

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan secara umum memiliki tujuan yaitu membentuk karakter siswa. Menurut Ki Hajar Dewantara, pendidikan adalah daya upaya untuk memajukan budi pekerti, pikiran, serta jasmani agar dapat memajukan kehidupan yang selaras dengan alam dan masyarakatnya.¹ Dengan pendidikan individu dapat berkembang lebih baik, namun masih banyak permasalahan-permasalahan didalam dunia pendidikan yang dapat menghalangi tercapainya tujuan individu. Maka dalam hal ini, seorang pengajar tidak hanya melaksanakan kegiatan belajar mengajar, akan tetapi seorang pengajar juga membantu siswa memahami minat dan bakat. Berkaitan dengan pemikiran diatas, pendidikan di sekolah yang bermutu ialah yang diharapkan secara optimal, sesuai dengan kemajuan pikiran dan juga dapat mengembangkan minat dan bakat.

Dalam Undang-Undang No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional yaitu “pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar siswa secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan

¹ Supranoto, Heri. *Implementasi Pendidikan Karakter Bangsa dalam Pembelajaran SMA*.

negara”.² Untuk dapat mengembangkan potensi, dalam sistem pendidikan siswa berhak mendapatkan pelayanan yang terbaik. Setiap siswa memiliki kemampuan, minat dan bakat yang berbeda-beda dan dapat dikembangkan di sekolah.

Sekolah adalah pendukung utama dalam hal perkembangan siswa dengan melaksanakan pendidikan yang bermutu. Pendidikan yang bermutu tidak hanya melihat pencapaian akademis, namun juga mampu melihat minat dan bakat siswa. Sebagaimana yang dapat dilihat di lingkungan masyarakat sekarang, jika melihat siswa yang mendapatkan nilai buruk, seringkali dianggap bodoh dan sulit untuk menjadi orang sukses. Padahal siswa melaksanakan hal tersebut tidak sesuai dengan minatnya, maka dari itu guru atau orangtua harus benar-benar menemukan dan memahami minat dan bakat siswa. Setiap orang memiliki kemampuannya sendiri, maka kita tidak boleh menyimpulkan dan menilai siswa itu gagal hanya pada satu bidang, padahal siswa dapat lolos pada bidang yang lain sesuai dengan minatnya. Dari hal ini, pendidikan di sekolah dapat mengarahkan siswa pada pencapaian aspek perkembangan akademik, pribadi, sosial, kematangan intelektual, dan perkembangan karir. Tugas sekolah yaitu memberikan sebuah layanan yang dapat membantu mengasah kemampuan, minat dan bakat siswa. Salah satu layanan yang ada pada sekolah adalah layanan bimbingan dan konseling dimana layanan tersebut dapat membantu, mengarahkan siswa dan mengembangkan minat dan bakat siswa.

² Undang-Undang Sisdiknas No.20 Thn.2003

Menurut Prayitno, “Bimbingan dan konseling adalah pelayanan bantuan untuk siswa, baik secara perorangan maupun kelompok agar mandiri dan bisa berkembang secara optimal dalam bimbingan pribadi, sosial, belajar maupun karier melalui berbagai jenis layanan dan kegiatan pendukung berdasarkan norma-norma yang berlaku”.³ Dapat disimpulkan bahwa bimbingan dan konseling memiliki peranan penting dalam perkembangan siswa baik dibidang pribadi, sosial, belajar maupun karier. Bimbingan dan konseling juga penopang kebutuhan siswa dalam menangani kesulitan dalam belajar, bahkan juga dapat memberikan arahan dalam menyelesaikan permasalahan pribadi dari siswa, serta dapat memberikan arahan kepada siswa dalam menentukan pilihan karier di masa depan yang sesuai dengan kemampuan, minat dan bakat.

Siswa memiliki karakter yang berbeda-beda, dapat dilihat antara individu satu dengan lainnya memiliki sifat dan kemampuan yang berbeda dan memiliki sisi positif dan negatif. Ada seseorang siswa yang memiliki permasalahan dan dapat diatasi sendiri, ada juga siswa yang memiliki masalah dan dibantu orang lain dalam menyelesaikannya. Dapat dilihat dari pernyataan diatas, proses bimbingan dan konseling sangat diperlukan dalam proses pendidikan di sekolah. Dengan hal ini, bimbingan dan konseling memiliki tujuan yaitu untuk membantu memandirikan siswa dalam mengembangkan potensi-potensi mereka secara optimal. Maka pelayanan bimbingan dan konseling di sekolah dapat diarahkan untuk

³ Prayitno. *Konseling Profesional Yang Berhasil: Layanan dan Kegiatan Pendukung*. Depok: Rajawali Pers.2018

mencapai tujuan dan dapat mengarahkan dan juga mengembangkan kemampuan, minat dan bakat siswa.

Para siswa juga dihadapkan dengan berbagai macam masalah di hidupnya, masalah ini secara tidak langsung dapat berdampak kepada pengembangan potensinya dan dapat juga sebagai penghambat dalam mencapai tugas perkembangannya. Mengetahui hal itu, dari pihak sekolah memberikan sebuah layanan khusus yang diselenggarakan dalam rangka menyelesaikan permasalahan yang dihadapi siswa tersebut. Layanan tersebut masuk ke dalam bimbingan dan konseling. Di dalam bimbingan dan konseling terdapat layanan salah satunya adalah layanan konseling individual dimana fungsinya adalah untuk membantu siswa dalam menyelesaikan masalah pribadinya. Layanan ini juga dipandang sebagai “jantung hatinya” program BK.⁴ Adapun maksud dari jantung hati adalah layanan konseling yang memiliki dampak terhadap layanan lainnya. Dalam pelaksanaan layanan konseling Individual diyakini akan mampu juga dengan cara yang lebih mudah menyelenggarakan jenis-jenis layanan lain dalam keseluruhan spektrum layanan konseling. Dari pernyataan tersebut dapat terlihat bahwa layanan konseling individual ini termasuk layanan yang penting adanya.

Pentingnya peran dari konseling individual bagi perkembangan siswa menjadi hal yang mengharuskan pihak BK untuk lebih memperhatikan layanan yang telah diberikan. Dengan adanya proses

⁴ Rizky Meiputra Nugraha , Fahdilla Noor Azizah, *Upaya Guru Bimbingan Dan Konseling Dalam Menciptakan Kesadaran Diri Peserta Didik Mengikuti Layanan Konseling Individual*, FOKUS, Vol. 2, No. 2, Maret 2019

evaluasi terhadap layanan konseling individual menjadi bahan kajian dalam perbaikan program bimbingan dan konseling di suatu sekolah. Salah satu cara untuk dapat mengevaluasi atau menilai layanan konseling individual yaitu dengan mengukur tingkat kepuasan siswa sebagai pengguna layanan ini, seperti yang dikatakan Goodstein dan Grigg dalam Chester Duane “*client satisfaction as an important factor in any overall evaluation of the counseling process*”. Yang dapat diartikan bahwa dengan adanya perubahan ke arah yang lebih baik menjadikan harapan umum siswa yang mengikuti layanan konseling individual.⁵ Kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling individual dapat diketahui dengan membandingkan antara layanan yang diharapkan dengan layanan yang diterima oleh konseli. Apabila hasil layanan sesuai dengan harapan siswa maka siswa puas begitupun sebaliknya. Secara umum harapan dari siswa sendiri terkait adanya layanan konseling individual adalah bisa menghasilkan solusi atas permasalahan pribadinya dan terdapat perubahan ke arah yang lebih baik untuk dirinya.

Menurut Direktorat Tenaga Kependidikan Ditjen PMPTK⁶ kegiatan evaluasi berfungsi memberikan umpan balik (*feed back*) kepada guru pembimbing (konselor) untuk memperbaiki atau mengembangkan program BK. Kemudian memberikan informasi kepada pihak pimpinan sekolah, guru mata pelajaran dan orang tua siswa tentang perkembangan siswa, agar secara bersinergi atau berkolaborasi meningkatkan kualitas

⁵ Retno Ficky Amalia, Aip Badrujaman, Awaludin Tjalla, *Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Konseling berIndividual*, Insight : Jurnal Bimbingan Konseling 5(1), Juni 2016, hal 88

⁶ Direktorat Tenaga Kependidikan Ditjen Peningkatan Mutu Pendidikan dan Kependidikan Departemen Pendidikan Nasional., Op Cit., hlm 28

implementasi program BK di sekolah. Menurut Dewa Ketut Sukardi dan Desak P.E. Nila Kusmawati⁷ kegiatan evaluasi dalam program BK memiliki kegunaan secara teoritis, dapat menambah pengalaman dan pengetahuan terkait dengan penyebaran alat atau instrumen evaluasi program BK di sekolah. Kemudian secara praktis dapat memberi masukan dalam menyusun dan melaksanakan program BK dan atau melaksanakan tindak lanjut pelaksanaan program BK di sekolah. Adapun materi evaluasi program bimbingan dan konseling di sekolah.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Anisya Solehah tentang Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Purbalingga menyebutkan bahwa rata-rata 18 responden atau 27,27% menyatakan sangat tidak puas dalam hal tingkat kepuasan layanan konseling. Hal tersebut disebabkan mayoritas responden belum merasakan manfaat dari layanan konseling individu dan layanan konseling kelompok.⁸

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang ditemukan peneliti dengan cara studi dokumentasi pada program layanan konseling individual di SMA Negeri 1 Tulungagung terdapat penyebab siswa sering melakukan layanan konseling individu yaitu seringnya siswa bolos sekolah, membully teman, ada juga yang ingin konsultasi mengenai karir. Guru BK SMA Negeri 1 Tulungagung turut aktif memberikan bimbingan kepada siswa dalam menghadapi dunia pekerjaan, membimbing siswa dalam mengatasi

⁷ Dewa Ketut Sukardi dan Desak P.E. Nila Kusmawati, Op. Cit., hlm 111-112

⁸ Anisya Solehah, *Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Purbalingga*, Program Studi Bimbingan Dan Konseling Islam Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri Purwokerto 2020

kesulitan belajar, dan memahami permasalahan siswa. Selain itu, guru BK juga membantu siswa dalam memahami kemampuan, minat dan bakatnya.

Keadaan unit bimbingan dan konseling di SMA Negeri 1 Tulungagung menurut studi dokumentasi yang telah dilakukan peneliti tempat dalam melaksanakan pelayanan bimbingan konseling juga dikatakan mumpuni karena terdapat ruang khusus untuk bimbingan konseling, Bahkan ada juga ruangan khusus untuk melakukan layanan konseling individu sendiri. Guru BK pada sekolah ini memiliki latar belakang yang sesuai dengan jurusannya, hal tersebut yang menjadikan pelayanan bimbingan dan konseling di sekolah tersebut cukup berjalan dengan baik dan bisa dikatakan pelayanan bimbingan dan konseling yang aktif. Bimbingan dan konseling di SMA Negeri 1 Tulungagung meskipun memiliki jam kelas yang diisi dengan bimbingan klasikal, juga memiliki waktu khusus untuk pelayanan bimbingan dan konseling kapan saja di ruang bimbingan konseling.

Tetapi terlepas dari itu terdapat kekurangan yaitu dari jumlah guru yang sangat minim yaitu hanya 3 guru bimbingan konseling yang mana tidak akan optimal untuk melakukan layanan konseling dengan jumlah siswa yang banyak. Sugiyanto menguatkan bahwa seleyaknya 1 orang guru BK melayani 100-150 peserta didik.⁹ Sehingga jumlah sumber daya manusia yang menjadi guru BK menjadi catatan penting dalam upaya peningkatan mutu pendidikan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Elvia

⁹ Muhammad Rizqy Nasrulloh, *Peran Guru Bimbingan Konseling Dalam Meningkatkan Mutu Lulusan Di Sma Suluh Jakarta Selatan*, Universitas Islam Negeri (Uin) Syarif Hidayatullah Jakarta 2022 hal 3.

dkk menyatakan di suatu sekolah dasar terdapat jumlah siswa sebanyak 500 peserta didik, tapi hanya terdapat 1 orang guru BK.¹⁰ Hal tersebut dapat diartikan bahwa sumber daya manusia guru BK diperlukan dalam jumlah yang ideal sehingga mampu optimal dalam melaksanakan peran mereka pada lembaga pendidikan untuk meningkatkan mutu pendidikan

Peneliti juga memperoleh data studi dokumentasi layanan bimbingan dan konseling di SMA Negeri 1 Tulungagung tahun ajaran 2022/2023, data layanan konseling individu kelas X dan XI yaitu ada 118 siswa yang melakukan layanan konseling individu baik karena dipanggil oleh guru BK maupun inisiatif sendiri. Rata – rata siswa melakukan layanan konseling individu karena sering terlambat masuk sekolah, membolos saat jam pelajaran, dan konsultasi masa depan. Kemudian layanan konseling kelompok dengan jumlah siswa yang pernah melakukan konseling kelompok yaitu 35 siswa dengan permasalahan membully teman, kecemasan komunikasi, merokok di warung depan sekolah, dan berbicara kotor saat disekolah (perilaku agresif verbal). Konseling kelompok ini tidak sering digunakan dikarenakan siswa memiliki rasa tidak nyaman dalam menceritakan permasalahannya, siswa lebih nyaman dan merasa aman ketika melakukan konseling individu. Selanjutnya, untuk data layanan home visit terdapat 16 siswa dalam tahun ajaran 2022/2023. Untuk alih tangan kasus, ada beberapa siswa yang dianjurkan guru BK untuk ke ahli psikolog. Karena ada siswa yang berkebutuhan khusus yang memang membutuhkan bantuan khusus.

¹⁰ Elvia Baby Shahbana, *Strategi Peningkatan Mutu Peserta Didik Melalui Layanan Konseling*, Jurnal Improvement, 2019, h.52.

Peneliti juga melakukan wawancara pra penelitian kepada siswa SMA 1 Tulungagung mereka mengatakan bahwa guru BK aktif dalam memberikan layanan sampai beberapa terdapat siswa yang menganggap BK sebagai “sahabat siswa” berikut hasil wawancara dengan narasumber NS :

“Dari BK disini lumayan aktif kak, saya terkadang kalau ada masalah atau kebingungan masuk ruang BK dan curhat sama guru gurunya, mereka juga enak buat diajak ngobrol ngasih solusi jugalah, tapi mungkin kurangnya adalah gurunya cuman 3 kak jadi harus gantian kalau mau konseling individu”.

Wawancara dengan narasumber SF sebagai berikut:

“Kalo aku nggak takut sih kak dengan BK, aku nganggepnya sebagai “sahabat siswa” jadi ketika kita punya masalah kita tau harus cerita ke siapa, gurunya ramah ramah jadi gak sungkan kalo au cerita kak”.

Dari studi pendahuluan yang diperoleh dapat dikatakan untuk layanan konseling individual mendapatkan respon yang baik dari para siswa, sehingga hal itu membuat pelayanan ini paling banyak digunakan oleh siswa. Dari segi fasilitas layanan BK di sekolah cukup baik namun untuk tenaga layanan BK belum cukup mumpuni. Maka dari itulah alasan peneliti mengambil penelitian yang hanya berfokus pada pelayanan konseling individual. Dan atas dasar keadaan tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Analisis Tingkat Kepuasan**

Siswa terhadap Layanan Konseling Individu Studi Survei pada Kelas X dan XI di SMA Negeri 1 Tulungagung”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah “Bagaimana tingkat kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual kelas X dan XI di SMA Negeri 1

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai oleh peneliti yaitu untuk mengetahui “Bagaimana tingkat kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual kelas X dan XI di SMA Negeri 1 Tulungagung.”

D. Hipotesis Penelitian

- 1 Adanya kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual di SMA Negeri 1 Tulungagung.
- 2 Tidak adanya kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual di SMA Negeri 1 Tulungagung.

E. Manfaat Penelitian

- 1 Manfaat teoritis
 - a) Diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai layanan bimbingan dan konseling.
 - b) Dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan untuk penelitian yang akan datang.

2 Manfaat praktis

- a) Manfaat untuk sekolah, dengan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebuah evaluasi untuk SMA Negeri 1 Tulungagung terkhusus guru BK tentang perbaikan kualitas layanan bimbingan dan konseling.
- b) Manfaat untuk pembaca, dengan hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan acuan dan wawasan untuk lebih tahu tentang layanan bimbingan dan konseling.

F. Identifikasi dan Batasan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka dapat mengidentifikasi masalah yang berkaitan dengan penelitian yaitu layanan konseling di SMA Negeri 1 Tulungagung yang aktif dan meningkatkan kepuasan siswa terhadap layanan konseling.

Sedangkan, dalam penelitian ini peneliti membatasi permasalahan hanya pada kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual kelas X dan XI di SMA Negeri 1 Tulungagung sebagai objek penelitian.

G. Definisi Operasional

1. Layanan konseling individu

Layanan konseling individu adalah sebuah kegiatan konseling yang dilaksanakan oleh konselor guna dapat membantu memecahkan permasalahan yang dihadapi oleh konseli. Konseling individu yang dilaksanakan secara tatap muka dapat memperlancar proses konseling, seorang konseli dapat bercerita langsung dengan konselor.

Tujuan dari layanan konseling individu yaitu untuk membantu konseli dalam memecahkan suatu masalah yang sedang dihadapinya.

Konselor membantu dengan menerapkan teknik-teknik konseling.

Berikut tahapan layanan konseling individu, dalam proses konseling individu terdapat tiga tahapan yaitu tahap awal (mendefinisikan masalah), tahap pertengahan (fase mendefinisikan masalah), tahap akhir (keputusan untuk berbuat).

2. Kepuasan layanan bimbingan konseling

Kepuasan layanan adalah rasa puas atau kecewa atas diberikanya suatu pelayanan. Kepuasan layanan bimbingan konseling adalah penilaian yang diberikan oleh siswa terhadap layanan bimbingan konseling setelah mereka merasakan layanan tersebut baik layanan diberikan sesuai dengan yang diharapkan atau bahkan sebaliknya. Dalam mengukur kepuasan pelayanan bimbingan konseling terdapat lima dimensi yaitu meliputi *reability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (keyakinan), *emphaty* (memahami keinginan konsumen), *tangibles* (tampilan fisik playanan).