

PENGARUH KUALITAS LAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING TERHADAP KEPUASAN SISWA

Kriswinharsell Surya Sangkakala¹

Dra. Retty Filiani²

Dr. Awaluddin Tjalla³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh kualitas layanan Bimbingan dan Konseling terhadap kepuasan siswa dalam memanfaatkan layanan Bimbingan dan Konseling pada siswa SMAN 53 Jakarta. Peneliti mengutip teori manajemen SERVQUAL (service quality) oleh Parasuraman dkk dalam bukunya *Delivering Quality Service* dan teori kepuasan oleh Kohtler dalam buku *Marketing Management*. Populasi penelitian adalah seluruh siswa kelas XI SMAN 53 Jakarta yang terdiri dari 7 kelas berjumlah 265 siswa. Pengambilan sampel dengan menggunakan proporsional random sampling dengan jumlah sampel sebanyak 96 siswa. Penelitian ini menggunakan metode penelitian korelasional yang bersifat kausal dan analisis menggunakan analisis regresi sederhana. Instrumen yang digunakan adalah instrumen skala kualitas layanan dan kepuasan siswa. Berdasarkan hasil penelitian, kualitas layanan tergolong pada kategori sedang 73 %. Hasil korelasi sebesar 0,121 dengan taraf signifikansi adalah 0,239 dengan $\alpha = 0,05$ ($p \text{ value} \geq \alpha$). Agar H_0 diterima syaratnya adalah $p \text{ value} \leq \alpha$. Hal ini berarti korelasi tidak signifikan pada taraf 5 %. Koefisien determinasinya hanya 1,5%, artinya 98,5% kepuasan siswa dipengaruhi oleh faktor selain kualitas layanan Bimbingan dan Konseling. Kepuasan siswa tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas layanan tetapi juga oleh faktor lain yang diungkapkan oleh Mulyono seperti citra diri guru BK, prestasi guru BK, dan aturan yang berlaku di sekolah tersebut. Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan oleh guru BK untuk mempertimbangkan beberapa faktor selain kualitas layanan yang dapat memberi kepuasan bagi siswa.

Kata Kunci: Kualitas Layanan (SERVQUAL), Kepuasan siswa

Pendahuluan

Siswa di sekolah merupakan subjek didik yang memiliki masalah-masalah psikologis. Masalah psikologis tersebut muncul karena siswa sedang mengalami masa-masa transisi dari masa kanak-kanak menuju masa remaja hingga remaja akhir. Oleh karena itu, diperlukan sebuah bantuan secara profesional untuk membantu siswa untuk menye-

lesaikan masalah-masalah tersebut dan membantu siswa untuk berkembang secara optimal. Layanan bantuan tersebut dinamakan layanan Bimbingan dan Konseling.

Layanan Bimbingan dan Konseling bertujuan membantu siswa agar siswa dapat berkembang secara optimal. Berdasarkan tujuan tersebut, maka layanan bantuan yang diberikan haruslah profesio-

1 Mahasiswa Jurusan Bimbingan dan Konseling FIP UNJ, kriswinharsell.sangkakala@gmail.com

2 Dosen Bimbingan dan Konseling FIP UNJ

3 Dosen Bimbingan dan Konseling FIP UNJ

al dan berkualitas agar siswa dapat merasakan setiap layanan yang diberikan. Ketika siswa merasakan layanan yang berkualitas, maka siswa akan merasa puas terhadap layanan Bimbingan dan konseling.

Kualitas layanan Bimbingan dan Konseling yang dimaksud merupakan perbandingan antara harapan siswa terhadap layanan dengan kenyataan yang diterima siswa itu sendiri. Hal ini berarti siswa diajak untuk menilai layanan Bimbingan dan Konseling berdasarkan persepsi siswa itu sendiri. Siswa diajak untuk memberikan penilaian tentang harapannya terhadap layanan Bimbingan dan Konseling lalu menyampaikan tanggapan setelah menerima layanan Bimbingan dan Konseling tersebut. Penelitian ini membatasi dimensi kualitas layanan bimbingan dan Konseling yang diukur berdasarkan lima dimensi SERVQUAL (*service quality*), yaitu: Bukti fisik (*tangibles*), jaminan (*assurance*), empati, daya tanggap, dan kehandalan.

Kepuasan siswa terhadap layanan Bimbingan dan Konseling merupakan hal yang penting karena siswa akan sangat terbantu untuk menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapinya. Kepuasan siswa akan 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 sekolah. Berdasarkan uraian masalah sebelumnya, maka dirumuskan sebuah masalah penelitian sebagai berikut: adakah pengaruh positif kualitas layanan Bimbingan dan konseling terhadap kepuasan siswa di SMAN 53 Jakarta?

Kajian Teori

Kepuasan siswa dan kualitas layanan

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktek pemasaran, dan merupakan faktor yang esensial bagi kegiatan bisnis. Dalam buku teks standar Marketing Management yang ditulis Kotler (2003), bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dengan harapannya. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak bisa memenuhi harapan, maka akan terjadi ketidakpuasan. Penelitian ini akan dibandingkan harapan siswa-siswi sebelum menerima layanan Bimbingan dan Konseling dengan perasaan setelah menerima layanan.

Parasuraman mengembangkan sebuah model konseptual kualitas layanan di mana mereka mengidentifikasi lima kesenjangan yang dapat memengaruhi evaluasi konsumen terhadap kualitas pelayanan dalam empat industri yang berbeda (*retail banking*, kartu kredit, broker sekuritas dan produk perbaikan dan pemeliharaan). Kesenjangan ini adalah

1. *Gap 1: harapan Konsumen (siswa) - persepsi manajemen*

Perusahaan mungkin tidak selalu mengerti fitur layanan dan kinerja layanan yang harus dimiliki dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

2. *Gap 2: Persepsi Manajemen - spesifikasi kualitas pelayanan*

Kesenjangan ini muncul ketika perusahaan mengidentifikasi keinginan konsumen, tetapi sarana untuk memenuhi keinginan tersebut tidak ada. Beberapa faktor yang mempengaruhi kesenjangan ini bisa menjadi kendala sumber daya, kondisi pasar dan ketidakpedulian manajemen. Ini bisa mempengaruhi persepsi kualitas pelayanan konsumen.

3. *Gap 3: spesifikasi kualitas Layanan - pelayanan*

Perusahaan bisa memiliki pedoman untuk melakukan pelayanan dengan baik dan memperhatikan konsumen dengan benar tapi tidak menjamin bahwa kinerja kualitas pelayanan tinggi. Karyawan memainkan peran penting dalam menjamin kualitas persepsi pelayanan yang baik dan kinerja mereka tidak bisa dibakukan. Hal ini mempengaruhi pemberian layanan yang berdampak pada cara konsumen melihat kualitas pelayanan.

4. *Gap 4: Jasa pengiriman - komunikasi eksternal*

Komunikasi eksternal tidak hanya dapat mempengaruhi harapan konsumen terhadap layanan tetapi juga memengaruhi persepsi konsumen terhadap layanan yang disampaikan. Perusahaan dapat mengabaikan untuk menginformasikan konsumen dari upaya khusus untuk menjamin kualitas kepada mereka dan ini bisa memengaruhi persepsi kualitas pelayanan oleh konsumen.

5. *Gap 5: Layanan yang diharapkan - layanan yang dirasakan*

Dari penelitian Parasuraman menunjukkan bah-

wa kunci untuk memastikan kualitas pelayanan baik adalah memenuhi atau melampaui apa yang konsumen harapkan dari layanan dan penentuan bahwa kualitas pelayanan tinggi maupun rendah tergantung pada bagaimana konsumen melihat kinerja aktual dalam konteks yang mereka harapkan.

Parasuraman kemudian mengembangkan model SERVQUAL yang merupakan skala multi-item yang dikembangkan untuk menilai persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan dalam bisnis ritel. Skala kualitas pelayanan diuraikan menjadi lima konstruk sebagai berikut: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan empati. Hal ini didasarkan pada kesenjangan antara harapan pelanggan dan pengalaman, jika harapan lebih tinggi dari pengalaman atau harapan kurang dari pengalaman.

Metode penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bersifat korelasional. Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi sederhana, menurut Sugiyono adalah pengukur hubungan dua variabel yang dinyatakan dalam bentuk hubungan atau fungsi. Untuk menentukan bentuk hubungan diperlukan pemisahan yang tegas antara variabel bebas (x) dengan variabel terikat (y). Kedua variabel biasanya bersifat kausal atau mempunyai hubungan sebab akibat yaitu saling berpengaruh.

Dalam penelitian ini populasi yang dimaksud adalah seluruh siswa kelas XI SMAN 53 Jakarta karena kurikulum yang digunakan pada kelas XI masih menggunakan kurikulum KTSP (Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan). Sedangkan siswa kelas X sudah menggunakan kurikulum 2013. Jumlah siswa kelas XI adalah 265 siswa.

Penelitian ini akan dilakukan di SMAN 53 Jakarta dan melibatkan siswa-siswi di sekolah tersebut pada bulan November. Peneliti mulai merumuskan latar belakang penelitian, rumusan masalah pada bulan Agustus-September 2013. Lalu pada bulan Oktober 2013 dilanjutkan dengan mencari teori-teori yang mendukung variabel-variabel penelitian. Peneliti juga menyusun metodologi penelitian pada bulan Oktober akhir dan rencana untuk pengambilan data di lapangan pada bulan November 2013.

De-ngan begitu, penyusunan hasil penelitian akan diselesaikan pada Bulan November.

Instrumen dalam penelitian ini menggunakan dua, yaitu: instrumen kualitas pelayanan untuk mendapatkan informasi tentang persepsi siswa terhadap kualitas kinerja pelayanan Bimbingan dan Konseling SMAN 53 Jakarta dan instrumen kepuasan untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling.

Instrumen kualitas dan instrumen kepuasan diisi oleh responden (siswa) yang menjadi sampel penelitian. Format jawaban yaitu menggunakan skala Likert. Penyusunan dan pengembangan butir-butir instrumen didasarkan pada teori dan instrumen baku yang tertera di buku *Delivering Quality Service*.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian korelasional yang bersifat kausal dan analisis menggunakan analisis regresi sederhana.

Hasil penelitian dan pembahasan

Pengukuran kualitas layanan Bimbingan dan Konseling di SMAN 53 Jakarta dianalisis menggunakan analisis servqual yaitu skor kinerja itu sendiri. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan SPSS menunjukkan bahwa mean pada variabel kualitas layanan adalah 71 dan standar deviasi adalah 6. Bila diinginkan penggolongan subjek ke dalam tiga kategori diagnosis tingkat kualitas layanan, maka dapat dilihat pada tabel 1.1 dan gambar grafik 1.1 sebagai berikut :

Tabel 1.1
Hasil Kualitas Layanan

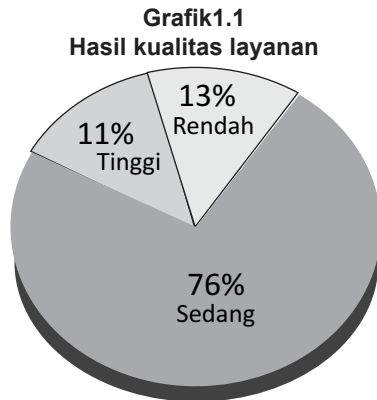
Kategorisasi	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Tinggi	41 - 64	12	12.50
Sedang	65 - 76	73	76.00
Rendah	77 - 84	11	11.45
Jumlah		96	100

Berdasarkan tabel 1.1 dan grafik 1.1 dapat dinyatakan secara keseluruhan, kualitas layanan Bimbingan dan Konseling SMAN 53 Jakarta tergolong sedang dengan prosentase 76 % responden.

Berikut analisis kelima dimensi kualitas layanan agar diketahui dimensi dengan skor paling tinggi.

Berdasarkan Tabel 1.2, hasil pencapaian dimensi tertinggi yaitu dimensi sikap dan perilaku (*assur-*

ance). Prosentase sikap dan perilaku memperoleh 85,7 %. Siswa merasa diperhatikan dan dihargai oleh guru BK. Untuk itu guru BK harus memiliki sikap dan perilaku positif. Dimensi terendah adalah dimensi empati dengan 82,6 %. Walaupun guru BK cepat tanggap, memahami masalah siswa, ada siswa yang menganggap guru BK kurang peduli dengan siswa.



Tabel 1.2
Prosentase Dimensi Kualitas

Dimensi	Prosentase
Bukti Fisik	83.9%
Kehandalan	84.6%
Daya Tanggap	83.7%
Sikap dan Perilaku	85.7%
Empati	82.5%

Pengukuran kepuasan siswa memanfaatkan layanan Bimbingan dan Konseling di SMAN 53 Jakarta dianalisis menggunakan analisis servqual. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan SPSS menunjukkan bahwa mean pada variabel kepuasan siswa adalah 59 dan standar deviasi adalah 10. Bila diinginkan penggolongan subjek ke dalam tiga kategori diagnosis tingkat kepuasan siswa, maka dapat dilihat pada tabel 1.3 dan gambar grafik 1.2 sebagai berikut :

Tabel 1.3
Hasil Kepuasan Siswa

Kategorisasi	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Tinggi	33 - 48	13	13.54167
Sedang	49 - 68	67	69.79167
Rendah	69 - 84	16	16.66667
Jumlah		96	100

Berdasarkan tabel di atas menyatakan secara keseluruhan kepuasan siswa memanfaatkan layanan Bimbingan dan Konseling SMAN 53 Jakarta tergolong sedang dengan prosentase 74 % responden.

Berikut analisis kelima dimensi kepuasan siswa agar diketahui dimensi dengan skor paling tinggi:

Tabel 1.4
Prosentase Dimensi Kepuasan

Dimensi	Prosentase
Bukti Fisik	68.4%
Kehandalan	70.1%
Daya Tanggap	71.2%
Sikap dan Perilaku	75.0%
Empati	68.9%

Terlihat pada tabel 1.4, terdapat dimensi yang mendapat prosentase paling tinggi yaitu dimensi sikap dan perilaku. Siswa merasa puas terhadap pelayanan guru BK. Dimensi terendah adalah bukti fisik dengan skor 68,4%. Hal ini terjadi mungkin karena beberapa siswa belum merasakan langsung fasilitas fisik ruang BK, lalu mungkin beberapa guru BK saat memberi layanan klasikal menggunakan metode yang membosankan.

Hasil uji normalitas menunjukkan nilai signifikansi untuk variabel kualitas layanan sebesar 0,123 dan kepuasan siswa sebesar 0.093 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan dan kepuasan siswa berdistribusi normal dikarenakan nilai signifikansi untuk seluruh variabel lebih besar dari 0.05. Syarat berlakunya model regresi adalah variabel bebasnya harus linier. Pengujian ini dapat dilihat menggunakan program spss, data linier apabila p value ($sig.$) $> \alpha$. Berdasarkan perhitungan menggunakan spss diperoleh nilai p value ($sig.$) = 0,683, berarti dapat dikatakan model regresi linier.

Berdasarkan perhitungan menggunakan spss, didapat hasil sebagai berikut:

Tabel 1.5
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.121(a)	.015	.004	10.42002	1.479

a Predictors: (Constant), VAR00002

b Dependent Variable: VAR00001

Tabel 1.6
ANOVA

Model		Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
1	.Regresi of Residual Total	152.408 10206.217 10358.625	1 94 95	152.408 108.577	1.404	.239 (a)

a Predictors: (Constant), VAR00002

b Dependent Variable: VAR00001

Hasil spss diatas menunjukkan bahwa hasil korelasi sebesar 0,121 dengan taraf signifikansi adalah 0,239 dengan $\alpha = 0,05$ ($p \text{ value} \geq \alpha$). Agar H_a diterima syaratnya adalah $p \text{ value} \leq \alpha$. Hal ini berarti korelasi tidak signifikan pada taraf 5 %. Koefisien determinasinya hanya 1,5%, artinya 98,5% kepuasan siswa dipengaruhi oleh faktor selain kualitas layanan.

Simpulan dan saran

Kesimpulannya adalah tidak terbukti secara empirik, kualitas layanan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa SMAN 53 Jakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk variabel kualitas layanan pada siswa kelas XI IPA dan XI IPS SMAN 53 Jakarta terdapat 11 siswa dengan presentase 11,45% termasuk kedalam kategori tinggi, dan terdapat 12 siswa dengan presentase 12,5% termasuk kedalam kategori rendah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk variabel kepuasan siswa pada siswa kelas XI IPA dan XI IPS SMAN 53 Jakarta terdapat 16 siswa dengan presentase 16,67% termasuk kedalam kategori tinggi, dan 13 siswa dengan presentase 13,54% termasuk kedalam kategori rendah.

Saran yang ditujukan bagi pihak guru Bimbingan dan Konseling, khususnya di SMAN 53 Jakarta, dapat menjadikan penelitian ini sebagai bahan informasi untuk menampilkan citra diri yang lebih baik, lalu meningkatkan prestasi yang lebih optimal dan membuat aturan-aturan baru. Kesemuanya ini agar lebih memberi kepuasan dalam siswa memanfaatkan pelayanan yang diberikan guru BK. Saran yang ditujukan bagi peneliti lanjutan yang tertarik dengan pembahasan mengenai kualitas layanan dan kepuasan siswa, diharapkan penelitian ini dapat menjadi masukan dan dijadikan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya. Dan disarankan untuk meneliti pada siswa IPA IPS kelas XII sebagai bahan perbandingan. Saran untuk penelitian berikutnya sebaiknya mengangkat topik tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan siswa agar lebih komprehensif dalam mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan siswa.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 2006. Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta : PT. Rineka Cipta. Hlm.115
- Kotler, Philip. 2003. Marketing Management. New jersey: Prentice hall
- Parasuraman et al, 1985. A conceptual model of service quality and its implications for future research, Journal of Marketing
- Parasuraman et al., 1988. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality, Journal of Retailing, Vol. 64, Number 1, p.12-40.
- Parasuraman, et. Al. 1990. Delivering Quality Service. New York: The Free Press
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Alfabeta Bandung