

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kebijakan pendidikan yang diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Pendidikan Nasional selaras dengan tujuan Pendidikan Nasional seperti yang dijabarkan dalam pasal 4 Undang-undang No. 20 Tahun 2002 adalah mencerdaskan kehidupan bangsa serta mengembangkan manusia Indonesia seutuhnya, yaitu manusia yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berbudi pekerti luhur, memiliki pengetahuan dan keterampilan, kesehatan jasmani dan rohani, kepribadian yang mantap dan mandiri serta rasa tanggung jawab kemasyarakatan dan bangsa (Susilowati, 2014: 67).

Pendidikan formal yang dijalani oleh remaja, dapat menjadi salah satu solusi dalam membantu ketercapaian tugas-tugas perkembangan yang dijalani oleh remaja (Putra, 2017: 56). Sebagai makhluk yang tumbuh dan berkembang, siswa juga dihadapkan dengan berbagai permasalahan dalam hidupnya. Masalah yang dialami siswa secara tidak langsung berdampak terhadap pengembangan potensi diri dan sebagai penghambat dalam mencapai tugas perkembangannya. Mengetahui hal ini, pihak sekolah menyediakan layanan khusus yang terselenggara dalam program bimbingan dan konseling untuk membantu siswa dalam menyelesaikan permasalahannya agar dapat mengoptimalkan potensinya (Amalia, dkk., 2016: 34).

Pelayanan bimbingan dan konseling bagi siswa di sekolah saat ini sudah sangat berbeda dengan masa-masa sebelumnya, yakni lebih humanis dan berorientasi pada siswa, bukan lagi penanganan masalah semata tetapi lebih banyak pada pengembangan potensi. Hal ini juga tidak lepas dari semakin pandainya siswa yang mendapatkan pelayanan. Para siswa semakin peka dan memiliki kriteria yang diperhatikan, termasuk kualitas layanan dan pemberi layanan yakni guru bimbingan dan konseling. Kepuasan merupakan tanggapan perasaan seseorang terhadap kebutuhan yang dialami dengan harapan yang diinginkan oleh seseorang tersebut. Sedangkan kepuasan siswa adalah suatu sikap yang diperlihatkan oleh siswa, baik sikap positif maupun sikap negatif atas adanya kesesuaian harapan siswa terhadap pemberian layanan yang diterimanya (Warisma, 2018: 23).

Pemberian layanan diterima siswa jika sesuai dengan apa yang diharapkan, maka siswa akan cenderung merasa puas dan jika pemberian layanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan siswa, maka siswa cenderung akan merasa kurang puas. Kepuasan dalam bahasa Inggris disebut Satisfaction. Satisfaction berasal dari bahasa Latin, yaitu *satis* yang berarti *enough* atau *cukup* dan *facere* yang berarti *to do* atau melakukan. Menurut Siagian (Warisma, 2018: 24) kepuasan didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang dari membandingkan kinerja yang dirasakan dalam hubungan dan harapannya. Lebih lanjut bahwa, kepuasan merupakan fungsi dari kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*). Jika kinerja konselor lebih rendah dari

harapan, siswa akan merasa puas, jika kinerja sampai melebihi harapan, maka siswa akan merasa sangat puas (*delighted*).

Menurut Atmojo (Warisma, 2018: 26) kepuasan siswa adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan siswa dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan siswa.

Harapan para siswa terhadap layanan yang diberikan sekolah, tentunya akan mempengaruhi kepuasan mereka terhadap layanan yang sekolah berikan, termasuk layanan bimbingan konseling di sekolah. 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.

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

baik pada siswa. 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 siswa 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 bimbingan konseling ini tentunya akan berimbas kepada nama baik bimbingan konseling secara lebih luas. Selain itu, dari kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling tentunya akan menimbulkan kepercayaan kepada guru bimbingan konseling 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 bimbingan konseling berikan. Dengan hal ini, eksistensi bimbingan konseling tentunya juga akan lebih diakui masyarakat sebagai pemberian layanan yang profesional.

Dalam kenyataan pelaksanaannya di SMP Negeri 10 Kota Jambi berdasarkan hasil observasi, program layanan bimbingan dan konseling khususnya layanan informasi masih memiliki kendala terutama berkaitan dengan aspek-aspek layanan bimbingan dan konseling khususnya layanan informasi, diantaranya adalah masalah dalam bidang bimbingan akademik, masih adanya keterbatasan waktu belajar konseling, jadwal konseling dilakukan di siang hari, pada waktu tersebut kebanyakan siswa sudah mengalami kelelahan menghadapi pelajaran dari pagi hari, biasanya lapar dan mengantuk sehingga layanan

konseling kurang maksimal. Dalam memberikan pelayanan bimbingan yang bermutu secara konsisten dan mampu mengembangkan kurikulum yang sesuai dengan harapan siswa.

Profesional seorang guru dalam melaksanakan tugas sebagai pendidik sangat penting. Semakin guru itu bisa menunjukkan kinerja yang baik, maka siswa sekolah dan segenap warga sekolah akan bisa merasakan kinerja guru tersebut. Kemudian profesionalisme seorang guru bimbingan konseling juga akan berdampak pada kurangnya perencanaan program layanan informasi, baik jangka pendek maupun jangka panjang. Dalam menyusun perencanaan program layanan informasi harus memperhatikan kebutuhan aspek-aspek pribadi, sosial, belajar, dan karir.

Bahkan, dari beberapa hasil wawancara dengan siswa masih ada siswa yang belum mengetahui fungsi dan keberadaan guru bimbingan konseling di SMP Negeri 10 Kota Jambi. Oleh karena itu, sikap profesional baik tetap dijaga oleh seorang guru BK yang memang benar-benar ingin menunjukkan kualitas kinerjanya sebagai seorang yang profesional. Kepuasan terhadap layanan yang diberikan siswa berbeda antara siswa satu dan lainnya, yang menjadi kendala pada penelitian ini, keterbatasan waktu pemberian layanan serta jumlah guru konseling di sekolah terbatas, sehingga guru tidak maksimal dalam penyampaian materi yang seharusnya khusus bagi siswa yang membutuhkan layanan, namun kenyataannya dilakukan secara klasikal atau berkelompok.

Pada hakikatnya bimbingan dan konseling di sekolah bertujuan untuk dapat mendampingi siswa dalam beberapa hal. Pertama, dalam perkembangan

belajar di sekolah. Kedua, mengenal diri sendiri dan mengerti kemungkinan-kemungkinan yang terbuka bagi siswa, sekarang maupun yang akan datang. Ketiga, menentukan cita-cita dan tujuan dalam hidup, serta menyusun rencana yang tepat untuk mencapai tujuan-tujuan itu. Keempat, mengatasi masalah pribadi yang mengganggu belajar di sekolah. Empat peran di atas dapat efektif, jika guru bimbingan dan konseling mampu melaksanakan layanan dengan baik.

Dari beberapa permasalahan di atas, akan berdampak pada kurang maksimalnya pemberian layanan bimbingan dan konseling di SMP Negeri 10 Kota Jambi. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap pelaksanaan layanan informasi di SMP Negeri 10 Kota Jambi”**

1.2 Batasan Masalah

Batasan masalah ini dibuat agar arah dan tujuan terhadap permasalahan yang dibahas tidak melebar, maka diperlukan adanya batasan masalah yaitu :

1. Penelitian ini akan dilakukan di SMP Negeri 10 Kota Jambi
2. Peneliti hanya meneliti tentang tingkat kepuasan siswa terhadap pelaksanaan layanan informasi di SMP Negeri 10 Kota Jambi
3. Layanan yang di berikan yaitu layanan informasi

1.3 Rumusan Masalah

Dari pembatasan masalah di atas, peneliti merumuskan masalah yaitu:

1. Bagaimana tingkat kepuasan siswa terhadap pelaksanaan layanan informasi di SMP Negeri 10 Kota Jambi pada indikator keandalan?

2. Bagaimana tingkat kepuasan siswa terhadap pelaksanaan layanan informasi di SMP Negeri 10 Kota Jambi pada indikator daya tangkap?
3. Bagaimana tingkat kepuasan siswa terhadap pelaksanaan layanan informasi di SMP Negeri 10 Kota Jambi pada indikator kepastian?
4. Bagaimana tingkat kepuasan siswa terhadap pelaksanaan layanan informasi di SMP Negeri 10 Kota Jambi pada indikator empati?
5. Bagaimana tingkat kepuasan siswa terhadap pelaksanaan layanan informasi di SMP Negeri 10 Kota Jambi pada indikator berwujud?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah maka penelitian ini bertujuan yaitu:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap pelaksanaan layanan informasi di SMP Negeri 10 Kota Jambi pada indikator keandalan
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap pelaksanaan layanan informasi di SMP Negeri 10 Kota Jambi pada indikator daya tangkap
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap pelaksanaan layanan informasi di SMP Negeri 10 Kota Jambi pada indikator kepastian
4. Untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap pelaksanaan layanan informasi di SMP Negeri 10 Kota Jambi pada indikator empati
5. Untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap pelaksanaan layanan informasi di SMP Negeri 10 Kota Jambi pada indikator berwujud

1.5 Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis

- a. Memberikan pengetahuan tambahan mengenai pelaksanaan layanan informasi.
 - b. Dapat digunakan sebagai bahan acuan di bidang penelitian yang sejenis atau sebagai pengembangan penelitian lebih lanjut.
2. Secara Praktis
- a. Dapat digunakan oleh praktisi antara lain guru bimbingan konseling
 - b. Bagi sekolah dapat dijadikan sebagai referensi dan evaluasi dalam memperbaiki kualitas bimbingan dan konseling.
 - c. Dengan hasil penelitian ini dapat memberikan kesadaran kepada para siswa dan orang tua dalam mempertimbangkan pemilihan sekolah yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka.

1.6 Anggapan Dasar

Adapun anggapan dasar dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Kepuasan siswa terhadap layanan konseling berbeda – beda.
2. Pelaksanaan layanan informasi sangat mempengaruhi tingkat kepuasan siswa.
3. Kepuasan siswa terhadap pelaksanaan layanan informasi perlu adanya perhatian konselor.

1.7 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana tingkat kepuasan siswa terhadap pelaksanaan layanan informasi di SMP Negeri 10 Kota Jambi pada indikator keandalan?
2. Bagaimana tingkat tingkat kepuasan siswa terhadap pelaksanaan layanan informasi di SMP Negeri 10 Kota Jambi pada indikator daya tangkap?

3. Bagaimana tingkat tingkat kepuasan siswa terhadap pelaksanaan layanan informasi di SMP Negeri 10 Kota Jambi pada indikator kepastian?
4. Bagaimana tingkat tingkat kepuasan siswa terhadap pelaksanaan layanan informasi di SMP Negeri 10 Kota Jambi pada indikator empati?
5. Bagaimana tingkat tingkat kepuasan siswa terhadap pelaksanaan layanan informasi di SMP Negeri 10 Kota Jambi pada indikator berwujud?

1.8 Definisi Operasional

Melihat pembahasan yang cukup luas mengenai hasil belajar, maka agar tidak terjadi kesalahan di dalam menafsirkan judul, maka peneliti membuat definisi operasional sebagai berikut:

1. Kepuasan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kepuasan yang dirasakan siswa di SMP Negeri 10 Kota Jambi setelah mendapatkan pelayanan bimbingan dan konseling yang sesuai dengan harapan maupun yang tidak.
2. Layanan informasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah bantuan dalam bentuk pelaksanaan layanan informasi kepada siswa SMP Negeri 10 Kota Jambi oleh guru bimbingan dan konseling agar dapat menghadapi masalah yang dihadapi serta dapat mengembangkan potensi yang dimiliki.

1.9 Kerangka Konseptual

Untuk mengembangkan penelitian ini, maka diperlukan kerangka konseptual yang akan memberikan arahan tentang hal-hal yang akan diteliti. Adapun mengenai kerangka konseptual dari penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut.

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian

Tingkat kepuasan siswa terhadap pelaksanaan layanan informasi di SMP Negeri 10 Kota Jambi

