

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Guru bimbingan dan konseling atau konselor sekolah merupakan petugas profesional yang disiapkan oleh perguruan tinggi, universitas maupun lembaga-lembaga yang memiliki kewenangan dalam menyiapkan konselor, mereka dididik untuk memahami dan menguasai secara menyeluruh mengenai pelayanan bimbingan dan konseling sehingga mereka dapat mengaplikasikan penggunaan layanan di sekolah dengan baik dan benar secara teoritis maupun pengalaman, dengan tujuan siswa-siswi mendapatkan pelayanan bimbingan dan konseling yang dapat mengembangkan potensi dan melatih mereka menjadi pribadi yang mandiri, yang mampu mengoptimalkan seluruh kemampuan dirinya untuk kelangsungan hidupnya masing-masing (Irmansyah, 2020:6).

Peran guru dalam bimbingan konseling sangat penting dalam mempengaruhi keberhasilan siswa selama mereka menempuh pendidikan di sekolah. Tugas utama guru bimbingan konseling mencakup beberapa hal. Pertama, mereka merencanakan layanan bimbingan dan konseling dengan mempertimbangkan berbagai masalah pribadi, emosional, keluarga, sosial, dan pendidikan yang dihadapi oleh siswa. Kedua, mereka merancang program layanan bimbingan dan konseling yang sesuai dengan kebutuhan siswa dan sumber daya yang tersedia, termasuk tenaga pengajar dibidang bimbingan dan konseling. Ketiga, mereka memberikan layanan bimbingan dan konseling melalui berbagai metode, baik secara langsung maupun tidak langsung. Layanan ini diatur secara sistematis, mencakup pengembangan aspek-aspek

kehidupan pribadi, sosial, karier, pembelajaran, keluarga, dan agama. Keenam area layanan ini dapat dilakukan melalui berbagai cara seperti orientasi, informasi, penempatan, penguasaan materi, konseling individu, bimbingan kelompok, konseling kelompok, konsultasi, mediasi, dan advokasi.

Hal ini sejalan dengan dengan Firman Allah SWT :

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَى
عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya : Katakanlah (Nabi Muhammad), “Bekerjalah! Maka, Allah, rasul-Nya, dan orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu. Kamu akan dikembalikan kepada (Zat) yang mengetahui yang gaib dan yang nyata. Lalu, Dia akan memberitakan kepada kamu apa yang selama ini kamu kerjakan (Q.S At-Taubah :105).

Ayat di atas, menjelaskan tentang perintah Allah kepada manusia untuk bekerja atau beramal secara sungguh-sungguh dan bertanggung jawab, karena setiap amal akan dilihat dan dinilai oleh Allah, Rasul-Nya, dan orang-orang beriman. Ayat ini menekankan pentingnya etos kerja, integritas, dan kesadaran spiritual dalam menjalankan tugas, termasuk dalam konteks pendidikan dan pelayanan bimbingan dan konseling. Dalam hal ini, guru BK dituntut untuk melaksanakan tugasnya secara profesional dan optimal, karena setiap bentuk layanan yang diberikan kepada peserta didik merupakan bagian dari amal yang akan dipertanggungjawabkan, tidak hanya secara administratif, tetapi juga secara moral dan spiritual.

Peran seorang guru bimbingan dan konseling di sekolah adalah untuk meningkatkan prestasi belajar siswa, membantu mengatasi masalah yang mereka hadapi, mengidentifikasi serta mengembangkan potensi mereka,

berperan sebagai mediator, memberikan motivasi belajar, serta menyediakan materi pengembangan diri dan nilai-nilai moral.

Guru Bimbingan dan konseling berkerja melalui layanan yang ada. Layanan pada keilmuan bimbingan dan konseling tersebut terdapat 10 layanan, di antaranya: 1). Layanan Orientasi, 2). Layanan Informasi, 3). Layanan Pembelajaran, 4). Layanan Penempatan dan Penyaluran, 5). Layanan Penguasaan Konten, 6). Layanan Konseling Individu, 7). Layanan Bimbingan Kelompok, 8). Layanan Konseling Kelompok, 9). Layanan Konsultasi, 10). Layanan Mediasi (Susanto, 2019:103).

Mendukung kinerja guru bimbingan dan konseling tersebut guru bimbingan dan konseling harus menguasai empat kompetensi, yaitu kepribadian, profesional, pedagogik dan sosial. Kompetensi kepribadian merupakan kemampuan yang harus dimiliki guru bimbingan dan konseling dalam bersikap serta bertindak sebagai pribadi yang berakhlak, percaya diri, teguh, berwibawa, berpendidikan dan menjadi panutan. Kemudian Kompetensi Profesional merupakan kemampuan dan keterampilan guru bimbingan dan konseling dalam menguasai layanan bimbingan dan konseling secara terperinci dan mendalam yang memungkinkan siswa-siswi dapat menerima informasi atau nilai yang terkandung didalam layanan yang diberikan. Kompetensi pedagogik merupakan kemampuan seorang guru bimbingan dan konseling dalam mengatur pembelajaran yang akan diberikan kepada siswa-siswi meliputi perencanaan, pelaksanaan hingga evaluasi sehingga proses pembelajaran dapat berlangsung dengan baik. Sedangkan Kompetensi Sosial merupakan

kemampuan guru bimbingan dan konseling dalam bersosialisai baik dengan siswa, guru ataupun masyarakat sekitar sekolah agar dapat terbentuk hubungan harmonis dilingkungan sekolah (Fikri & Hariyadi, 2023:168-169).

Mencapai tujuan layanan dan membantu tercapainya tujuan pendidikan memerlukan sarana dan prasarana. Sarana bimbingan konseling adalah perlengkapan secara langsung untuk mencapai tujuan bimbingan konseling dan prasarana adalah perlengkapan dasar untuk menjalankan fungsi layanan bimbingan konseling. Mengingat suatu kegiatan bimbingan dan konseling disuatu lembaga pendidikan serta penerapannya tidak akan terlaksana apabila tidak tersedianya sarana prasarana yang memadai, maka dibutuhkan suatu sarana prasarana untuk membantu kelancaran kegiatan tersebut. Secara garis besar sarana dan prasarana bimbingan dan konseling diklasifikasikan menjadi empat bagian yaitu, ruang bimbingan dan konseling, instrumen pengumpulan data, kelengkapan penunjang teknis, dokumen program (Rahmadani dkk, 2024:155-1).

Peserta didik sebagai pengguna layanan bimbingan dan konseling di sekolah memiliki peran penting dalam menilai kualitas layanan yang mereka terima. Kepuasan peserta didik terhadap layanan bimbingan dan konseling menjadi indikator utama keberhasilan pelaksanaan layanan tersebut. Menurut Kotler dan Keller dalam (Novita et al, 2024:79), kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja layanan dengan harapannya. Dalam konteks pendidikan, peserta didik yang merasa puas terhadap layanan bimbingan dan konseling cenderung lebih

terbuka, percaya, serta aktif memanfaatkan layanan, sedangkan peserta didik yang tidak puas cenderung enggan datang ke ruang bimbingan dan konseling sehingga permasalahan yang dihadapi tidak tertangani secara optimal.

Dalam proses tersebut, sekolah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan bimbingan dan konseling yang berkualitas. Layanan bimbingan dan konseling berperan membantu peserta didik dalam memahami diri, mengatasi permasalahan pribadi, sosial, belajar, dan karier. Namun, berdasarkan studi pendahuluan dan hasil wawancara awal dengan guru peserta didik di SMAN 8 Kabupaten Tebo, ditemukan bahwa masih terdapat peserta didik yang belum memanfaatkan layanan bimbingan dan konseling secara optimal. Terdapat 10 peserta didik yang masih ragu untuk datang ke ruang BK, merasa kurang nyaman, serta belum sepenuhnya percaya terhadap layanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis terhadap beberapa peserta didik yang dilakukan di SMAN 8 Kabupaten Tebo didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 1.1 Hasil Wawancara dengan Peserta Didik

No	Inisial Peserta Didik	Kelas	Hasil
1.	ACN	F1	Guru BK orangnya baik dan ramah, Tapi kadang kalau kami mau konseling Waktunya suka bentrok dan mulainya nggak tepat waktu karena guru BK tersebut ada keperluan lain.
2.	VY	F2	Menurut saya sih pelayanannya sudah oke, tapi ruang BK nya agak sempit dan kurang privat. Kalau lagi cerita, kadang masih kedengaran dari luar, jadi kurang nyaman.
3.	FR	F3	Secara umum saya puas, tapi kalau ada masalah yang mendesak, respons guru BK kadang agak lama. Saya pengennya bisa lebih cepat ditanggapi kalau lagi butuh banget.
4.	BD	F4	Saya pribadi merasa puas dengan bantuan guru BK. Tapi teman saya ada yang merasa guru BK kurang perhatian ke siswa yang pendiam, jadi kaya pilih pilih gitu.
5.	RA	F1	Pelayanannya sudah bagus dan rahasia saya juga dijaga. Cuma ya itu, ruangnya perlu dipercantik lagi biar kami nggak bosan dan lebih betah pas bimbingan.
6.	ZA	F2	Saya merasa terbantu dengan saran-saran guru BK. Harapan saya sih kedepannya informasi soal jadwal bimbingan bisa lebih jelas lagi biar kami nggak bingung nunggunya.

Hasil pengamatan awal menunjukkan bahwa terdapat beberapa permasalahan dalam pelaksanaan layanan BK, seperti perubahan jadwal konseling akibat kegiatan sekolah mendadak, respons layanan yang dirasakan belum selalu cepat ketika peserta didik menghadapi permasalahan mendesak,

serta keterbatasan fasilitas ruang BK yang kurang menjamin privasi. Kondisi ini menyebabkan sebagian peserta didik merasa kurang nyaman untuk menyampaikan masalah secara terbuka kepada guru BK.

Selain hasil wawancara tersebut, peneliti juga melakukan observasi langsung terhadap pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling di sekolah. Berdasarkan hasil observasi, ditemukan bahwa pemanfaatan layanan BK oleh peserta didik masih belum optimal. Sebagian peserta didik cenderung memanfaatkan layanan hanya ketika dipanggil atau saat menghadapi permasalahan mendesak. Selain itu, pada beberapa kesempatan proses konseling belum dapat dilaksanakan secara langsung karena guru BK sedang menangani peserta didik lain, sehingga waktu pelayanan menjadi terbatas.

Kondisi ini diduga berkaitan dengan keterbatasan jumlah guru BK yang belum sebanding dengan jumlah peserta didik yang dilayani. Dengan jumlah peserta didik di SMAN 8 sebanyak 384 peserta didik dan tenaga guru BK yang terbatas, rasio pelayanan menjadi cukup tinggi sehingga guru BK harus melayani banyak peserta didik secara bergantian. Akibatnya, respons layanan terkadang kurang cepat, perhatian individual belum maksimal, serta jadwal layanan sering mengalami penyesuaian. Situasi tersebut berpotensi mempengaruhi kenyamanan dan kepuasan peserta didik dalam memanfaatkan layanan bimbingan dan konseling.

Berdasarkan teori *Service Quality* (SERVQUAL) yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas layanan diukur melalui lima dimensi, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*),

jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti nyata (*tangibles*). Kelima dimensi tersebut menjadi tolok ukur dalam menilai tingkat kepuasan peserta didik terhadap layanan bimbingan dan konseling di sekolah.

Namun, dalam praktiknya dilapangan masih ditemukan kesenjangan antara konsep ideal kualitas layanan menurut teori dengan realitas yang terjadi di lapangan. Hal inilah yang mendorong peneliti untuk melakukan kajian lebih mendalam mengenai kepuasan peserta didik terhadap layanan bimbingan dan konseling di SMAN 8 Kabupaten Tebo.

Berdasarkan kondisi tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kepuasan Peserta Didik terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling di SMAN 8 Kabupaten Tebo”** guna memperoleh gambaran nyata mengenai tingkat kepuasan peserta didik serta menjadi dasar evaluasi perbaikan layanan ke depan.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Adanya perubahan jadwal layanan konseling yang menyebabkan ketidaktepatan waktu pelayanan.
2. Respons guru bimbingan dan konseling dinilai belum selalu cepat ketika peserta didik menghadapi permasalahan mendesak.
3. Fasilitas ruang bimbingan dan konseling masih kurang memadai dan belum sepenuhnya menjamin privasi peserta didik.
4. Masih terdapat peserta didik yang merasa kurang nyaman dalam

menyampaikan masalah pribadi kepada guru BK.

5. Belum diketahui secara pasti tingkat kepuasan peserta didik terhadap layanan bimbingan dan konseling di SMAN 8 Kabupaten Tebo.

C. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah, “Seberapa besar tingkat kepuasan peserta didik terhadap layanan Bimbingan Konseling di kelas XI SMAN 8 Kabupaten Tebo”.

D. Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada pengukuran kepuasan peserta didik terhadap layanan bimbingan dan konseling di SMAN 8 Kabupaten Tebo berdasarkan lima dimensi kualitas layanan teori SERVQUAL, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti nyata (*tangibles*).

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan batasan masalah, identifikasi masalah dan rumusan masalah di atas, maka adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan peserta didik terhadap layanan bimbingan dan konseling di kelas XI SMAN 8 Kabupaten Tebo.

F. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian skripsi ini, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam

pengembangan ilmu bimbingan dan konseling, khususnya terkait kajian kepuasan peserta didik terhadap layanan bimbingan dan konseling. Selain itu, hasil penelitian ini dapat memperkaya referensi ilmiah mengenai penerapan teori kualitas layanan (*Service Quality*) dalam konteks layanan bimbingan dan konseling di sekolah.

2. Manfaat praktis

a. Bagi Sekolah

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas layanan bimbingan dan konseling di sekolah, khususnya dalam hal perbaikan fasilitas, sistem pelayanan, serta kebijakan terkait layanan BK.

b. Bagi Guru Bimbingan Dan Konseling

Penelitian ini dapat menjadi bahan refleksi bagi guru bimbingan dan konseling untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta didik terhadap layanan yang diberikan, sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam memperbaiki dan mengembangkan strategi layanan yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan peserta didik.

c. Bagi Peserta Didik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peserta didik dalam memperoleh layanan bimbingan dan konseling yang lebih berkualitas, nyaman, dan sesuai dengan kebutuhan mereka.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dan bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa, khususnya terkait kepuasan peserta didik terhadap layanan bimbingan dan konseling dengan menggunakan pendekatan yang berbeda.

G. Definisi Operasional

1. Kepuasan Peserta Didik

Menurut (Almira et al, 2024: 91) kepuasan peserta didik merupakan salah satu acuan dalam peningkatan mutu pendidikan. Selain menjadi faktor penting bagi kelangsungan hidup lembaga, kepuasan peserta didik dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Kepuasan peserta didik sangat tergantung pada persepsi dan harapan peserta didik sebagai pelanggan dari jasa pendidikan. Menurut Sopiadin dalam (Almira et al, 2024) kepuasan peserta didik merupakan suatu sikap dan persepsi positif peserta didik seperti senang, lega, termotivasi, dan tertarik terhadap pelayanan jasa pendidikan yang dilakukan oleh pendidik sebagai pemberi jasa apabila pelayanan yang didapatkan sesuai harapan. Namun jika pelayanan yang didapatkan tidak sesuai harapan, maka peserta didik akan merasa tidak puas. Sedangkan menurut parasuraman kualitas pelayanan mencakup lima dimensi, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti nyata (*tangibles*). Dengan demikian, dalam penelitian ini kepuasan peserta didik terhadap layanan bimbingan dan konseling kelas XI diukur berdasarkan kelima dimensi tersebut untuk

melihat tingkat kepuasan peserta didik terhadap layanan bimbingan dan konseling.

2. Layanan Bimbingan dan Konseling

Pelayanan bimbingan dan konseling di sekolah merupakan usaha membantu peserta didik dalam pengembangan kehidupan pribadi, kehidupan sosial, kegiatan belajar, serta perencanaan dan pengembangan karir. Pelayanan bimbingan dan konseling memfasilitasi pengembangan peserta didik secara individual, kelompok, dan atau klasikal, sesuai dengan kebutuhan, potensi, bakat, minat, perkembangan, kondisi, serta peluang-peluang yang dimiliki (Kamaluddin, 2011: 447).

Pentingnya peran layanan bimbingan dan konseling dalam perkembangan peserta didik menuntut guru untuk membimbing dan memberikan nasihat dengan memperhatikan layanan yang telah diberikan, pengembangan perilaku efektif, pengembangan lingkungan, serta meningkatkan keberfungsian atau keunggulan peserta didik didalam lingkungan (Denis, 2023: 59).