

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan di era globalisasi sudah dianggap penting, karena masyarakat telah menyadari bahwa pendidikan mampu mengubah paradigma manusia baik secara emosional, mental dan spiritual. Pendidikan yang paling utama ialah membentuk manusia agar menjadi manusia yang seutuhnya.

Dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional, bahwa tujuan pendidikan:

“Mencerdaskan kehidupan bangsa, dan oleh sebab itu Warga Negara Indonesia tanpa memandang status sosial, ras, etnis, agama dan gender berhak memperoleh pelayanan pendidikan yang bermutu. Dalam undang-undang tersebut juga disebutkan bahwa pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan Negara”.¹

Menurut Dahlan menjelaskan bahwa, dalam sistem pendidikan, peserta didik merupakan yang paling berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik, terlebih dalam sistem pendidikan formal yang sudah terstruktur dengan sedemikian rupa. Setiap peserta didik mempunyai kemampuan, minat, dan bakat yang berbeda-beda, maka dari itu tugas sekolah ialah memberikan layanan yang bisa mengasah kemampuan peserta didik, sekaligus memberikan wadah kepada peserta didik untuk menyalurkan bakat dan minat mereka agar dapat menjadi hal yang positif bagi peserta didik itu sendiri maupun bagi orang lain. Pada sekolah kegiatan tidak terbatas hanya pada mengajar peserta didik melalui pembelajaran beberapa pengetahuan, akan tetapi sekolah wajib bertindak mendidik peserta didik dan membina pribadinya dari segala arah. Dengan kata lain, di sekolah selain para peserta didik mendapatkan perhatian khusus dalam pembinaan prestasi ilmiah

¹ Undang-undang Republik Indonesia No 20 Tahun 2003 tentang Sisdiknas, (Bandung: Permana, 2006).

akademik, juga mereka berhak menerima layanan bantuan yang mengarahkan kepada kemampuan untuk penyesuaian dari sosial dan emosional secara baik.²

Sekolah sebagai pendukung utama tercapainya sasaran pembangunan manusia di Indonesia yang bermutu ialah dengan pendidikan yang bermutu. Pendidikan yang bermutu tidak hanya melihat pencapaian secara akademis saja, karena terlalu naif apabila pencapaian pendidikan hanya dilihat dari aspek akademis. Sebagaimana yang banyak terjadi di sekolah dan masyarakat, ketika seorang anak mendapatkan nilai buruk maka akan dianggap bodoh dan tidak akan menjadi orang yang sukses di masa depan. Padahal guru atau orang tua tidak tahu apa yang menjadi minat dari anak tersebut, sehingga seorang anak merasa dipaksakan untuk mengikuti apa yang bukan menjadi minatnya. Sebaliknya pendidikan harus mampu mengarahkan siswa pada pencapaian aspek perkembangan akademik, pribadi, sosial, kematangan intelektual, serta perkembangan karir. Setiap orang memiliki potensi tersendiri, sehingga siapapun tidak dapat menganggap seseorang itu gagal hanya dalam satu bidang tertentu saja tanpa kita mengenal bakat dan minat yang dimilikinya.

Menurut Prayitno dalam jurnal Kamaluddin yang berjudul *Bimbingan dan Konseling Sekolah*, menjelaskan bahwa:

“Bimbingan dan konseling adalah pelayanan bantuan untuk peserta didik, 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

Peserta didik di sekolah merupakan subjek didik yang memiliki masalah-masalah psikologis. Masalah psikologis tersebut muncul karena peserta didik sedang mengalami masa-masa transisi dari masa kanak-kanak menuju masa remaja. Oleh sebab itu, diperlukan sebuah bantuan secara professional untuk membantu siswa untuk menyelesaikan masalah-masalah tersebut dan membantu peserta didik untuk berkembang secara optimal. Layanan bantuan tersebut dinamakan layanan bimbingan konseling. Permasalahan manajemen bimbingan konseling di sekolah

² Syarifudin Dahlan, *Bimbingan dan Konseling di Sekolah konsep dasar dan landasan pelayanan*, (Tangerang Selatan: Graha Ilmu, 2005), hal 20.

³ Kamaluddin, “ *Bimbingan dan Konseling Sekolah*”, *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, Vol. 17, No. 4, Juli 2011, hal 448.

masih sering dijumpai, karena masih belum optimalnya perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan serta evaluasi yang dilakukan oleh pihak sekolah.

Menurut Sangkakala, dkk, dalam jurnalnya yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Bimbingan dan Konseling Terhadap Kepuasan Siswa menjelaskan bahwa:

“Layanan manajemen bimbingan dan konseling bertujuan untuk membantu peserta didik agar peserta didik dapat berkembang secara optimal. Berdasarkan tujuan tersebut, maka layanan bantuan yang diberikan haruslah profesional dan berkualitas agar siswa dapat merasakan setiap layanan yang diberikan. Ketika peserta didik merasakan layanan yang berkualitas, maka peserta didik akan merasa puas terhadap layanan bimbingan konseling. Kualitas layanan bimbingan konseling yang dimaksud adalah perbandingan antara harapan peserta didik terhadap layanan dengan kenyataan yang diterima peserta didik itu sendiri. Hal ini berarti siswa diajak untuk menilai layanan bimbingan konseling berdasarkan pendapat peserta didik itu sendiri. Peserta didik diajak untuk memberikan penilaian tentang harapannya terhadap layanan bimbingan konseling lalu menyampaikan tanggapan setelah menerima layanan bimbingan dan konseling tersebut. Penelitian ini membatasi dimensi kualitas layanan bimbingan konseling yang diukur berdasarkan lima dimensi SERVQUAL (*service quality*), yaitu: Bukti fisik (*tangibles*), jaminan (*assurance*), empati, daya tanggap dan kehandalan”.⁴

Kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling adalah hal yang penting karena siswa akan sangat terbantu untuk menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapinya. Kepuasan siswa yang terbentuk apabila guru BK memberikan pelayanan bimbingan dan konseling yang berkualitas. Pelayanan itu meliputi daya tanggap, jaminan, bukti langsung, kehandalan, dan empati guru pembimbing/konselor di sekolah. Salah satu upaya yang telah dilakukan adalah perbaikan pelayanan BK disekolah-sekolah. wujudnya merupakan senantiasa melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan layanan BK. Wujud lainnya adalah adanya porsi lebih dalam hal pelayanan BK, khususnya yang terkait dengan jam khusus untuk layanan bimbingan kelompok.

Peran guru BK selain untuk memberikan bimbingan pribadi-sosial dan bimbingan belajar adalah bimbingan karier. Dalam bimbingan ini peran guru BK adalah membimbing peserta didik dalam menghadapi dunia pekerjaan. Membimbing peserta didik untuk menemukan minat dan bakatnya yang ingin siswa

⁴ Kriswinharsell Surya Sangkakala, Retty Filiani, & Awaluddin Tjalla, “*Pengaruh Kualitas Layanan Bimbingan dan Konseling Terhadap Kepuasan Siswa*”, Jurnal Jurusan Bimbingan dan Konseling FIP UNJ, hal 77-78.

kembangkan untuk bekal persiapan dalam dunia kerja. Dalam hal ini guru BK harus berperan aktif untuk dapat mengenali bakat, minat serta kemampuan peserta didiknya.

SMA Negeri 1 Carenang memiliki guru BK dengan latar belakang pendidikan yang sesuai, tetapi bukan berarti pelayanan BK yang berada disekolah tersebut sudah cukup memuaskan untuk para siswa tersebut. Kurangnya tenaga pendidik menjadi salah satu kendala dalam pelayanan BK. Profesionalisme seorang guru BK sangat dibutuhkan karena seorang guru menghadapi dan membimbing siswa dalam bidang bimbingan pribadi-sosial maupun dalam bidang bimbingan belajar. Perkembangan belajar siswa tidak selalu berjalan lancar dan memberikan hasil yang diharapkan. Adakalanya siswa menghadapi berbagai kesulitan atau hambatan. Kesulitan atau hambatan itu dapat dikelompokkan dalam beberapa gejala masalah, seperti prestasi belajar rendah, kurangnya motivasi belajar, belajar lambat, kebiasaan kurang baik dalam belajar, dan sikap yang kurang baik. Menurut PP.No. 19 Tahun 2005 bahwa:

“Tentang Standar Nasional Pendidikan yang bertujuan untuk memberikan nilai standar yang harus diberikan pihak sekolah kepada siswa. Berdasarkan keputusan pemerintah tersebut setidaknya sekolah berusaha memberikan layanan yang sebaik-baiknya kepada siswa, seperti layanan penerimaan siswa baru, layanan pengelompokan jurusan, layanan bimbingan dan konseling”.⁵

Kendala termasuk di SMA Negeri 1 Carenang, terutama berkaitan dengan hal-hal yang menyangkut aspek-aspek dalam layanan BK, diantaranya yang pertama adalah masalah layanan tata tertib dan lain-lain.

Namun pelaksanaannya, layanan bimbingan konseling masih terdapat beberapa dalam bidang bimbingan akademik yang belum maksimal. Dalam memberikan kepuasan layanan BK terhadap siswa, seorang guru harus memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan proses belajar mengajar yang bermutu secara konsisten dan mampu mengembangkan kurikulum yang sesuai dengan harapan siswa. Pelayanan proses belajar mengajar yang bermutu dapat terwujud apabila dilakukan oleh guru yang professional. Dengan berbagai pelayanan/bimbingan yang harus diberikan oleh guru BK, maka harus diikuti dengan fasilitas yang mumpuni. Buku-buku berkaitan dengan BK, serta ruangan

⁵ PP No. 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan.

guru BK yang rapih dan bersih akan membantu siswa yang lebih nyaman untuk berkonsultasi diruangan BK.

Berdasarkan uraian tersebut diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul, “**Pengaruh Manajemen Bimbingan Konseling Terhadap Kepuasan Layanan Siswa di SMA Negeri 1 Carenang**”.

B. Identifikasi Masalah

1. Implementasi layanan BK yang harus dimaksimalkan
2. Banyaknya jumlah siswa tidak sepadan dengan jumlah guru BK
3. Sarana dan Prasarana dan informasi layanan BK belum memadai.
4. Kurangnya kepuasan siswa terhadap pelayanan BK.

C. Fokus Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang ditemukan diatas, maka permasalahan akan difokuskan pada manajemen bimbingan konseling di SMA Negeri 1 Carenang, kepuasan layanan siswa di SMA Negeri 1 Carenang serta pengaruh manajemen bimbingan konseling terhadap kepuasan layanan siswa di SMA Negeri 1 Carenang. .

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana manajemen bimbingan konseling di SMA Negeri 1 Carenang ?
2. Bagaimana kepuasan layanan siswa di SMA Negeri 1 Carenang ?
3. Bagaimana pengaruh manajemen bimbingan konseling terhadap kepuasan layanan siswa di SMA Negeri 1 Carenang ?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui manajemen bimbingan konseling di SMA Negeri 1 Carenang
2. Untuk mengetahui kepuasan layanan siswa di SMA Negeri 1 Carenang
3. Untuk mengetahui pengaruh manajemen bimbingan konseling terhadap kepuasan layanan siswa di SMA Negeri 1 Carenang.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian tentang Pengaruh Manajemen Bimbingan Konseling Terhadap Kepuasan Layanan Siswa ini diharapkan dapat memberikan sejumlah manfaat baik secara teoritis maupun praktis.

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan sekaligus referensi bagi lembaga pendidikan (sekolah) dalam memberikan layanan manajemen bimbingan konseling terhadap kepuasan layanan siswa sehingga lebih baik.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Sekolah

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan dan evaluasi bagi program layanan bimbingan konseling yang di SMA Negeri 1 Carenang .

b. Bagi Guru BK

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membangkitkan semangat dan motivasi agar lebih mengoptimalkan layanan manajemen bimbingan konseling terhadap kepuasan layanan siswa.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan, wawasan serta pemahaman dalam meningkatkan kompetensi.

G. Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN, terdiri dari : Latar Belakang, Identifikasi Masalah, Fokus Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORETIS, terdiri dari : Manajemen Bimbingan Konseling yang meliputi: Pengertian Manajemen, Pengertian Bimbingan dan Konseling, Pengertian Manajemen Bimbingan Konseling, Teori- Teori Manajemen Bimbingan Konseling, Model-Model Teori Bimbingan Konseling, Tujuan Manajemen Bimbingan Konseling, Prinsip-Prinsip Manajemen Bimbingan Konseling, Jenis-Jenis Layanan Manajemen Bimbingan Konseling, Asas-Asas Bimbingan Konseling serta Ragam Bimbingan dan Konseling. Kepuasan Layanan

yang meliputi: Pengertian Kepuasan Layanan, Dimensi Kepuasan Layanan. Hasil Penelitian Terdahulu yang relevan, dan Kerangka Berpikir.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN, terdiri dari: Waktu dan Tempat Penelitian, Metode Penelitian, Populasi dan Sampel, Teknik Pengumpulan data, Instrumen Penelitian, Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, terdiri dari: Deskripsi Data, Uji Persyaratan Analisis, Uji Hipotesis dan Pembahasan.

BAB V PENUTUP, terdiri dari: Kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan, serta Saran dari hasil penelitian terhadap pihak-pihak yang terkait dengan penelitian.