

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Tingkat Kepuasan ialah rasa bahagia atau kekecewaan yang dirasakan seseorang sebagai hasil perbandingan ciri yang diperoleh dari barang atau jasa yang diberikan dengan ekspektasi orang tersebut. (Muhammad Khoirul Umam, 2018:62) Sedangkan yang dimaksud dengan tingkat kepuasan dalam judul ini yaitu tingkat kepuasan terhadap layanan bimbingan dan konseling.

Bimbingan ialah kegiatan membantu secara berkelanjutan dan terukur untuk mencapai pengenalan dan realisasi diri sendiri secara mandiri untuk meningkatkan pertumbuhan dan penyesuaian lingkungan yang maksimal. Maksud dari bimbingan dalam Judul ini mengacu pada bantuan yang individu berikan (konselor/guru BK) sehingga yang telah diberi bantuan dapat terarah dan menentukan pilihannya sendiri demi waktu mendatang.

Konseling ialah suatu tahapan yang bermaksud membantu individu yang mengalami guncangan emosional yang belum mencapai tingkat guncangan mental, sehingga dapat menghindarinya. (Hasan Langgulung, 2017:452) Bimbingan dalam pembahasan ini adalah bantuan yang diberikan kepada individu untuk menemukan jalan keluar permasalahan hidup yang dihadapi melalui pertanyaan atau yang disesuaikan situasi dan kondisi sekitar.

Masalah Bimbingan dan konseling adalah pengetahuan yang berupaya untuk mendorong daya tumbuh kembang manusia, kegiatan yang bermaksud memberi pengaruh positif pada individu yang harus didasarkan pada pengetahuan yang ada dalam kenyataan dan tidak hanya menurut pandangan pribadi pemilik profesi dan prasangka. (Bakhrudin All Habsy, 2017:2-3).

Menurut isi Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1989, pendidikan bukan hanya sebagai kegiatan pelajaran yang membimbing peserta didik pada pribadi yang berpengetahuan, tetapi juga berarti pengembangan kemampuan minat dan bakat. Salah satu layanan yang disediakan oleh lembaga penyelenggara pendidikan formal atau sekolah untuk mengarahkan siswa dalam mengembangkan minat dan bakatnya adalah layanan bimbingan dan konseling.

Pelayanan yang dilakukan oleh guru Bimbingan dan Konseling di sekolah tentunya harus menjaga kualitas layanannya. Layanan yang diberikan harus memenuhi harapan siswa dan berdampak positif bagi sekolah. Dari layanan yang memenuhi harapan peserta

didik sesuai dengan kualitas akan memberikan kepuasan kepada siswa yang mendapatkan layanan. Kepuasan dari layanan Bimbingan dan Konseling ini tentunya akan membuat nama baik BK di sekolah tersebut yang memungkinkan berimbas kepada nama baik BK secara lebih luas. Selain itu, dari kepuasan siswa terhadap layanan BK tentunya akan menimbulkan kepercayaan kepada guru BK 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 BK berikan. Dengan hal ini, eksistensi BK tentunya juga akan lebih diakui masyarakat sebagai pemberian layanan yang profesional.

Sesuai dengan bimbingan dan konseling, pelayanan bimbingan dan konseling sekolah dirancang untuk usaha dalam membantu peserta didik mengembangkan kehidupan pribadi, kehidupan sosial, kegiatan belajar, serta perencanaan dan pengembangan karir. Pelayanan bimbingan dan konseling berkontribusi pada tumbuh kembang peserta didik secara individual, kelompok, dan atau klasikal, sesuai dengan kebutuhan, potensi, bakat, minat, perkembangan, kondisi, serta peluang-peluang yang dimiliki.

Pelaksanaan pembelajaran dilakukan disekolah dengan metode pembelajaran secara langsung yaitu guru bertatap muka dengan siswa. Pembelajaran secara bertatap muka merupakan cara efektif dalam menyampaikan pesan. Menurut Sutomo (2020), terdapat tiga elemen penting agar pesan yang disampaikan tersampaikan, yaitu verbal, vokal, dan visual gerak tubuh. Ketika pesan disampaikan, elemen kata-kata hanya 7% yang dapat ditangkap, intonasi 38%, dan gestur sebanyak 55%. Pembelajaran dengan bertatap muka akan terjadi interaksi antara guru dan siswa.

Guru dapat melihat kondisi siswa dan menentukan kapan harus berhenti, dan mengulang apa yang akan disampaikan. Sehingga pesan dalam proses pembelajaran akan tersampaikan dengan efektif. Terdapat kriteria ideal yang harus dipenuhi dalam proses pembelajaran didalam kelas satunya yaitu jumlah siswa yang terdapat dalam 1 rombongan belajar. Rombongan belajar berdasarkan Permendikbud No. 17 tahun 2017, jenjang Sekolah Dasar dalam satu kelas berjumlah paling sedikit 20 siswa dan paling banyak 28 peserta didik, jenjang Sekolah menengah pertama (SMP) dalam satu kelas berjumlah paling sedikit 20 siswa dan paling banyak 32 peserta didik, dan jenjang SMA dalam satu kelas berjumlah paling sedikit 20 siswa dan paling banyak 36 peserta didik. Kegiatan pembelajaran akhir-akhir ini terganggu karena adanya pandemi Covid 19.

Hasil penelitian Arif Ardinata,(et-al), tentang tingkat kepuasan siswa terhadap layanan BK menyebutkan bahwa rata-rata atau lebih dari 73% menyatakan setuju kualitas

layanan BK dalam arti keseriusan guru BK dalam menanggapi masalah siswa adalah puas, dan sangat puas dilihat dari 23% menyatakan sangat puas sedangkan responden menyatakan kurang setuju hanya 2%, dan sisanya menjawab tidak setuju sejumlah 2%. Berdasarkan skor harapan siswa menunjukkan bahwa skor kenyataan lebih tinggi dari pada hasil skor dari skor harapan, yang artinya siswa puas dengan pelayanan keandalan guru BK. (Arif Ardinata, 2021)

Masalah yang muncul menyebabkan perubahan di hampir setiap aspek kehidupan setiap orang, menyebabkan kecemasan dan kepanikan tentang kelangsungan hidup mereka. Ini bisa dirasakan baik pada peserta didik laki-laki maupun perempuan. Layanan bimbingan dan konseling di sekolah disediakan secara terencana, teratur dan berkelanjutan. Pelaksanaan terprogram ini menjadi wujud nyata dari pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling di sekolah. Layanan bimbingan dan konseling mencakup berbagai bidang kehidupan. Dari bidang personal, bidang sosial, bidang studi hingga bidang karir. Pelaksanaan pelayanan yang akan dilakukan juga sangat variatif, mulai dari pemberian informasi, pemberian orientasi, membimbing dan membimbing potensi siswa, dan disampaikan dalam berbagai format dari klasikal, kelompok hingga individu. Kalimat ini menjadi gambaran pemberian layanan bimbingan dan konseling kepada siswa. Namun bagaimanakah layanan bimbingan dan konseling pada masa setelah daring, merasa puaskah peserta didik terhadap layanan bimbingan dan konseling yang diberikan oleh guru BK, hal ini menjadi pertanyaan belakang yang belum pasti jawabannya.

Dengan demikian kegiatan bimbingan konseling layanan akan tetap berlangsung bagi siswa yang terkena kendala dalam melakukan pembelajaran ini, dengan memberikan layanan informasi kepada siswa.

Berdasarkan hasil wawancara, peneliti melakukan wawancara tidak langsung melalui WhatsApp. Dalam wawancara tidak langsung, peneliti mendapatkan responden sebagai berikut :

Responden 1 : Layanan BK lumayan cukup baik setelah daring, namun jarang dilakukan layanan kelompok atau individu, meskipun yang saya rasakan selama Covid kebingungan, apa lagi, ketika saya belajar, saya sangat khawatir tidak akan masuk kelas karena saya kurang bisa memahami pelajaran, pelayanan BK saya kurang maksimal dan saya kurang puas dengan pelayanan BK.

Responden 2 : Guru BK hanya mengingatkan absen, ada baiknya mengingatkan absen, dengan pandemi Covid ini saya merasa cemas, takut, cemas, malu kadang kala

harus berbuat apa, pelajaran yang saya dapatkan sulit diterima, saya sulit mengambil pelajaran di sini, tetapi saya disuruh langsung meminta pelajaran kepada guru.

Responden 3 : Pelayanan BK di sekolah dulu lumayan bagus dan berfungsi. Apalagi sekarang, saat musim covid- 19 sedang berlangsung pasti banyak orang yang takut tertular, termasuk saya. layanan individu kurang berfungsi, jadi saya kurang senang dengan layanan BK.

Untuk itu peneliti menjadi tertarik untuk membahas masalah dengan judul penelitian; **Analisis Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling Pada Masa Setelah Daring di SMP Al-Washliyah 30 Medan.**

## **1.2 Batasan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang maka masalah yang akan dibatasi melalui penelitian ini sebagai berikut :

- 1.2.1. Pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling setelah masa daring di SMP Al-Washliyah 30 Medan
- 1.2.2. Tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling setelah daring di SMP Al-Washliyah 30 Medan
- 1.2.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling setelah masa daring di SMP Al-Washliyah 30 Medan

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah sebagaimana dikemukakan di atas maka masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

- 1.3.1. Bagaimana pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling setelah masa daring di SMP Al-Washliyah 30 Medan
- 1.3.2. Bagaimana tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling setelah masa daring di SMP Al-Washliyah 30 Medan
- 1.3.3. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling setelah masa daring di SMP Al-Washliyah 30 Medan

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1.4.1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling setelah masa daring di SMP Al-Washliyah 30 Medan

- 1.4.2. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling setelah masa daring di SMP Al-Washliyah 30 Medan
- 1.4.3. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling setelah masa daring di SMP Al-Washliyah 30 Medan

### **1.5 Manfaat penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yakni untuk mengetahui Tingkat Kepuasan layanan bimbingan dan konseling pada masa setelah pembelajaran daring maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi :

#### **1.5.1. Bagi Siswa**

Siswa dapat mengetahui tingkat kepuasan layanan bimbingan dan konseling yang dapat menjadi sumbangan informasi untuk diri sendiri dan mampu

#### **1.5.2. Bagi Guru BK**

1.5.2.1. Sebagai informasi dan evaluasi guru BK di sekolah dalam rangka pengembangan layanan bimbingan dan konseling

1.5.2.2. Menambah sumbangan pemikiran ilmiah dan penambahan ilmu pengetahuan baru untuk inovasi layanan bimbingan dan konseling yang tepat bagi permasalahan yang dihadapi peserta didik.

#### **1.5.3. Bagi peneliti**

1.5.3.1. Agar dapat menambah sumbangan pemikiran ilmiah dan menambah ilmu pengetahuan baru bagi penulis

1.5.3.2. Penelitian ini memberikan kesempatan dan pengalaman kepada peneliti untuk mengetahui lebih jauh tentang tingkat kepuasan layanan bimbingan dan konseling pada masa setelah pembelajaran dari