatih, dibekali keterampilan, sehingga nantinya siap untuk bersaing di dunia kerja sesuai keterampilan yang diajarkan.

Posisi layanan bimbingan karier di SMK adalah membantu siswa mencari dan menemukan bidang karier yang cocok dengan dirinya. Layanan bimbingan karier di SMK hendaknya membantu siswa agar mampu: 1) mengembangkan kesadaran akan perlunya penerapan yang lebih khusus dari tujuan karier; 2)

mengembangkan rencana-rencana yang lebih khusus guna menerapkan tujuan karier; 3) melaksanakan rencana-rencana untuk dapat memenuhi syarat guna memasuki pekerjaan dengan mengambil mata pelajaran yang mendukung pekerjaan, latihan dalam jabatan, dan mengejar latihan lebih lanjut di perguruan tinggi atau pendidikan setelah sekolah lanjutan yang mengantarkan siswa pada kualifikasi untuk suatu pekerjaan khusus.

Selain itu, didirikan juga Bursa Kerja Khusus atau yang lebih dikenal dengan sebutan BKK. Keberadaan BKK di sekolah memang tidak secara jelas diatur dalam undang-undang atau peraturan menteri. Namun adanya BKK di sekolah dianjurkan oleh Dinas Ketenagakerjaan. Dinas Ketenagakerjaan juga lebih menegaskan untuk SMK seharusnya memiliki Bursa Kerja yang mumpuni agar dapat menyalurkan lulusan-lulusan sekolahnya ke dunia kerja yang membutuhkan.

Hasil penelitian yang dilakukan Sutarno (2012), menyampaikan bahwa peran/tugas BKK dalam membantu meningkatkan kualitas lulusan SMK dengan cara: memberikan *Job Training*, latihan-latihan psikotest, mendatangkan *user* ke sekolah, pembinaan, motivasi dan bimbingan disela-sela pelajaran dan memberikan pelatihan-pelatihan yang bersertifikat. Dalam penelitiannya juga menyebutkan bahwa pelaksanaan tugas BKK berjalan efektif dalam membantu meningkatkan kualitas lulusan SMK.

Tugas dan fungsi BKK memang sangat di fokuskan pada penyaluran lulusan kepada industri atau lapangan kerja yang membutuhkan. Penyaluran kerja itu

diaplikasikan sebagai program kerja BKK dari pembekalan kepada siswa, mendatangkan industri-industri untuk melakukan penjangkaran tenaga kerja di sekolah sampai pengawasan para lulusan yang sudah bekerja agar menjaga kualitas kerjanya untuk menjaga hubungan baik antara industri dengan sekolah.

Dengan adanya Bursa Kerja Khusus di SMK ini menjadikan adanya tumbukan tugas dan fungsi dengan layanan bimbingan karier di sekolah. Dimana layanan bimbingan karier itu menjadi ranah kerja Bimbingan dan Konseling. BKK yang memang tugasnya membuat bursa kerja, menyiapkan dan menjembatani lulusan SMK dengan dunia kerja. Sedangkan pelayanan bimbingan yang diberikan guru BK juga menyiapkan siswa untuk bekerja dan melanjutkan studi (Walgito, 2010 : 202).

Keberadaan BKK di SMK dan layanan bimbingan karier oleh BK tentunya bisa menjadi kolaborasi agar menciptakan layanan yang maksimal kepada siswa. BKK dengan semua *link* kerjanya tentu sangat diharapkan siswa. Dengan adanya bursa kerja akan sangat membantu memberikan gambaran dunia kerja kepada siswa. Layanan bimbingan karier yang diberikan oleh BK lebih berperan dalam pendampingan siswa, menemukan dan mengembangkan potensi siswa, hingga penanaman sikap dan etos kerja sejak awal agar lebih siap dalam mengikuti bursa kerja. Layanan bimbingan karier akan memberikan pemahaman kepada siswa yang lebih mendalam mengenai potensi yang dimilikinya. Dengan layanan BK yang profesional dan penyelenggaraan BKK yang optimal bisa diciptakan layanan yang berkelanjutan dimulai sejak awal hingga siswa benar-benar siap memasuki persaingan di dunia kerja.

Fenomena yang terjadi di SMK negeri di kota Semarang, tugas guru BK di SMK hanya memberikan arahan dan bimbingan bagi para siswa yang berkeinginan untuk melanjutkan ke perguruan tinggi. Sementara kita ketahui bersama bahwa tujuan SMK adalah untuk mempersiapkan tenaga kerja yang terampil dan siap bersaing di dunia kerja. Sementara bagi siswa yang ingin langsung bekerja, guru BK hanya memberitahukan dan langsung mengarahkan kepada BKK sekolah yang ada. Sementara guru BK di SMK yang ikut serta dalam mempersiapkan karier siswa yang ingin bekerja hanya saya temui di satu sekolah dan hal itu dikarenakan guru BK juga merangkap sebagai ketua BKK di SMK tersebut.

Dengan melihat keadaan yang demikian, sekiranya perlu diketahui kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan karier yang diberikan oleh guru BK. Untuk mengetahui kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan karier yang diberikan guru BK, bisa dilihat dari kualitas layanannya. Sebagai bagian yang integral dengan pendidikan, pelayanan bimbingan dan konseling tentunya perlu untuk terus meningkatkan kualitas dan mutu layanannya. Sejalan dengan mutu pendidikan yang disampaikan Sallis (2010 : 86) bahwa setiap instansi pendidikan juga dituntut agar terus meningkatkan mutu pembelajarannya. Maka dari itu, agar mutu dan kualitas pendidikan terus membaik, termasuk layanan bimbingan dan konseling, perlu diketahui seberapa tinggi tingkat kepuasan peserta didik terhadap Pelaksanaan Layanan yang diberikan. Oleh karena itu, Bimbingan dan Konseling pun juga harus terus meningkatkan kualitas dan mutu layanannya dimana siswa

sebagai penerima layanan menjadi indikator keberhasilan dan kepuasan dari peningkatan mutu layanan.

Sebagaimana yang telah kita ketahui bersama bahwa tujuan dari SMK adalah memberikan keterampilan khusus sesuai bidang keahlian yang diambilnya yang kemudian dapat menjadi tenaga terampil yang siap bersaing di dunia kerja. Namun, jika melihat peran yang dilakukan guru BK yang justru memfokuskan arahan dan bimbingan bagi para siswanya yang ingin melanjutkan studi, hal ini tentunya tidak sejalan dengan tujuan SMK. Sehingga, diperoleh data dari salah satu SMK Negeri di kota Semarang, sebanyak 44% siswa kelas XII tahun pelajaran 2015/2016 memiliki minat untuk melanjutkan studi. Sementara pada lulusan tahun 2010 dari data yang tercatat di sekolah, terdapat 23% siswa yang melanjutkan studi.

SMK sebagai sekolah yang bertujuan menyiapkan tenaga-tenaga terampil yang siap terjun ke dunia kerja, tentunya besar harapan siswa yang masuk ke SMK untuk mendapatkan layanan dari sekolah yang menunjang kesiapannya memasuki dunia kerja. Kesiapan memasuki dunia kerja sudah seharusnya menjadi tugas bersama setiap lini di sekolah, termasuk guru BK dalam memberikan layanan. Siswa yang saya wawancarai mengenai peran BK dalam memberikan bimbingan karir menjawab tidak tahu. Mereka menyampaikan bahwa mereka mendapatkan informasi mengenai dunia kerja bukan dari guru BK. Hanya saja, para siswa sering mendapatkan informasi mengenai studi lanjut. Besar harapan mereka juga untuk dapat lebih diperhatikan kesiapan kariernya oleh sekolah, termasuk guru BK

Harapan para siswa terhadap layanan yang diberikan sekolah, tentunya akan mempengaruhi kepuasan mereka terhadap layanan yang sekolah berikan, termasuk layanan BK di sekolah tersebut. Kepuasan sekolah terhadap sekolah akan berdampak pada nama baik sekolah yang tentunya akan memberikan daya tarik bagi siswa yang akan masuk ke sekolah tersebut. Sehingga dari kepuasan ini akan berdampak pada keberlangsungan sekolah tersebut. Semakin puas siswa, semakin terpercaya sekolah tersebut dalam memenuhi harapan siswa, dan semakin banyak siswa yang akan mendaftar ke sekolah tersebut.

Saat berbicara layanan sekolah, tentunya tidak terlepas dari layanan Bimbingan dan Konseling. Layanan bimbingan dan konseling tentunya harus menjaga kualitas layanannya. Layanan yang diberikan semestinya memenuhi harapan peserta didik agar berdampak baik pula pada sekolah. Dari layanan yang memenuhi harapan peserta didik sesuai dengan kualitas akan memberikan kepuasan kepada siswa yang mendapatkan layanan. Kepuasan dari layanan BK ini tentunya akan membuat nama baik BK di sekolah tersebut yang memungkinkan berimbas kepada nama baik BK secara lebih luas. Selain itu, dari kepuasan siswa terhadap layanan BK tentunya akan menimbulkan kepercayaan kepada guru BK yang profesional. Kepuasan siswa ini yang akan membuat mereka datang lagi, bukan sebagai pelanggan, namun sebagai klien yang memang merasa terlayani dengan pelayanan yang guru BK berikan. Dengan hal ini, eksistensi BK tentunya juga akan lebih diakui masyarakat sebagai pemberian layanan yang profesional.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, dapat dirumuskan permasalahannya adalah bagaimana tingkat kepuasan siswa kelas XII terhadap kualitas layanan bimbingan karier di SMK Negeri se-Kota Semarang?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Dalam penelitian ini, adapun tujuan yang ingin dicapai, yaitu untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana tingkat kepuasan siswa kelas XII terhadap kualitas layanan bimbingan karier di SMK Negeri se-Kota Semarang.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan akan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis manfaat penelitian ini yaitu dapat digunakan sebagai referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya yang mengungkap tentang seberapa tinggi tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas layanan karier di SMK.

### **1.4.2. Manfaat Praktis**

1.4.2.1. Bagi konselor, penelitian ini bermanfaat sebagai bahan introspeksi dan motivasi untuk meningkatkan kompetensi dalam memberikan layanan bimbingan karier

1.4.2.2. Bagi Kepala Sekolah, penelitian ini bermanfaat sebagai bahan pembinaan Kepala Sekolah kepada konselor sehingga konselor dapat menjalankan tugas sebagaimana mestinya.

1.4.2.3. Untuk LPTK (Lembaga Pendidikan Tenaga Kependidikan), penelitian ini bermanfaat dalam memberikan pertimbangan untuk bisa menghasilkan lulusan yang berkualitas.

## **1.5. Sistematika Skripsi**

### **1.5.1. Bagian Awal Skripsi**

Bagian ini terdiri atas sampul, lembar berlogo, lembar judul, lembar pengesahan, lembar pernyataan keaslian tulisan, lembar motto dan persembahan, kata pengantar, lembar abstrak, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar dan daftar lampiran.

### **1.5.2. Bagian Isi Skripsi**

Bagian ini terdiri lima bab, yang masing-masing bab terdiri dari sub bab agar pembahasannya lebih teratur dan sistematis. Adapun penulisannya sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan, berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

Bab 2 Tinjauan Pustaka, berisi uraian teoritis atau teori-teori yang mendasari pemecahan tentang masalah-masalah yang berhubungan dengan judul skripsi yaitu tentang persepsi, kompetensi kepribadian konselor, sikap, pelayanan bimbingan konseling dan rumusan hipotesisnya.

Bab 3 Metode Penelitian, berisi tentang jenis penelitian, variabel penelitian, populasi dan sampel, metode dan instrumen pengumpulan data, validitas dan realibilitas instrumen serta metode analisis data.

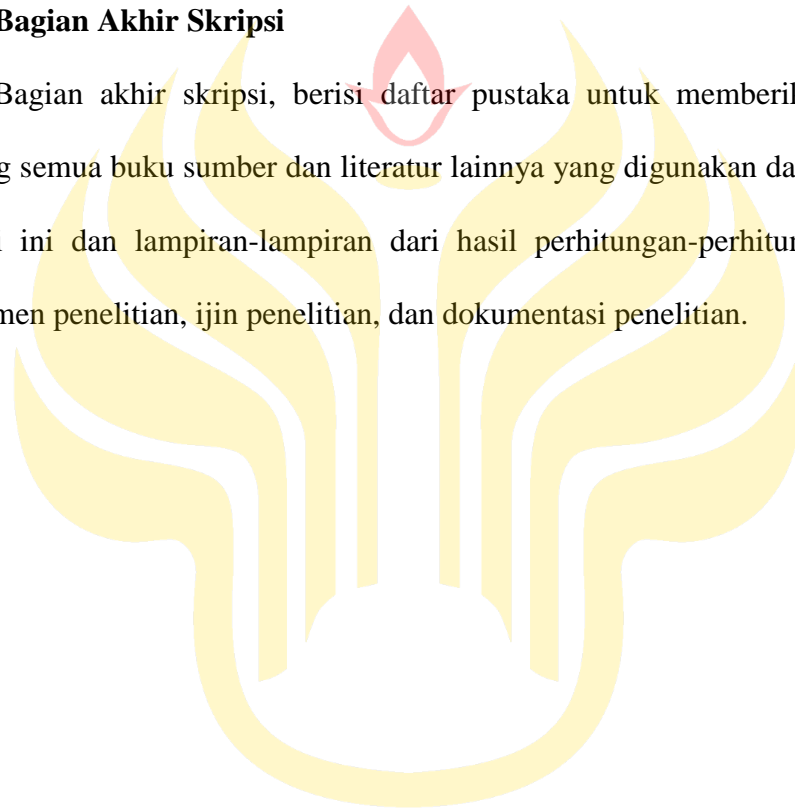


Bab 4 Hasil Penelitian dan Pembahasan, berisi semua hasil penelitian dan pembahasan penelitian.

Bab 5 Penutup, berisi simpulan dan saran-saran yang berkaitan dengan hasil penelitian

### **1.5.3. Bagian Akhir Skripsi**

Bagian akhir skripsi, berisi daftar pustaka untuk memberikan informasi tentang semua buku sumber dan literatur lainnya yang digunakan dalam penulisan skripsi ini dan lampiran-lampiran dari hasil perhitungan-perhitungan statistik, instrumen penelitian, ijin penelitian, dan dokumentasi penelitian.



**UNNES**  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Tinjauan pustaka dalam penulisan skripsi dilakukan untuk mengkaji pustaka berupa buku, jurnal ilmiah, skripsi, tesis, maupun laporan ilmiah yang relevan dengan topik penelitian yang diambil. Selain itu melalui tinjauan pustaka dapat ditentukan keterkaitan penelitian yang diteliti dengan penelitian sebelumnya dan pemilihan teori yang tepat untuk landasan kerja penelitian. Pada bab ini akan diuraikan tentang kepuasan, bimbingan karier, dan kepuasan siswa kelas XII terhadap kualitas layanan bimbingan karier di SMK.

#### **2.1. Penelitian Terdahulu**

##### **2.1.1. Dandara, Otilia. 2014. Career Education in the Context of Lifelong Learning.**

Penelitian ini menyebutkan bahwa pendidikan sebagai fenomena sosial yang memberikan perubahan terhadap sosial ekonomi. Pendidikan adalah proses yang membangun status sosial manusia, dalam konteks hubungan sosial ekonomi yang kompleks, hubungan antara pendidikan dan masyarakat juga berubah: pendidikan menjadi prioritas dan mendahului dimensi ekonomi. Dalam hal masyarakat kontemporer, integrasi sosial yang berkelanjutan mengubah pendidikan menjadi proses yang berkesinambungan. Kondisi integrasi sosial saat ini pada dasarnya adalah profesional yang secara substansial meningkatkan peran pendidikan karir sebagai bagian integral dari pendidikan dan konten pendidikan. Esensi pendidikan untuk karir berubah. penekanannya ditempatkan pada individu dan dinamika

evolusi nya. Dalam keadaan ini orang yang tepat untuk mendapatkan keuntungan dari pendidikan karir yang bertujuan untuk mendukung orang dalam perencanaan karir yang meningkat.

### **2.1.2. Juwitaningrum, Ita. 2013. Program Bimbingan Karier untuk Meningkatkan Kematangan Karier Siswa SMK**

Penelitian yang dilakukan oleh Ika Juwitaningrum ini berdasarkan studi tentang kematangan karir siswa kelas X SMK N 11 Bandung tahun ajar 2010/2011. Penelitian ini menghasilkan (1) kematangan karir siswa secara umum di SMK N 11 Bandung berkategori sedang, (2) Indikator yang memiliki persentase terbesar adalah keterlibatan, independensi, dan pemilihan pekerjaan, sementara indikator terendah adalah kompromi, pemahaman diri, dan pengetahuan pekerjaan, (3) program Bimbingan Karier terbukti efektif untuk menguatkan Kematangan karir siswa.

### **2.1.3. Susilowati, Any. 2014. Kepuasan Siswa terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling di SMK N 1 Badegan Ponorogo**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling secara umum puas dengan keberadaan BK, yakni sebesar 78%. Sedangkan hasil dari masing-masing aspek; (1) pelayanan bimbingan dan konseling sebesar 30%, (2) terhadap fasilitas sarana pendukung BK sebesar 10%, serta (3) terhadap kapasitas dan kemampuan guru BK sebesar 38%. Hal ini mengindikasikan bahwa secara keseluruhan, siswa SMKN 1 Badegan merasa puas dengan keberadaan BK di sekolahnya, karena prosentase jawaban yang menunjukkan tingkat kepuasan lebih besar daripada yang tidak puas.

#### **2.1.4. Prasetiyaati, Sari dan Eko Nusantoro. 2015. Kepuasan Siswa Tentang Kualitas Layanan Konselor Lulusan BK Unnes dalam Format Klasikal**

Dari Penelitian yang dilakukan oleh Sari Prasetiyaati dan Eko Nusantoro menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa tentang kualitas layanan konselor lulusan Bimbingan dan Konseling Universitas Negeri Semarang dalam format klasikal memiliki persentase rata-rata sebesar 72,66 % dalam kriteria puas. Rincian kepuasan tersebut pada 5 indikator yaitu pada keandalan pelayanan sebesar 72,07%, daya tanggap pelayanan sebesar 74,92%, jaminan pelayanan sebesar 71,85%, empati pelayanan sebesar 69,58%, dan bukti fisik pelayanan sebesar 74,90%. Hal tersebut menunjukkan bahwa harapan siswa akan kualitas layanan konselor dalam format klasikal telah terpenuhi.

Dari empat penelitian terdahulu tersebut, dapat diketahui bahwa bimbingan karier merupakan bidang bimbingan yang memiliki peran penting dalam layanan bimbingan dan konseling dalam membantu kematangan karier siswa SMK. Pendidikan karier juga menjadi hal yang integral dengan pendidikan seumur hidup. Selain itu, layanan bimbingan dan konseling secara umum juga memberikan kepuasan kepada siswa SMK. Secara Khusus, siswa juga merasa puas terhadap layanan bimbingan klasikal yang diberikan guru Bimbingan dan Konseling. Oleh karena itu, perlu juga diketahui kepuasan siswa terhadap kualitas layanan bimbingan karier mengingat bimbingan karier memiliki peran penting dalam membantu kematangan karier siswa SMK.

## 2.2. Kepuasan Siswa

### 2.2.1. Konsep Kepuasan Siswa

Kepuasan memang sangat erat kaitannya dengan kajian keilmuan Ekonomi, namun tidak terlepas dalam dunia pendidikan termasuk layanan bimbingan dan konseling. Layanan bimbingan bimbingan dan konseling merupakan sebuah produk layanan jasa yang tentunya perlu menjaga kualitas layanan dan perlu memperhatikan kepuasan para penerima layanan. Yang membedakan dari layanan bimbingan dan konseling berkaitan kepuasan adalah layanan bimbingan dan konseling tidak mencari kepuasan pelanggan agar pelanggan tersebut menjadi pelanggan tetap. Namun, kepuasan pelanggan ini dalam artian terpenuhinya harapan dan bisa di informasikan kepada masyarakat mengenai layanan bimbingan dan konseling yang berkualitas.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kepuasan mempunyai kata dasar “puas” yang berarti merasa senang (lega, gembira, kenyang, dsb karena sudah terpenuhi hasrat hatinya), sedangkan kata kepuasan itu sendiri memiliki arti perihal (yang bersifat) puas; kesenangan; kelegaan dsb. Dalam kata lain rasa puas atau kepuasan seseorang akan muncul ketika hasratnya dapat terpenuhi. Sementara secara etimologis Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa Latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio/ facere*” (melakukan atau membuat). Jadi secara etimologi, kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.

Kotler (dalam Lumpiyoadi dan Hamdani 2008 : 192) menyampaikan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil

perbandingan atas kinerja produk layanan jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan. Pelanggan dalam menyatakan hasil perbandingannya dapat dari beberapa hal berupa sikap ataupun komentar kepada produk layanan jasa yang bersangkutan. Dalam hal ini peserta didik juga bisa menyatakan perbandingan kinerja layanan bimbingan konseling yang ada di sekolahnya.

Kepuasan dapat juga diartikan terpenuhinya keinginan seseorang terhadap suatu hal. Seperti yang disampaikan Panjaitan (2013 : 47) “Kepuasan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan *user* yang dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan *user*”. Sobari (2014 : 21) juga mengutarakan pandangannya mengenai kepuasan, yaitu “kepuasan merupakan perasaan senang atau tidak senang yang timbul ketika pelanggan telah menggunakan produk atau jasa tertentu dan akan berbanding lurus dengan pengorbanan yang dilakukan”. Sementara Olson dan Dover dalam Zeithaml yang dikutip oleh Jasfar (2005 : 49) menyampaikan bahwa “harapan konsumen merupakan keyakinan konsumen sebelum mencoba atau membeli suatu produk yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk tersebut. Harapan ini terbentuk dari pengalamannya mengkonsumsi jasa itu pada waktu yang lalu, informasi dari teman, keluarga, dan lain-lain serta bisa juga dari kebutuhannya (*personal need*)”.

Kepuasan pelanggan merupakan orientasi dari organisasi yang bergerak di bidang jasa, sama halnya seperti sekolah yang produknya berbentuk jasa. Bila berbicara sekolah, termasuk didalamnya layanan Bimbingan dan Konseling, pelanggan yang dibicarakan adalah peserta didik. Peserta didik merupakan

pelanggan yang merasakan langsung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak sekolah. Menurut ketentuan umum Undang-undang RI No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem pendidikan Nasional, peserta didik adalah anggota masyarakat yang berusaha mengembangkan potensi diri melalui proses pembelajaran yang tersedia pada jalur, jenjang, dan jenis pendidikan tertentu. Peserta didik merupakan subjek pendidikan yang ingin meningkatkan kemampuan yang dimiliki melalui proses pendidikan yang ditempuh melalui pendidikan formal, informal atau non-formal dengan tingkatan mulai dari tingkat dasar hingga tingkat tinggi. Peserta didik akan mendapatkan proses pembelajaran di sekolah untuk peningkatan kualitasnya sesuai dengan tujuan pendidikan nasional.

Dari uraian di atas memiliki makna bahwa kepuasan peserta didik adalah suatu sikap yang ditunjukkan oleh peserta didik atas apa yang diterimanya yang dipengaruhi oleh harapan, keinginan, dan kebutuhan peserta didik tersebut. Banyak hal yang dapat menimbulkan kepuasan peserta didik terhadap layanan yang sekolah berikan, diantaranya yaitu pelayanan pendidikan yang memuaskan; personil sekolah yang menyenangkan; suasana dan kondisi fisik bangunan yang mendukung; lingkungan sekolah yang menunjang untuk proses pembelajaran; ekstrakurikuler sekolah yang kurang menarik minat peserta didik; hingga pada rendahnya prestasi yang diraih oleh peserta didik; serta termasuk juga bagaimana layanan bimbingan dan konseling diberikan.

### 2.2.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Siswa

Peserta didik sebagai objek pemberian layanan BK akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan guru BK jika guru BK dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan harapan peserta didik. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta didik serupa halnya sasaran yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan. Kotler (dalam Lupiyoadi 2013 : 228) mengemukakan bahwa ada 4 pendekatan yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan.
- b. Perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan. Yang didalamnya termasuk memperbaiki cara berpikir, perilaku, kemampuan, dan pengetahuan dari semua sumber daya manusia yang ada.
- c. Memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan, dengan membentuk sistem keluhan dan saran.
- d. Mengembangkan dan menerapkan *accountable*, *proactive*, dan *partnership marketing* sesuai dengan situasi pemasaran.

Kepuasan peserta didik sangat tergantung pada persepsi dan harapan mereka terhadap kualitas pelayanan sekolah yang dipengaruhi oleh kebutuhan akan pendidikan dan keinginan untuk dapat berprestasi dan meningkatkan kemampuan serta melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi agar hidup yang lebih baik. Kepuasan dan ketidakpuasan siswa sebagai pelanggan tidak terlepas dari



faktor-faktor yang mempengaruhinya. Rangkuti (2006 : 30-35) menjelaskan salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa. Selain itu, kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain: (1) Nilai; (2) Daya saing; dan (3) Persepsi pelanggan mengenai harga, citra, tahap pelayanan dan momen pelayanan.

- 1) Nilai  
Pelanggan semakin loyal bila produk tersebut semakin bernilai baginya (relatif dengan yang diperkirakan akan diterimanya dari pesaing).
- 2) Daya saing  
Suatu produk hanya memiliki daya saing bila keunggulan produk tersebut dibutuhkan oleh pelanggan. Keunggulan suatu produk jasa terletak pada keunikan serta kualitas pelayanan produk jasa tersebut kepada pelanggan.
- 3) Persepsi pelanggan  
Persepsi didefinisikan sebagai proses di mana individu memilih, mengorganisasikan, serta mengartikan stimulus yang diterima melalui alat inderanya menjadi suatu makna. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap persepsi pelanggan atas suatu jasa adalah:
  - a) Harga, harga yang rendah menimbulkan persepsi produk tidak berkualitas. Harga yang terlalu rendah menimbulkan persepsi pembeli tidak percaya kepada penjual. Harga yang terlalu tinggi menimbulkan persepsi penjual tidak percaya kepada pembeli.
  - b) Citra, citra yang buruk menimbulkan persepsi produk tidak berkualitas, sehingga pelanggan mudah marah untuk kesalahan kecil sekalipun.
  - c) Tahap pelayanan, ketidakpuasan yang diperoleh pada tahap awal pelayanan menimbulkan persepsi berupa kualitas pelayanan yang buruk untuk tahap pelayanan selanjutnya sehingga pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan secara keseluruhan.
  - d) Momen pelayanan (situasi pelayanan), dikaitkan dengan kondisi internal pelanggan sehingga mempengaruhi kinerja pelayanan.

Berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan secara umum di atas, dapat diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa terhadap layanan konselor antara lain:

1) Nilai

Nilai diartikan sebagai seberapa besar manfaat dari layanan yang diterima siswa. Jika semakin bermanfaat maka akan semakin bernilai bagi siswa tersebut.

2) Daya saing

Daya saing yang dimaksud di sini yaitu jika layanan yang diberikan konselor memiliki keunggulan berupa keunikan maupun kualitas layanan yang diterima siswa dibandingkan dengan yang lainnya.

3) Persepsi siswa

Persepsi diartikan sebagai proses memaknai stimulus yang diterima. Ada beberapa hal yang mempengaruhi persepsi siswa, antara lain:

a) Citra konselor

Citra konselor yang buruk dalam memberikan layanan akan mempengaruhi persepsi siswa menjadi buruk, dan sebaliknya.

b) Tahapan dalam memberikan pelayanan

Kepuasan siswa ditentukan oleh berbagai jenis layanan yang diberikan oleh konselor. Setiap layanan memiliki beberapa tahapan. Ketidakpuasan yang diperoleh pada tahap awal pelayanan menimbulkan persepsi berupa kualitas pelayanan yang buruk.

Sehingga untuk tahap pelayanan berikutnya siswa merasa kurang puas dengan pelayanan secara keseluruhan.

c) Situasi pelayanan

Situasi pelayanan yang dimaksud yaitu terkait dengan kondisi siswa itu sendiri. Contoh ketika siswa merasa dalam keadaan membutuhkan layanan dari konselor.

### 2.2.3. Indikator Kepuasan Siswa

Indikator tentang kepuasan siswa mengacu pada konsep kepuasan siswa yang sudah disampaikan sebelumnya. Simpulan dari definisi-definisi tersebut bahwa tingkat kepuasan merupakan perbandingan antara pelayanan yang dirasakan dengan harapan apa yang diharapkan siswa. Jika pelayanan di bawah harapan, maka akan terjadi ketidakpuasan siswa. Jika pelayanan sesuai harapan, maka siswa akan merasa puas, dan bahkan bisa sangat puas jika pelayanan diberikan melebihi harapan siswa.

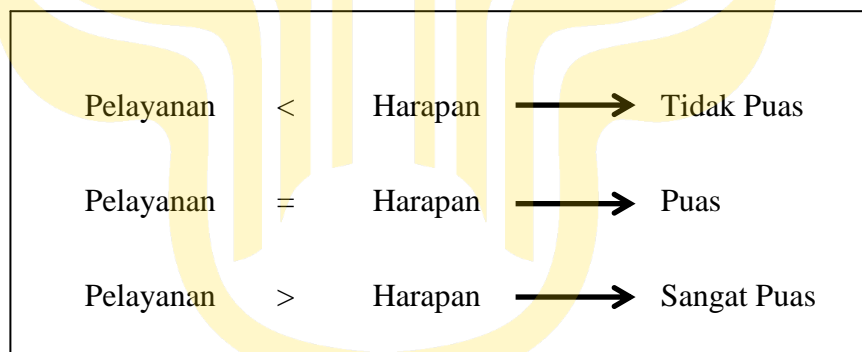
Harapan siswa atau disebut dengan ekspektasi siswa sebagai pelanggan memainkan peran yang sangat penting. Tjiptono (2012 : 159) mengatakan bahwa “dalam konteks kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan pelanggan, ada semacam konsensus bahwa ekspektasi pelanggan (customer expectation) memainkan peran penting sebagai standar pembanding dalam mengevaluasi kualitas maupun kepuasan”.

Ada beberapa hal yang mempengaruhi harapan siswa. Menurut Gaspersz (2005 : 35) ada beberapa faktor yang mempengaruhi ekspektasi pelanggan, jika hal ini dikaitkan dengan harapan siswa antara lain: 1) kebutuhan dan keinginan

siswa; 2) pengalaman masa lalu siswa ketika menerima layanan; dan 3) pengalaman dari teman-teman di mana mereka menceritakan kualitas layanan yang diterimanya. Pelayanan aktual suatu jasa setelah siswa menerima layanan tersebut dibandingkan dengan ekspektasi atau harapan pra-penggunaan untuk menentukan apakah kualitas layanannya baik atau buruk dan hal ini akan mempengaruhi kepuasan siswa.

Adapun dari yang sudah dibahas mengenai indikator kepuasan siswa, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Bagan 2.1  
Indikator Kepuasan Siswa



## 2.3. Kualitas Layanan

### 2.3.1. Konsep Kualitas

Kualitas sering juga disebut dengan mutu yang biasanya digunakan sebagai ukuran tingkat baik buruknya suatu produk, baik produk itu berupa barang maupun jasa. Kualitas diinterpretasikan beragam oleh masing-masing individu dalam konteks yang berbeda. Juran dalam Tjiptono (2005 : 11) mengartikan “kualitas sebagai kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*). Definisi ini

menekankan orientasi pada harapan pelanggan”. Harapan siswa sebagai pelanggan dapat terpenuhi ketika mereka mendapatkan layanan sesuai dengan apa yang mereka butuhkan dan inginkan.

Rangkuti (2006 : 28) “kualitas jasa didefinisikan sebagai penyampaian jasa yang akan melebihi tingkat kepentingan pelanggan”. Jika kepentingan siswa terpenuhi, maka layanan jasa tersebut bisa dikatakan berkualitas. Hal tersebut dikarenakan kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan siswa sebagai pelanggan. Sedangkan Tjiptono (2012 : 157) menjelaskan bahwa “kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan”. Definisi ini sangat sesuai dengan pelaksanaan layanan Bimbingan dan Konseling dimana semua layanan didahului dengan asesmen. Siswa yang mendapatkan layanan sesuai dengan kebutuhan mereka tentu sangat mungkin akan merasa terlayani dan terpuaskan.

Citra kualitas yang baik bukanlah ditentukan oleh sudut pandang konselor sebagai pemberi layanan atau penyedia jasa layanan, namun berdasarkan sudut pandang siswa. Jasfar (2005: 48) mengatakan bahwa:

persepsi konsumen terhadap kualitas jasa (*consumer Perceived service quality*) merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa dari sudut pandang konsumen. Namun perlu diperhatikan bahwa sifat jasa yang tidak nyata (*intangible*) menyebabkan sangat sulit bagi konsumen untuk menilai jasa sebelum dia mengalaminya, bahkan setelah dia konsumsi jasa tertentu pun, sulit bagi pelanggan untuk menilai kualitas jasa tersebut.

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas atau mutu merupakan suatu taraf pencapaian suatu produk, baik barang maupun jasa. Kualitas tersebut merupakan taraf pengukuran dari sudut pandang konsumen. Dalam kaitannya dengan kualitas layanan Bimbingan dan Konseling, taraf pengukuran diambil dari siswa yang menerima layanan. Semakin memenuhi kebutuhan yang diharapkan, semakin berkualitas layanan tersebut

### 2.3.2. Dimensi Kualitas Layanan

Untuk memberikan sebuah layanan yang berkualitas, tentunya tidak begitu saja dapat terwujud. Banyak hal yang bisa menjadi standar dalam menentukan layanan itu berkualitas, mulai dari pengalaman hingga profesionalitas. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Tjiptono, 2012: 174; Rangkuti, 2006: 19; Jasfar, 2005: 51) mengemukakan ada 5 dimensi yang dapat dijadikan standar dalam menentukan kualitas suatu jasa atau layanan yaitu: (1) *Reliability* (keandalan); (2) *Responsiveness* (daya tanggap); (3) *Assurance* (jaminan); (4) *Emphaty* (empati); dan (5) *Tangible* (bukti fisik).

#### a. *Reliability* (keandalan)

Dimensi keandalan meliputi kemampuan perusahaan dalam memberikan jasa yang tepat dan dapat diandalkan. Reliabilitas menurut Tjiptono (2012: 174) berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali. Keandalan menurut Jasfar (2009: 51) yaitu “kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa

secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali”. Hal ini sependapat dengan Rangkuti (2006: 30) yang mengatakan bahwa keandalan yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

b. *Responsiveness* (daya tanggap)

Dimensi daya tanggap yaitu kemampuan membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat. Rangkuti (2006: 30) menunjukkan bahwa ketanggapan meliputi kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik. Hal ini juga senada dengan yang diungkapkan Tjiptono (2012: 175) bahwa daya tanggap berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera. *Responsiveness* berkaitan dengan kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang seharusnya tidak terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi sesuatu yang berkesan dan menjadi pengalaman menyenangkan. Misalnya karena keterlambatan keberangkatan pesawat, penumpang diberikan makanan dan minuman (Jasfar 2009: 51).

c. *Assurance* (jaminan)

Dimensi jaminan meliputi pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan dalam menumbuhkan rasa percaya (trust) dan keyakinan pelanggan (confidence) (Tjiptono, 2012: 175). Hal senada juga diungkapkan oleh Rangkuti (2006: 30) bahwa “jaminan meliputi pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari risiko”. Dimensi jaminan ditujukan untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen.

d. *Emphaty* (empati)

Empati merupakan kemampuan merasakan apa yang sedang dirasakan oleh orang lain. Menurut Rangkuti (2006: 30), “empati yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi”. Dimensi empati meliputi kemampuan perusahaan dalam memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman (Tjiptono, 2012: 175).

e. *Tangible* (bukti fisik).

“Dimensi bukti fisik meliputi penampilan fisik, peralatan, sumber daya manusia, serta sarana komunikasi (Tjiptono, 2012: 175)”. Sementara itu menurut Jasfar (2005: 51) tangible lebih kepada produk-produk fisik seperti tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana



komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa. Penilaian jasa menurut Jasfar ini dapat diperluas dalam bentuk hubungan dengan konsumen lain pengguna jasa.

### 2.3.3. Dimensi Kualitas Layanan Bimbingan Karier

Sebelumnya sudah dijelaskan mengenai dimensi kualitas layanan secara umum. Dimensi kualitas layanan juga tentunya dapat diaplikasikan ke dalam layanan bimbingan dan konseling yang didalamnya terdapat bidang layanan bimbingan karier. Dengan penjelasan sebagai berikut:

#### a. *Reliability* (keandalan)

Dimensi keandalan seorang guru BK atau konselor sekolah mencakup pemberian layanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan memberikan layanan secara tepat waktu (*ontime*) serta menepati janji yang dibuat dan serta dapat bertanggung jawab atas semua ucapannya. Ketepatan layanan yang dimaksud yaitu guru BK memberikan layanan yang berkaitan dengan karier sesuai kebutuhan dan permasalahan siswa yang diperoleh dari hasil assesmen. Selain ketepatan layanan, konselor juga harus memiliki ketepatan waktu baik hadir di sekolah maupun ketika memberikan layanan kepada siswa sesuai dengan waktu yang sudah terjadwal. Pemberian pelayanan dapat dilakukan pada saat jam BK maupun di luar jam BK dan di luar jam pelajaran lainnya (di luar jam KBM).

b. *Responsiveness* (daya tanggap)

Dimensi daya tanggap seorang guru BK atau konselor sekolah meliputi kesediaan, kecepatan, dan spontanitas dalam memberikan pelayanan Bimbingan dan Konseling kepada siswa sesuai dengan kebutuhan dan masalahnya. Kesediaan konselor dalam menangani siswa terkait dengan perlakuan guru BK terhadap siswa. Guru BK tidak boleh menyamaratakan semua siswa baik yang bermasalah maupun yang tidak bermasalah dalam suatu layanan.

Kecepatan pelayanan dan spontanitas terkait dengan respon guru BK ketika ada masalah terutama dengan siswa ampuannya, dalam hal ini tentunya yang berkaitan dengan karier. Konselor diharapkan cepat tanggap dan tidak menunda-nunda sesuatu yang mendesak untuk diselesaikan. Respon juga harus didasari dengan pemikiran yang matang untuk bertindak, bukan malah sebaliknya. Guru BK juga sebaiknya tidak membuang-buang waktu dalam memberikan pelayanan.

c. *Assurance* (jaminan)

Dimensi jaminan seorang guru BK atau konselor sekolah meliputi kemampuan konselor untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan siswa, dalam hal ini juga sikap dan perilaku yang positif. Guru BK dalam pelayanannya dituntut untuk mampu merahasiakan apa-apa saja yang telah disepakatinya dengan siswa atau dalam dunia Bimbingan dan Konseling disebut dengan asas kerahasiaan. Dengan asas kerahasiaan akan mendorong keyakinan dan kepercayaan siswa terhadap guru BK.

Hal ini membuat siswa memiliki anggapan bahwa guru BK mampu menemukan solusi terhadap masalah yang dihadapi siswa. Dengan begitu, siswa dapat merasakan manfaat dari layanan Bimbingan dan Konseling yang diterimanya.

d. *Empathy* (empati)

Dimensi empati seorang guru BK atau konselor sekolah meliputi perhatian dan rasa kepedulian serta konselor adalah guru yang mudah dihubungi. Empati merupakan kemampuan merasakan apa yang dirasakan orang lain. Ketika seseorang sedang berempati, akan timbul rasa perhatian dan rasa peduli. Perhatian dan rasa peduli seorang guru BK dapat ditunjukkan dengan memotivasi siswa untuk berprestasi dan mengambil keputusan. Perhatian guru BK tidak cukup hanya dengan ucapan rasa peduli saja, melainkan dengan memahami kondisi siswa dan memahami persoalan yang dihadapinya.

e. *Tangible* (bukti fisik).

Dimensi bukti fisik seorang guru BK atau konselor sekolah meliputi penampilan fisiknya dan sarana yang digunakan. Penampilan fisik meliputi penampilan yang menarik dan guru BK dapat memberi contoh yang baik dalam hal berpenampilan. Penampilan menarik yang dimaksud bukan penampilan negatif yang membuat banyak orang memperhatikannya, melainkan penampilan sebagaimana selayaknya seorang guru. Serta sarana dan prasarana pendukung layanan BK berjalan maksimal seperti angket, papan bimbingan, hingga ruang konseling

## **2.4. Bimbingan Karier**

### **2.4.1. Konsep Bimbingan Karier**

Bidang bimbingan kehidupan karier ini merupakan bagian yang tidak dapat terlepas dari Bimbingan dan Konseling, selain dari bidang pribadi, sosial, dan belajar. Walgito (2010:201) menyampaikan “bimbingan karier merupakan salah satu aspek dari bimbingan dan konseling. Tidak tepat apabila menganggap bahwa bimbingan karier itu merupakan satu-satunya bimbingan yang perlu ditangani”. Dari pernyataan tersebut sudah sangat jelas bahwa bimbingan karier merupakan aspek yang menjadi wilayah penanganan Bimbingan dan Konseling.

Salah satu yang sedikit berlawanan dalam pelaksanaan bimbingan karir di Indonesia adalah meskipun keberhasilannya sudah teruji dalam memfasilitasi transisi dari dunia sekolah ke dunia kerja, hanya sedikit sekali dari peserta didik yang memiliki akses akan bimbingan karir dan pendidikan yang berarti dan relevan. Dari data yang disampaikan P4TK Penjas dan BK dalam Panduan Pelayanan Bimbingan Karier menyampaikan hasil Survei Pasar Pekerja Muda Indonesia dan Dampak dari Putus Sekolah di Usia Muda dan Pekerja Anak yang dilakukan oleh ILO-IPEC (2006) menunjukkan bahwa di bagian timur Indonesia, 88 persen dari responden tidak pernah menerima bimbingan karir, sementara 80 persen dari yang mendapatkannya merasakan bimbingan itu berguna dalam mencari pekerjaan.

Karier memang dapat diartikan sebagai pekerjaan atau profesi (Hornby, 1957 dalam Walgito, 2010). Namun, bimbingan karier disini tidak sekedar diperuntukan bagi siswa yang ingin bekerja, namun juga bagi para siswa yang

ingin melanjutkan pendidikan. Salahudin (2010 : 115) menyebutkan “bimbingan karier bukan hanya memberikan bimbingan jabatan, tetapi mempunyai arti yang lebih luas, yaitu memberikan bimbingan agar siswa dapat memaasuki kehidupan, tata hidup, dan kejadian dalam kehidupan, dan mempersiapkan diri dari kehidupan sekolah menuju dunia kerja”. Semakin dipertegas oleh Walgito (2010 : 202) bahwa para siswa membutuhkan bimbingan yang baik berkaitan dengan pekerjaan dan perguruan tinggi.

Karier seseorang dalam hidupnya mengalami perkembangan mulai tahap pencarian, penemuan, pemantapan, pemeliharaan, dan sampai tahap penurunan. Karier seseorang dapat diraih melalui pekerjaan, jabatan, posisi, dan/atau hobi. Tahap pencarian karier dimulai usia anak-anak sampai remaja. Tahap penemuan karir dimulai usia dewasa muda sampai dewasa. Tahap pemantapan karier dimulai pada usia dewasa hingga tengah baya. Tahap pemeliharaan karier dimulai pada usia tua. Tahap penurunan karier dimulai pada usia lanjut. Tabel berikut menggambarkan tahapan perkembangan karier manusia menurut teori Donald Super (Munandir 93-96 : 1996).

**Tabel 2.1:**  
Tahapan Perkembangan Karier

No.	Usia	Tahap Perkembangan Karier
1.	0 – 14	Pertumbuhan
2.	15 – 24	Eksplorasi
3.	25 – 44	Pemantapan
4.	45 – 64	Pemeliharaan
5.	>65	Penurunan

Berdasarkan tabel 2.1, posisi siswa SMK sedang berada pada tahap eksplorasi dalam perkembangan kariernya. Adapun tugas perkembangan karier pada masa eksplorasi adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui keterampilan membuat keputusan karier dan memperoleh informasi yang relevan untuk membuat keputusan karier.
- b. Menyadari minat dan kemampuan dan menghubungkannya dengan kesempatan kerja.
- c. Mengidentifikasi bidang dan tingkat pekerjaan yang cocok dengan minat dan kemampuan.
- d. Memperoleh latihan untuk mengembangkan keterampilan dan mempercepat memasuki pekerjaan atau jabatan guna memenuhi minat dan kemampuannya.

Seseorang akan bekerja dengan gembira dan hati yang senang apabila apa yang dikerjakannya itu memang sesuai dengan keadaan dirinya, kemampuannya, bakat dan minatnya. Sebaliknya, apabila seseorang bekerja tidak sesuai dengan kemampuannya, bakat dan minatnya, maka dapat dipastikan ia akan kurang bergairah dalam bekerja, tidak dengan senang hati, dan kurang tekun. Disinilah peran penting Bimbingan Karier bagi para siswa agar bisa menemukan pekerjaan yang sesuai dengan dirinya, kemampuan, bakat dan minatnya.

Bimbingan karier dapat diartikan juga sebagai bimbingan bagi para siswa dalam berproses, mencari tahu, mempersiapkan, hingga menentukan pilihannya setelah tamat. Entah itu akan bekerja ataupun melanjutkan pendidikan. Bimbingan karier di SMA begitu dibutuhkan mengingat pada tahap usia itu remaja

memerlukan pendampingan dalam setiap pilihannya kelak. Terlebih untuk sekolah kejuruan, tentunya perlu pendampingan lebih dalam mempersiapkan kariernya kelak.

Mengenai bimbingan karier, Munandir (1996 : 77) menyampaikan:

Bimbingan karier diberikan pengutamaan di SMA. Siswa-siswa SMA ada dalam tahap kritis antara dua pilihan yang menentukan menjelang tamat: melanjutkan ke perguruan tinggi atau, karena tidak melanjutkan, bekerja untuk mencari nafkah. Krisis juga tahap itu karena usianya mereka ada pada tahap akhir masa remaja, menjelang memasuki masa dewasa.

Seseorang dalam menyesuaikan diri dengan pekerjaannya tentu memerlukan waktu. Semakin cepat menyesuaikan diri dengan lingkungan baru dan bisa segera memaksimalkan potensi dirinya dalam bekerja tentunya semakin baik. Selain itu, dalam bekerja juga sebaiknya dapat dilakukan dengan tekun dan senang hati. Agar dapat seperti itu, dituntut adanya bimbingan secara baik dan merupakan tugas pembimbing untuk mengarahkannya. Walgito (2010 : 201) merumuskan mengenai pengertian bimbingan karier adalah bimbingan pekerjaan atau jabatan kepada seseorang agar orang tersebut bisa bekerja dengan tekun, rajin, dan senang hati.

Bimbingan karier sangat erat kaitannya dengan pendidikan karier, karena bimbingan karier merupakan bagian yang integral dengan keseluruhan program pendidikan karier. Kaitannya dengan hal ini, Winkel dan Hastuti (2012 : 673) menyampaikan bahwa bimbingan karier atau bimbingan jabatan merupakan suatu wujud upaya pendidikan karier atau pendidikan jabatan, dan harus sama-sama berorientasi pada pendampingan proses perkembangan karier manusia muda.

Dari beberapa pengertian yang sudah dijelaskan sebelumnya, dapat diambil kesimpulan bahwa bimbingan karier merupakan bagian integral dengan pendidikan karier untuk menjadikan individu tekun dan senang hati dalam bekerja yang utamanya diberikan kepada anak usia SMA. Anak usia SMA merupakan masa yang kritis karena peralihan dari masa remaja menuju masa dewasa, dimana mereka juga dituntut untuk mengambil keputusan penting antara bekerja atau melanjutkan studi setelah mereka lulus.

#### **2.4.2. Layanan Bimbingan Karier**

Pada dasarnya program dan layanan bimbingan karier di sekolah adalah terselenggaranya seluruh layanan dan penekanan serta orientasinya adalah pemberian bantuan kepada siswa dalam menyusun rencana pendidikan dan rencana pekerjaan. Bagi sekolah menengah, apalagi SMK, perencanaan pendidikan dan perencanaan pekerjaan merupakan dua hal yang berkaitan erat. Sasaran akhirnya memang tinggal satu, yaitu perencanaan pekerjaan. Dengan demikian maka bisa dikatakan bahwa, program bimbingan karier di sekolah itu di sekitar kegiatan dan layanan yang tujuan akhirnya adalah siswa dapat menyusun rencana karier dan mengambil keputusan karier serta mengambil langkah-langkah tindakan relevan yang mencukupi dan perlu untuk mewujudkan keputusan itu.

Agar siswa dapat menyusun rencana karier dan mengambil keputusan karier serta mengambil langkah-langkah dan tindakan yang relevan berkaitan dengan karier, perlu diadakannya kegiatan-kegiatan serta layanan bimbingan karier secara terprogram dan terencana dengan baik. Munandir (1996 : 260) menyampaikan



judul-judul pokok sejumlah kegiatan dan layanan bimbingan karier secara umum, khususnya untuk sekolah menengah. Kegiatan-kegiatan itu adalah:

- a. Inventarisasi pribadi. Program umum ini berupa asesmen pribadi. Dari kegiatan ini pada pokoknya diperoleh data dan informasi mengenai diri pribadi siswa, khususnya adalah data dan keterangan yang erat kaitannya dengan masalah karier. Keterangan pribadi yang terkumpul dari kegiatan ini antara lain kemampuan mental umum (kecerdasan), kemampuan khusus (bakat) karier, minat umum dan minat karier, preferensi karier, masalah karier, dan prestasi belajar siswa.
- b. Pemahaman dunia kerja. Tujuan pengalaman dan kegiatan ini tidak hanya pada ranah kognitif saja, khususnya pengetahuan dunia kerja. Pengalaman harus menjangkau sampai pada ranah afektif dan internalisasi pengetahuan, sikap, nilai itu kedalam perilaku perilaku kerja yang dikehendaki. Bagi siswa yang akan memasuki dunia kerja, tidak cukup bermodalkan bakat pengetahuan, dan keterampilan saja. Dari sudut siswa selaku calon tenaga kerja, keterampilan afektif ini menjadi penting dikembangkan di sekolah.
- c. Orientasi dunia kerja. Program ini bisa berdiri sendiri atau bisa memperanakan program/kegiatan lain dan bisa juga menjadi bagian kegiatan lain. Dengan kegiatan ini diharapkan siswa dapat mengenal lingkungan kerja dan kondisikerja dalam keadaan nyata. Kegiatan ini mencakup pengalaman-pengalaman siswa berkunjung ke tempat-tempat kerja di industri dan tempat kerja lain.

- d. **Konseling pengambilan keputusan karier.** Konseling merupakan kesiapan, dan ini harus dibangkitkan. Bagi kebanyakan siswa, kesiapan tidak bisa diharapkan akan muncul dengan sendirinya. Bimbingan ataupun konseling berkaitan dengan masalah karier bisa diberikan secara individu, juga bisa dilakukan secara kelompok dengan berdiskusi dengan siswa lain.
- e. **Penempatan.** Program penempatan kerja ini berlaku terutama sekali dan lebih nyata bagi sekolah menengah kejuruan. Sebagai buah dari konseling yang berhasil siswa mampu mengambil keputusan kerja, meski macam pekerjaan itu barang kali masih bersifat sementara, belum keputusan akhir dan pasti.
- f. **Tindak lanjut dan evaluasi.** Sebagai program bimbingan karier, tindak lanjut ditujukan pada para tamatan, bagaimana pekerjaannya, kenapa belum berkerja, atau bagaimana studi lanjutnya sesuai keadaan siswa tamatan. Tujuan umum studi tindak lanjut adalah untuk mengetahui apakah program/layanannya berhasil atau tidak.
- g. **Kurikulum dan bimbingan karier.** Inti kegiatan program ini adalah pemanduan layanan bimbingan karier ke dalam kurikulum sekolah. Menganalisis beberapa kegiatan pengajaran ya bisa dimanfaatkan untuk layanan bimbingan karier.

Dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan yang diprogramkan, guru BK dituntut dapat memberikan dengan berbagai cara dan format. Untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan di atas, dapat dilakukan dengan berbagai cara dan format, diantaranya:

- a. **Konseling individu.** Winkel dan Sri Hastuti (2007 : 691) menyampaikan “untuk membantu orang muda merencanakan masa depannya, waancara konseling secara individu sangat bermanfaat, lebih-lebih bagi orang yang harus mengambil keputusan penting”. Selama proses konseling individu ini, siswa akan mengalami suatu perubahan dalam dirinya sendiri yang memungkinkan masalah yang sedang dirasakan akan dia temukan sendiri solusinya dimana peran konselor atau guru BK hanya sebagai media.
- b. **Bimbingan dan konseling kelompok.** Melalui format kelompok ini, guru BK memanfaatkan dinamika kelompok yang tentunya akan meningkatkan interaksi, kepedulian, serta empati dari para anggota kelompok. Winkel dan Sri Hastuti (2007 : 565) menyampaikan kegunaan layanan Bimbingan kelompok bagi para siswa sekolah menengah adalah menjadikan para siswa lebih sadar akan tantangan yang dihadapi, lebih bisa menerima dirinya sendiri, serta juga akan lebih bisa menerima pendapat yang berbeda.
- c. **Bimbingan klasikal.** Pemberian layanan dengan format klasikan bisa dilakukan di dalam kelas ataupun diluar kelas.”layanan bimbingan klasikan yaitu layanan bimbingan yang sasarannya seluruh siswa dalam kelas atau gabungan beberapa kelas. Layanan klasikal ini lebih bersifat preventif dengan tujuan menjaga agar tidak muncul masalah atau menekan munculnya masalah siswa” (Supriyo, 2010 : 2).
- d. **Hari karier.** Salah satu bentuk pelaksanaan pendidikan karier dan bimbingan karier di sekolah adalah dengan diadakannya hari karier. Munandir (1996 : 260) menyampaikan bahwa hari karier pada hakikatnya adalah program

pemberian informasi karier, program ini dilaksanakan dengan memakan waktu sehari penuh.

- e. Konferensi karier. Untuk mengatasi kelemahan hari karier yang memerlukan satu hari penuh, konferensi karier bisa menjadi solusi karena kegiatan dari konferensi karier sama dengan hari karier. Menurut Munandir (1996 : 260) konferensi karier adalah satu bagian-bagian dari keseluruhan acara hari karier yang diselenggarakan sendiri-sendiri.

Layanan bimbingan karier di SMK hendaknya mampu membantu siswa menyelesaikan tugas perkembangannya di bidang karier yang berada pada tahap eksplorasi. Tugas perkembangan karier pada tahap eksplorasi ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui dan menerima kebutuhan untuk membuat keputusan karier dan memperoleh informasi yang relevan untuk membuat keputusan karier.
- b. Menyadari minat dan kemampuan dan menghubungkannya dengan kesempatan kerja.
- c. Mengidentifikasi bidang dan tingkat pekerjaan yang cocok dengan minat dan kemampuan.
- d. Memperoleh latihan untuk mengembangkan keterampilan dan mempercepat memasuki pekerjaan atau jabatan guna memenuhi minat dan kemampuannya

Posisi layanan bimbingan karier di SMK adalah membantu siswa mencari dan menemukan bidang karier yang cocok dengan dirinya. Layanan bimbingan karier di SMK hendaknya membantu siswa agar mampu:

- a. mengembangkan kesadaran akan perlunya penerapan yang lebih khusus dari tujuan karier;
- b. mengembangkan rencana-rencana yang lebih khusus guna menerapkan tujuan karier;
- c. melaksanakan rencana-rencana untuk dapat memenuhi syarat guna memasuki pekerjaan dengan mengambil mata pelajaran yang mendukung pekerjaan, latihan dalam jabatan, dan mengejar latihan lebih lanjut di perguruan tinggi atau pendidikan setelah sekolah lanjutan yang mengantarkan siswa pada kualifikasi untuk suatu pekerjaan khusus.

#### **2.4.3. Fungsi Bimbingan Karier**

Secara umum, fungsi bimbingan karier tidak terlepas dari fungsi bimbingan dan konseling itu sendiri. Mugiarto dkk (2010 : 28-33) mengemukakan fungsi bimbingan dan konseling secara umum yaitu fungsi pemahaman, fungsi pencegahan, fungsi pengentasan, serta fungsi pemeliharaan dan pengembangan.

- a. Fungsi pemahaman memungkinkan pihak-pihak yang berkepentingan dengan peningkatan perkembangan dan kehidupan peserta didik memahami berbagai hal yang esensial berkenaan dengan perkembangan dan kehidupan klien. Dalam kaitannya dengan pelayanan bimbingan karier tentunya bimbingan karier berfungsi agar peserta didik dapat memiliki pemahaman yang berkaitan dengan karier dan masa depannya.
- b. Fungsi pencegahan merupakan usaha pencegahan terhadap timbulnya masalah. Dalam fungsi pencegahan ini, layanan yang diberikan berupa bantuan bagi para peserta didik agar terhindar dari berbagai masalah yang

dapat menghambat perkembangannya. Bimbingan karier dalam bimbingan konseling juga berfungsi dalam pencegahan masalah yang berkaitan dengan karier.

- c. Fungsi pengentasan merupakan fungsi bimbingan dan konseling yang akan menghasilkan terpecahnya atau teratasinya berbagai permasalahan yang dialami klien. Siswa yang memiliki masalah dalam perencanaan masa depan, kebingungan dalam pengambilan karier, dan masalah-masalah lain berkaitan dengan karier, dapat diberikan layanan bidang bimbingan karier yang tentunya juga menjadi salah satu fungsinya.
- d. Fungsi pemeliharaan dan pengembangan ini berarti bahwa layanan bimbingan dan konseling yang diberikan dapat membantu para konseli dalam memelihara dan mengembangkan keseluruhan pribadinya secara mantap, terarah, dan berkelanjutan. Fungsi bimbingan karier juga agar dapat terus mengembangkan konsep diri siswa agar terus bisa terpelihara dengan baik.

#### **2.4.4. Tujuan Bimbingan Karier**

Anas Salahudin (2010 : 117) menyebutkan tujuan bimbingan karier secara umum sebagai berikut:

- a. Memiliki pemahaman diri (kemampuan, minat, dan kepribadian) yang terkait dengan pekerjaan.
- b. Memiliki pengetahuan mengenai dunia kerja dan informasi karier yang menunjang kematangan kompetensi kerja.

- c. Memiliki sifat positif terhadap dunia kerja. Dalam arti mau bekerja dalam bidang pekerjaan apapun, tanpa merasa rendah diri, asalkan bermakna bagi dirinya, dan sesuai dengan norma agama.
- d. Memahami relevansi kompetensi belajar (kemampuan menguasai pelajaran) dengan persyaratan keahlian atau keterampilan bidang pekerjaan yang menjadi cita-cita kariernya masa depan.
- e. Memiliki kemampuan untuk membentuk identitas karier, dengan cara mengenali ciri-ciri pekerjaan, kemampuan (persyaratan) yang dituntut lingkungan sosiopsikologis pekerjaan, prospek kerja, dan kesejahteraan kerja.
- f. Memiliki kemampuan merencanakan masa depan, yaitu merancang kehidupan secara rasional untuk memperoleh peran-peran sesuai dengan minat, kemampuan dan kondisi kehidupan sosial ekonomi.
- g. Mengenal keterampilan, minat, dan bakat. Keberhasilan atau kenyamanan dalam suatu karier amat dipengaruhi oleh minat dan bakat yang dimiliki. Oleh karena itu, setiap orang harus memahami kemampuan dan minatnya, dalam bidang pekerjaan apa dia mampu dan apakah dia berminat terhadap pekerjaan tersebut.
- h. Memiliki kemampuan atau kematangan untuk mengambil keputusan karier.
- i. Memiliki kemampuan untuk menciptakan suasana hubungan industrial yang harmonis, dinamis, berkeadilan, dan bermartabat.

Dengan kata lain, tujuan umum dari bimbingan karier adalah untuk memberikan pemahaman diri terkait potensi, bakat, minat dan kepribadiannya

serta berbagai keterampilan baik secara *soft* dan *hard skills* sesuai dengan kebutuhan industri. Selain itu juga memberikan pemahaman secara mendetail tentang gambaran dunia kerja yang akan dimasukinya agar individu dalam memasuki dunia kerja benar-benar bisa merasakan kenyamanan sehingga berimbas pada kinerjanya yang selalu meningkat. Bimo Walgito (2010 : 202) menyampaikan tujuan bimbingan karier secara rinci adalah untuk membantu siswa agar:

- a. Dapat memahami dan menilai dirinya sendiri, terutama yang berkaitan dengan potensi yang ada dalam dirinya mengenai kemampuan, minat, bakat, sikap, dan cita-cita.
- b. Menyadari dan memahami nilai nilai yang ada dalam dirinya dan nilai dalam masyarakat.
- c. Mengetahui berbagai jenis pekerjaan yang berhubungan dengan potensi yang ada dalam dirinya, mengetahui jenis-jenis pendidikan dan latihan yang diperlukan bagi suatu bidang tertentu, serta memahami hubungan usaha dirinya sekarang dengan masa depannya.
- d. Menemukan hambatan-hambatan yang mungkin timbul, yang disebabkan oleh dirinya sendiri dan faktor lingkungan, serta mencari jalan untuk dapat mengatasi hambatan-hambatan tersebut.
- e. Para siswa dapat merencanakan masa depannya, serta menemukan karier dan kehidupannya yang serasi atau sesuai.



## **2.5. Kepuasan Siswa Kelas XII terhadap Kualitas Layanan Bimbingan Karier di SMK**

Layanan bimbingan dan konseling yang dilakukan tentu perlu memperhatikan kepuasan siswa sebagai obyek utama pemberian layanan. Pada penelitian yang dilakukan Susilowati pada tahun 2014 pun menunjukkan bahwa siswa secara umum puas dengan layanan bimbingan dan konseling. Lebih ditegaskan lagi oleh Prasetyaati dan Nusantoro yang melakukan penelitian di tahun 2015 yang lebih fokus melihat kepuasan siswa terhadap kualitas konselor dalam memberikan layanan klasikal, dan dari hasil penelitian juga melihat adanya kepuasan siswa. Namun di dalam layanan bimbingan dan konseling tidak hanya layanan klasikal secara umum saja yang diberikan, ada layanan bimbingan karier di dalamnya. Terlebih layanan bimbingan karier juga memegang peran penting untuk meningkatkan kematangan karier siswa, sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan Juwitaningrum pada tahun 2013.

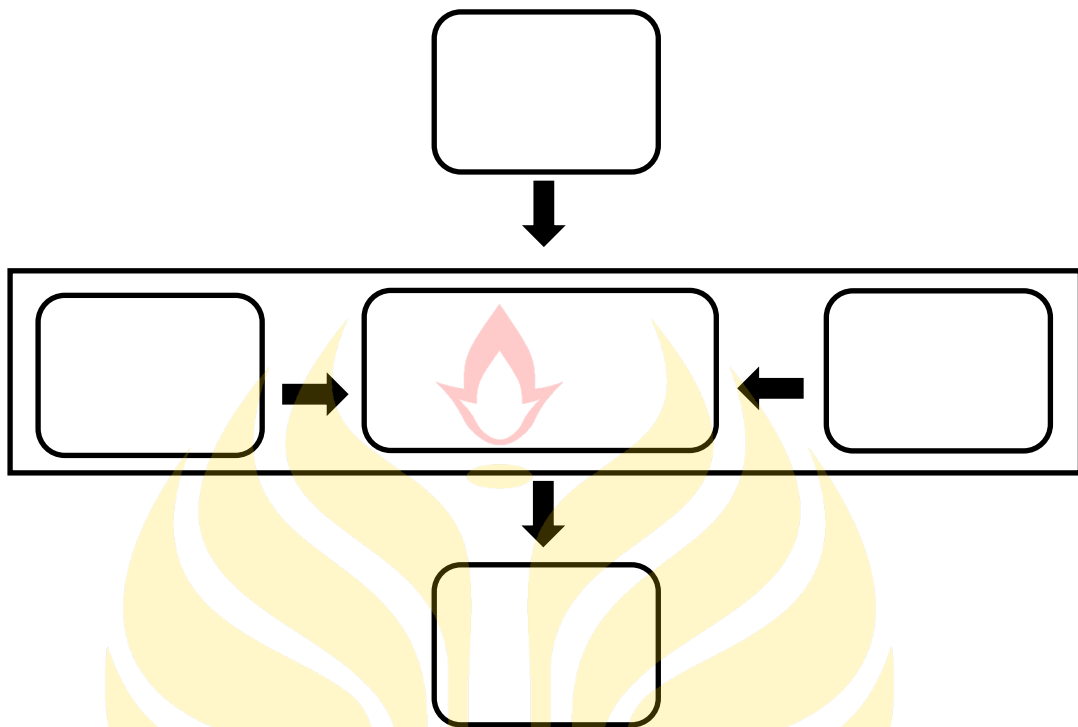
Sudah diketahui bersama bahwa bimbingan jabatan atau bimbingan karier merupakan cikal bakal berdirinya bimbingan konseling. Maka dari itu, layanan bimbingan karier menjadi penting dalam keseluruhan layanan yang ada dalam bimbingan dan konseling. Terlebih pada satuan pendidikan SMK, layanan bimbingan karier memegang peran yang sangat penting bagi siswa. Hal ini tidak terlepas dari tujuan SMK dimana harapan para siswanya agar bisa menjadi tenaga terampil yang siap kerja, meskipun dalam pelaksanaan layanan bimbingan karier harus menyesuaikan program BKK yang lebih fokus kepada penyaluran siswa ke dunia kerja. Namun, semakin baik kualitas yang diberikan, maka akan menjadikan

kualitas lulusan yang baik pula sesuai dengan harapan siswa dan masyarakat. Begitu juga sebaliknya, semakin rendah kualitas layanan yang diberikan, tentunya juga akan berimbas pada kekecewaan siswa dan masyarakat.

Kepuasan sangat ditentukan oleh kualitas layanan. Kepuasan siswa dalam pelayanan Bimbingan dan Konseling apabila kinerja layanan Bimbingan dan Konseling berkualitas sesuai harapan siswa, maka siswa akan merasa puas, sedangkan bila, kinerja layanan Bimbingan dan Konseling tidak memenuhi harapan siswa maka siswa akan kecewa dan mungkin tidak akan menggunakan jasa layanan Bimbingan dan Konseling lagi. Untuk menciptakan kepuasan siswa, pelayanan Bimbingan dan Konseling harus menciptakan dan mengelola kualitas layanan untuk memperoleh simpati dari siswa sebagai orang yang dilayani.

Kualitas layanan Bimbingan dan Konseling akan mendorong terwujudnya kepuasan siswa setelah mereka memanfaatkannya. Agar dapat disebut layanannya berkualitas, selain layanan diberikan sesuai kebutuhan siswa, tentunya juga perlu menerapkan 5 dimensi kualitas layanan sebagai standar agar layanan tersebut dapat dikatakan berkualitas. 5 dimensi layanan tersebut adalah *Reliability*/keandalan, *Responsiveness*/daya tanggap, *Assurance*/jaminan, *Emphaty*, dan *Tangible*/bukti fisik.

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa harapan siswa terhadap layanan bimbingan karier yang berkualitas untuk memenuhi kebutuhan mereka. Layanan bimbingan karier yang berkualitas dapat diberikan jika menerapkan 5 dimensi kualitas layanan. Hal ini dapat digambarkan sebagai berikut:

**Bagan 2.2**

Kerangka berfikir Kepuasan Siswa Kelas XII terhadap Kualitas Layanan  
Bimbingan Karier di SMK

## BAB 5

### PENUTUP

#### 5.1. Simpulan

Kepuasan siswa kelas XII terhadap kualitas layanan bimbingan karier di SMK merupakan perasaan terpenuhi dan tidak terpenuhinya harapan terhadap jasa layanan bimbingan karier oleh guru BK. Kualitas layanan yang diukur berupa: (1) Keandalan (*reability*); (2) Daya tanggap (*responsiveness*); (3) Jaminan (*assurance*); (4) Empati (*emphaty*); dan (5) Bukti fisik (*tangible*). Penelitian ini dilakukan dengan mengambil sampel dari seluruh SMK Negeri Se-Kota Semarang. Setelah dilakukan penelitian, diperoleh hasil bahwa secara rata-rata siswa kelas XII SMK Negeri se-Kota Semarang sudah merasa puas dengan kualitas layanan bimbingan karier yang diberikan oleh guru BK. Dimana kepuasan mengenai jaminan layanan bimbingan karier yang diberikan oleh guru BK menjadi yang paling tinggi. Hal ini di dukung oleh kepercayaan dan keyakinan siswa bahwa guru BK mampu menjaga kerahasiaan setiap informasi yang diberikan oleh siswa. Sementara itu, empati menjadi yang paling rendah. Ini dipengaruhi oleh masih adanya kesulitan siswa dalam menghubungi guru BK, selain itu perhatian dan rasa peduli guru kepada siswanya masih perlu ditingkatkan lagi.

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis mengemukakan beberapa saran, antara lain:

- 1) Guru BK diharapkan melakukan introspeksi diri guna melihat bagaimana kualitas layanan bimbingan karier yang selama ini diberikan kepada siswa. Meskipun secara rata-rata siswa berada pada kriteria puas terhadap kualitas layanan bimbingan karier yang diberikan oleh guru BK, namun masih terdapat beberapa siswa yang tidak puas bahkan ada 1 siswa yang merasa sangat tidak puas dengan layanan bimbingan karier yang diberikan guru BK. Hal ini perlu menjadi perhatian mengingat bimbingan karier memiliki peran penting bagi siswa, terlebih lagi siswa SMK.
- 2) Untuk Kepala Sekolah diharapkan untuk terus melakukan supervisi/ evaluasi pelaksanaan program dan layanan yang dilakukan guru BK agar dalam pelaksanaannya pun bisa sesuai perencanaannya.
- 3) Untuk LPTK (Lembaga Pendidikan Tenaga Kependidikan) yang mencetak guru BK/ konselor sekolah untuk memberikan pengalaman dan pendidikan yang terbaik, sehingga kelak lulusannya menjadi konselor yang berkualitas yang mampu memberikan kepuasan kepada siswa dalam pelayanannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Dan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_. 2006. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Azwar, Saifuddin. 2007. *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Gaspersz, Vincent. 2005. *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hadi, Sutrisno. 2001. *Statistik Jilid 2*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa, Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Latipun. 2011. *Psikologi Konseling*. Malang: UMM Press.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Jakarta : Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi Edisi 3*. Jakarta : Salemba Empat
- Maryam, Atik Siti. (2007). *Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Bimbingan Konseling terhadap Kepuasan Siswa Memanfaatkan Pelayanan Bimbingan dan Konseling*. Tesis Magister pada PPS Unnes Semarang : tidak diterbitkan
- Mugiarso, Heru dkk. 2012. *Bimbingan dan Konseling*. Pusat Pengembangan MKU/MKDK Unnes : Semarang
- Munandir. (1996). *Program Bimbingan Karier di Sekolah*. Jakarta : Proyek Pendidikan Tenaga Akademik
- Panjaitan, Power. Oktober 2013. *Pengaruh Kopetensi Guru terhadap Kepuasan Siswa*. Volume 1 No. 1
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Salahudin, Anas. 2010. *Bimbingan dan Konseling*. Surakarta : Pustaka Setia
- Sallis, Edwards. 2010. *Total Quality Management in Education*. Yogyakarta : IRCiSoD
- Singarimbun, Masri & Sofian Effendi. 2011. *Metode Penelitian Survai*. Jakarta: LP3ES.
- Sobari, Rizky Nurmeida. (2014). *Tingkat Kepuasan Peserta Didik terhadap Pelayanan Proses Pembelajaran di SMK AVERUS*. Skripsi Sarjana pada FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta : tidak diterbitkan
- Sugiyono. 2010. *Statistika untuk Peneitian*. Bandung : CV Alfabeta.

- \_\_\_\_\_. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : CV Alfabeta
- Supriyo. 2010. *Teknik Bimbingan Klasikal*. Semarang : Swadaya Publishing
- Sukardi, Dewa Ketut. 2000. *Pengantar Pelaksanaan Program Bimbingan dan Konseling*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Sutanti, Tri. (2015). Efektivitas Teknik Modeling untuk Meningkatkan Empati Mahasiswa Prodi BK Universitas Ahmad Dahlan. *Jurnal Psikologi Pendidikan & Konseling*. I(2) : 190
- Sutarno, Eko. (2012). *Efektivitas BKK (Bursa Kerja Khusus) dalam Membantu Menyalurkan Lulusan SMK Memasuki Dunia Industri di SMK Bina Karya 1 Karanganyar*. Skripsi sarjana pada FT UNY : tidak diterbitkan
- Tjiptono, Fandy. 2003. *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta: Andi.
- \_\_\_\_\_. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Service Management*. Yogyakarta: Andi.
- Walgito, Bimo. 2010. *Bimbingan Konseling (Studi dan Karir)*. Yogyakarta : Andi.
- Winkel dan Sri Hastuti. 2012. *Bimbingan dan Konseling di Institusi Pendidikan*. Yogyakarta : Media Abadi