

---

## Kepuasan Siswa terhadap Kinerja Guru BK dalam Pelayanan Konseling Individual

**Nur Fadillah Jaeti, Mujahida Ahmad**

---

**KORRESPONDEN PENULIS:**

Nur Fadillah Jaeti  
Universitas Negeri Yogyakarta  
Jalan Colombo, Caturtunggal, Depok,  
Yogyakarta, Indonesia  
Email: nufaja@yahoo.co.id

Mujahida Ahmad  
Universitas Negeri Yogyakarta  
Jalan Colombo, Caturtunggal, Depok,  
Yogyakarta, Indonesia  
Email:  
mujahida.ahmad24@yahoo.com

Halaman  
**129-134**

### **ABSTRACT**

*This study aimed to discover the students' satisfaction towards the counselor' performance in the individual counseling service on SMP Muhammadiyah 6 Yogyakarta. This was a descriptive quantitative study. The data of this study were collected through questionnaires. The subjects of this study were thirty-five students. This study employed descriptive statistical analysis to analyze the data. The result of this study showed that the students' satisfaction towards the school counselor performance covers three aspects of individual counseling service (the beginning, the middle, and the end) in SMP Muhammadiyah 6 Yogyakarta. Six students were categorized as very satisfied (17%), twenty three students were categorized as satisfied (66%), and six students were categorized as not satisfied (17%). The result of this study can be a reference for school counselor as the evaluation in improving the quality of school counselor' performance in the individual counseling service.*

*Keywords: students' satisfaction, individual counseling service, school counselor' performance*

### **ABSTRAK**

Studi ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan siswa terhadap kinerja guru BK sekolah dalam pelayanan konseling individual di SMP Muhammadiyah 6 Yogyakarta bagi siswa yang telah menerima layanan konseling individual. Studi ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, dan subyek penelitian berjumlah 35 siswa. Analisis data dalam studi ini menggunakan analisis statistik deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan kepuasan siswa terhadap kinerja guru BK sekolah dalam pelayanan konseling individual dari tiga aspek awal, tengah dan akhir layanan konseling individual di SMP Muhammadiyah 6 Yogyakarta sebanyak enam siswa (17%) kategori sangat puas, 23 siswa (66%) kategori puas, enam orang siswa

(17%) tidak puas. Hasil penelitian ini dapat dijadikan rujukan bagi guru BK sekolah sebagai bahan evaluasi sebagai upaya meningkatkan kualitas kinerja guru BK sekolah dalam pelayanan konseling individual.

**Kata kunci:** kepuasan siswa, layanan konseling individual, kinerja guru BK

## PENDAHULUAN

Hal yang melatarbelakangi studi ini adalah pelayanan bimbingan dan konseling memfasilitasi pengembangan siswa secara individual, kelompok dan klasikal sesuai dengan kebutuhan, potensi, bakat, minat, perkembangan, kondisi, serta peluang-peluang yang di miliki. Pelayanan bimbingan dan konseling di sekolah merupakan bantuan yang diberikan kepada siswa untuk mengenal potensi diri dan menerima secara positif dan dinamis sebagai modal pengembangan diri lebih lanjut. Guru BK sebagai salah satu penanggung jawab dalam pengembangan diri siswa seyogyanya mempunyai sikap percaya diri, motivasi yang tinggi, disiplin, kreatif, ramah, tegas, dalam melaksanakan perannya. Selain itu peran konseling yang dilakukan oleh guru BK di sekolah memberikan dampak yang positif seperti hasil penelitian Light & Alexakos (1970) bahwa layanan konseling meningkatkan nilai siswa di WISH, konseling meningkatkan nilai siswa yang dikomunikasikan dalam bahasa Inggris, dan penilaian mereka oleh guru bahasa Inggris, sains, dan studi sosial.

Kepuasan siswa terjadi karena dipengaruhi banyak faktor, Duong (2015) mengemukakan kepuasan siswa dianggap sebagai faktor penting dalam mengukur kualitas keberhasilan layanan yang diberikan oleh guru BK. Kepuasan siswa dapat dipengaruhi oleh faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik (Suyatminah, 2013). Faktor intrinsik yang dapat menimbulkan kepuasan siswa, antara lain adalah prestasi tinggi, harapan dan bakat siswa, sedangkan faktor ekstrinsik adalah kualitas pemberian layanan guru, budaya sekolah, iklim sekolah.

Kepuasan siswa berhubungan erat dengan kinerja guru BK sekolah. Hasil penelitian Washington (2010) menjelaskan bahwa kinerja guru BK sekolah yang profesional menjadi pendukung yang lebih efektif dan mampu membangun kolaboratif dengan siswa. Sedangkan tujuan dari studi ini

untuk mengetahui kepuasan siswa setelah mendapatkan layanan konseling individual, dan untuk mengetahui kepuasan siswa terhadap kinerja guru BK dalam memberikan layanan konseling individual pada tahap awal, tahap pertengahan, dan tahap akhir.

Adanya hasil observasi dan wawancara pada yang dilakukan di SMP Muhammadiyah 6 Yogyakarta salah satu siswa mengungkapkan bahwa "siswa merasa belum sepenuhnya menerima pelayanan bimbingan dan konseling" dalam proses perkembangan, siswa sangat membutuhkan pelayanan bimbingan dan konseling yang maksimal. Kondisi yang dimaksudkan ialah ruang konseling individu di SMP Muhammadiyah 6 Yogyakarta belum tersedia ruangan untuk konseling individu, dan ketika berlangsungnya proses konseling individu terhambat dengan adanya suara keramaian dari luar ruangan BK, terlihat layanan konseling individual sudah berjalan dengan baik. Walaupun kebanyakan siswa yang datang ke ruang BK adalah siswa yang bermasalah dan ada juga siswa yang datang dengan sendirinya untuk menceritakan permasalahan yang dialami.

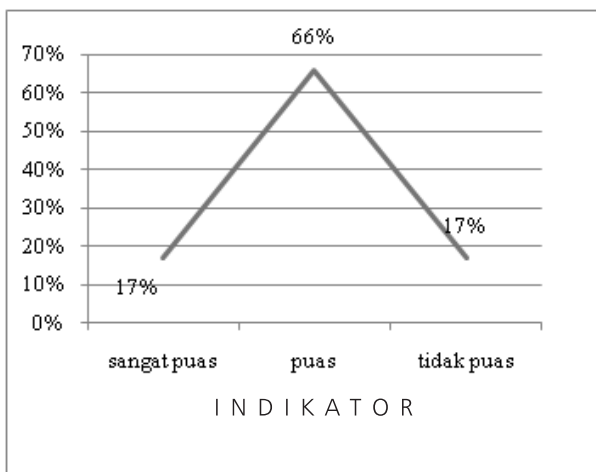
## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan metode kuantitatif, kemudian di analisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Tempat pelaksanaan penelitian di SMP Muhammadiyah 6 Yogyakarta. Subjek penelitian berjumlah 35 orang atau sering disebut penelitian populasi, diantaranya subjek kelas VII (enam orang), kelas VII (12 orang) dan kelas VIII (17 orang).

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup, angket yang digunakan dalam bentuk angket *check list*. Selanjutnya, untuk menguji validitas dalam penelitian ini, peneliti menggunakan salah satu jenis validitas yaitu validitas konstruk (*construct validity*) dengan pengujian validitas instrumen ini dilakukan dengan mengintruksi tentang aspek-aspek yang akan diukur berlandaskan teori tertentu dan di konsultasikan dengan ahli (*expert judgment*). Tujuannya untuk meminta pertimbangan ahli untuk kelayakan *instrument* yang peneliti ajukkan untuk penelitian tentang kepuasan siswa terhadap kinerja Guru BK dalam pelayanan konseling individual.

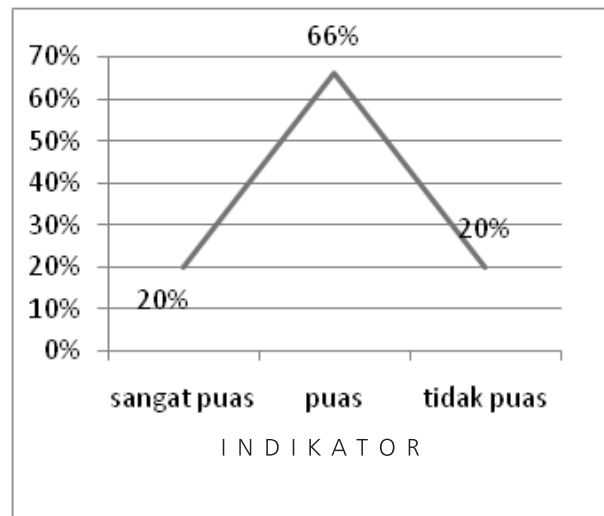
### HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis secara keseluruhan pada studi dapat diketahui bahwa siswa sejumlah 66% merasa puas dengan layanan konseling individual yang diberikan oleh guru BK. Shi, Liu & Leuwerke (2014) mengungkapkan salah satu Sekolah Menengah Atas di China menyatakan bahwa siswa yang pernah mendapatkan layanan dari guru BK menunjukkan hasil lebih baik dalam segi pengetahuan prestasi belajar, keramahan dan kemampuan bakat. Hal tersebut berarti bahwa tingkat kepuasan yang tinggi yang menunjukkan adanya kepuasan guru BK dalam memberikan layanan guna meningkatkan prestasi belajar dan kemampuan bakat siswa. Apabila divisualisasikan dalam grafik maka dapat dilihat dalam Gambar 1.



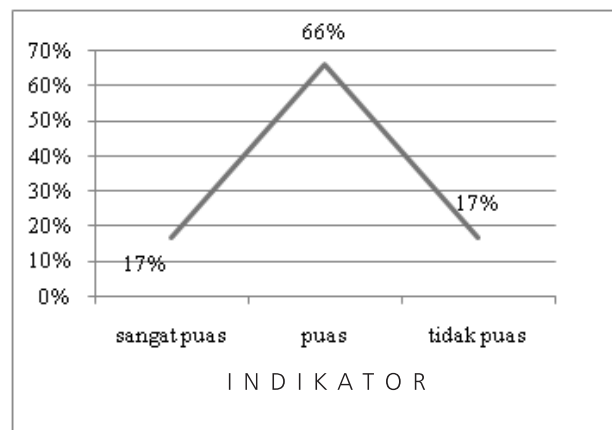
**Gambar 1**  
Tingkat Hasil Kepuasan Siswa Aspek Keseluruhan Layanan Konseling Individual

Aspek kepuasan siswa dalam layanan konseling individual pada tahap awal sejumlah 66% merasa puas dengan layanan konseling individual yang diberikan oleh guru BK. Hasil kepuasan diawal menunjukkan hasil yang tinggi hal tersebut berarti bahwa guru BK membantu dan memiliki peran penting bagi siswa dalam mengembangkan prestasinya disekolah. Hal tersebut senada dengan hasil penelitian Ibrahim, Aloka, Wambiya, & Raburu (2014) di Kenya menunjukkan siswa sepakat jika kompetensi akademik, personal, dan sosial adalah peran yang dimainkan oleh bimbingan dan konseling di sekolah. Apabila divisualisasikan dalam grafik maka dapat dilihat dalam Gambar 2.



**Gambar 2**  
Kepuasan Siswa Aspek Tahap Awal Layanan Konseling Individual

Aspek tahap pertengahan kepuasan siswa dalam layanan konseling individual sebagian besar siswa sejumlah 60%. Ditahap pertengahan siswa merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh guru BK dengan hasil yang tinggi, membuktikan peran guru BK berpengaruh terhadap permasalahan siswa. Seperti hasil penelitian Ulinnuha (2013) tentang layanan konseling individu dalam membantu penyesuaian sosial siswa. Apabila divisualisasikan dalam grafik maka dapat dilihat dalam Gambar 3.

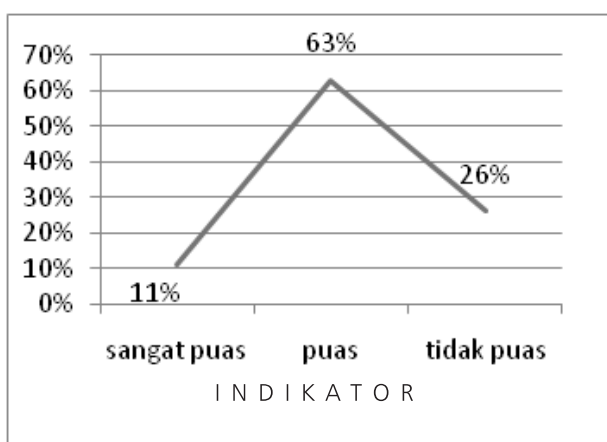


**Gambar 3**  
Kepuasan Siswa Aspek Tahap Pertengahan Layanan Konseling individual

Dari hasil aspek tahap pertengahan kepuasan sebagian besar siswa dalam layanan konseling individual secara keseluruhan menunjukkan bahwa frekuensi tertinggi presentase tertinggi pada kategori puas presentase 66%.

Dari hasil akhir ini menunjukkan kepuasan yang tinggi, berarti siswa merasa puas dengan layanan yang diberikan guru BK. Hal tersebut senada dengan hasil penelitian Flattum, Friend, Story, & Neumark (2011) bahwa siswi-siswi peserta konseling individual di salah satu sekolah menengah bahwa merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh guru BK

Apabila divisualisasikan dalam grafik maka dapat dilihat dalam Gambar 4.



**Gambar 4**

**Kepuasan Siswa dalam Aspek Tahap Akhir Layanan Konseling individual**

Hasil studi yang telah dipaparkan dapat disimpulkan bahwa keseluruhan siswa merasa puas dengan layanan konseling individual yang diberikan oleh guru BK. Kepuasan siswa merupakan fungsi dari layanan yang diterima dengan harapan, dan kepuasan berbanding lurus dengan harapan dan layanan. Kepuasan siswa adalah suatu sikap yang diperlihatkan oleh siswa, baik sikap positif maupun sikap negatif atas adanya kesesuaian antara harapan mereka terhadap pelayanan proses belajar mengajar yang diterimanya. Jika proses pemberian layanan yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan oleh siswa, maka siswa akan merasa puas, dan jika pelayanan yang diterima tidak sesuai, maka siswa akan merasa tidak puas (Sopiatin, 2010). Kepuasan pekerjaan selalu dihubungkan dengan isi jenis pekerjaan dan ketidakpuasan bekerja selalu disebabkan oleh hubungan pekerjaan tersebut dengan aspek-aspek di sekitar yang berhubungan dengan pekerjaan. Herzberg (Sopiatin, 2010) mengemukakan kepuasan siswa adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Oliver,

1980 (Supranto, 2011) mengemukakan kepuasan yaitu tingkat perasaan seseorang setelah menerima pelayanan yang diharapkan, jika pelayanan yang diharapkan sesuai maka seseorang tersebut akan merasa puas, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan. Kepuasan siswa dilihat dari perasaan siswa setelah menerima pelayanan bimbingan dan konseling yang diterimanya, jika pelayanan bimbingan dan konseling tidak sesuai dengan harapan siswa maka siswa akan merasa tidak puas. Apabila pelayanan bimbingan dan konseling sesuai dengan harapan siswa maka siswa akan merasa puas.

Barnawi & Arifin (2014) & Nugroho (2014) mengemukakan kinerja guru BK dapat diartikan sebagai tingkat keberhasilan guru BK dalam melaksanakan tugas pendidikan sesuai dengan tanggung jawab dan wewenangnya berdasarkan standar kinerja yang telah ditetapkan selama periode tertentu dalam rangka mencapai tujuan pendidikan. Kinerja guru BK dapat dilihat dan diukur berdasarkan spesifikasi kompetensi yang dimiliki. Dapat disimpulkan bahwa kinerja guru BK adalah tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas pendidikan sesuai dengan tanggung jawab dan wewenangnya berdasarkan kompetensi akademik dan profesional. Kompetensi guru BK atau guru BK yaitu kompetensi pedagogik, kepribadian, sosial, dan profesional, hal tersebut diukur berdasarkan spesifikasi kompetensi yang dimiliki dalam rangka mencapai tujuan pendidikan.

Hasil yang dicapai dalam pelaksanaan layanan konseling individu pada studi ini bertujuan membantu individu untuk mengadakan interpretasi fakta-fakta, mendalami arti nilai hidup pribadi, kini dan mendatang. Konseling merupakan rangkaian-rangkaian kontak atau hubungan secara langsung dengan individu yang bertujuan memberikan bantuan dalam merubah sikap dan tingkah laku (Corey, 2010). Konseling perorangan atau individual sebagai pelayanan khusus dalam hubungan langsung tatap muka antara guru BK dengan konseli. Dimana terjadi hubungan konseling yang bernuansa rapport, dan guru BK berupaya memberikan bantuan untuk pengembangan pribadi klien serta klien dapat mengantisipasi masalah-masalah yang dihadapi (Prayitno & Amti, 2008). Setiap permasalahan merupakan ujian yang harus dihadapi oleh individu atau siswa, dalam menghadapi permasalahan pada hakikatnya individu

dituntut untuk menjadi pribadi dewasa yang mampu menyelesaikan setiap permasalahan yang terjadi dalam kehidupannya. Tujuan konseling membantu individu untuk mengadakan interpretasi fakta-fakta, mendalami arti nilai hidup pribadi, kini hingga mendatang (Supriatna, 2011; Sudrajad, 2011). Tujuan dan fungsi utama layanan konseling individu pada studi ini adalah teratasinya permasalahan yang terjadi pada konseli mencakup bidang pribadi, bidang sosial, bidang karier, dan bidang belajar.

Konseling menjadi strategi utama dalam proses bimbingan dan merupakan teknik standar serta merupakan tugas pokok seorang guru BK di pusat pendidikan. mengungkapkan banyak teknik yang digunakan dalam konseling individual yaitu tahap awal (definisi masalah) *attending*, mendengarkan, empati, refleksi, eksplorasi, bertanya, menangkap pesan utama, mendorong dan dorongan minimal. Tahap pertengahan (tahap kerja) menyimpulkan sementara, memimpin, memfokuskan, konfrontasi, menjerihkan, memudahkan, mengarahkan, dorongan minimal, diam, mengambil inisiatif, memberi nasehat, memberi informasi, menafsirkan. Tahap akhir (*action*) menyimpulkan, merencanakan menilai, mengakhiri konseling (Willis, 2011).

### SIMPULAN

Studi ini bermaksud untuk mengetahui kepuasan siswa terhadap kinerja guru BK dalam layanan konseling individual di SMP Muhammadiyah 6 Yogyakarta. Hasil studi yang diperoleh bahwa kepuasan siswa terhadap kinerja guru BK dalam pelayanan konseling individual di SMP Muhammadiyah 6 Yogyakarta masuk dalam kategori puas. Hasil penelitian ini dapat dijadikan rujukan bagi guru BK sekolah sebagai bahan evaluasi sebagai upaya meningkatkan kualitas kinerja guru BK sekolah dalam pelayanan konseling individual.

### REFERENSI

- Barnawi, & Arifin, M. (2014). *Kinerja Guru Profesional*. Yogyakarta: Ar Ruzz Media.
- Corey, G. (2010). *Teori dan Praktik Konseling Psikoterapi*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Duong, M. Q. (2015). The Factors Influencing Student Satisfaction in Vietnamese Higher Education. *International Research in Education*, 4 (1), 27-38.
- Flattum, C., Friend, S., Story, M., & Neumark, S. D. (2011). Evaluation of an Individualized Counseling Approach as Part of a Multicomponent School-based Program to Prevent Weight-related Problems Among Adolescent Girls. *Journal of the American Dietetic Association*, 111 (8), 1218-1223.
- Ibrahim, F. R., Aloka, P. J., Wambiya, P., & Raburu, P. (2014). Perceptions on the Role of Guidance and Counselling Programme on Kenyan Secondary School Students' Career Decision Making. *Journal of Educational and Social Research*, 4(6), 313.
- Light, L. L., & Alexakos, C. E. (1970). Effect of Individual and Group Counseling on Study Habits. *The Journal of Educational Research*, 63 (10), 450-454.
- Nugroho, F. A. (2014). Persepsi Siswa Terhadap Kinerja Guru Bimbingan dan Konseling yang Bersertifikasi Pendidik. *PSIKOPEDAGOGIA Jurnal Bimbingan dan Konseling*, 3 (2).
- Prayitno & Amti, E. (2008). *Dasar-Dasar Bimbingan dan Konseling*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Shi, Q., Liu, X., & Leuwerke, W. (2014). Students' Perceptions of School Counselors: An Investigation of Two High Schools in Beijing, China. *Professional Counselor*, 4 (5), 519-530.
- Sopiatin, Popi. (2010). *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sudrajad, Akhmad. (2011). *Mengatasi Masalah Siswa Melalui Layanan Konseling Individual*. Yogyakarta: Paramita Publishing
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Supriatna, Mamat. (2011). *Bimbingan dan Konseling Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Suyatminah. (2013). Peran Kepemimpinan Transformasional dan Kedisiplinan Kerja Terhadap Kinerja Guru TK PNS se-Kecamatan Bantul. *PSIKOPEDAGOGIA Jurnal Bimbingan dan Konseling*, 2 (2).
- Ulinuha, N. A. (2013). *Layanan Konseling Individual dalam membantu Penyesuaian Sosial Siswa di SMP Piri 1 Yogyakarta*. (Online, <http://digilib.uin-suka.ac.id/9647/1/BAB%20I,%20IV,%20DAFTAR%20PUSTAKA.pdf>), diakses 26 Maret 2015.
- Washington, A. R. (2010). Professional School Counselors and African American Males: Using School/

Community Collaboration to Enhance Academic Performance. *Journal of African American Males in Education*, 1 (1).

Willis, S. (2011). *Konseling Individual Teori dan Praktik*. Bandung: Alfabeta