

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data Hasil Penelitian

1. Deskripsi Data Responden

Penelitian mengenai kepuasan siswa dalam mengikuti layanan bimbingan klasikal pada guru bimbingan dan konseling PNS dan Non PNS dilakukan di tiga sekolah yakni SMA Negeri 50, 53 dan 54 Jakarta Timur meliputi seluruh angkatan kelas X, XI dan XII. Berikut ini adalah data dari responden yang menjadi objek dalam penelitian ini, peneliti mengklasifikasi responden berdasarkan siswa yang mengikut layanan bimbingan klasikal pada guru bimbingan dan konseling PNS dan Non PNS, yaitu

Tabel 4.1
Responden Penelitian

Responden	Banyak Siswa
PNS	274 siswa
Non PNS	86 Siswa
JUMLAH	360 Swa

Guru bimbingan dan konseling dari ketiga sekolah yang dijadikan objek penelitian yaitu sebanyak 12 guru bimbingan dan konseling, dengan rincian 9 guru bimbingan dan konseling PNS dan 3 guru bimbingan dan konseling Non PNS. Selain itu terdapat data usia dari 12 guru dari ketiga sekolah tersebut, yaitu:

Tabel 4.2
Data Usia Guru

Status Guru	Usia	Jumlah
PNS	40-55	9 Guru
Non PNS	< 40	3 Guru

2. Data Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Klasikal pada Guru Bimbingan dan Konseling PNS dan Non PNS di SMA Negeri 50, 53 dan 54 Jakarta

Perolehan data keseluruhan dilakukan untuk mengetahui gambaran secara empiris tentang perbedaan kepuasan siswa dalam mengikuti layanan bimbingan klasikal pada guru bimbingan dan konseling PNS dan Non PNS di SMA Negeri 50, 53 dan 54 Jakarta. Tabel dan grafik dibawah ini akan menggambarkan perbedaan kepuasan siswa dalam mengikuti layanan bimbingan klasikal pada guru bimbingan dan konseling PNS dan Non PNS di SMA Negeri 50, 53 dan 54 Jakarta.

Tabel 4.3
Persentase Kepuasan Siswa Mengikuti Layanan Bimbingan Klasikal

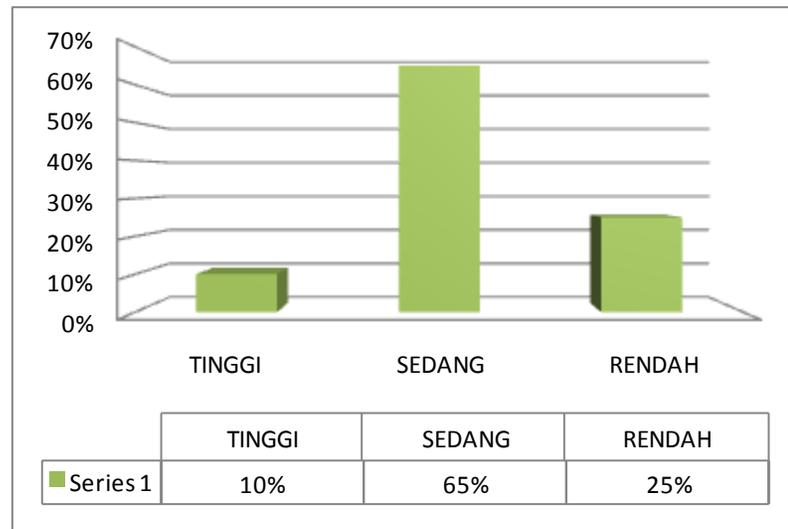
Kategorisasi	Jumlah	Persentase
Tinggi	36	10%
Sedang	234	65%
Rendah	90	25%
Jumlah	360	100%

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui bahwa pada kategorisasi tinggi memiliki persentase sebesar 10% dengan banyak responden 36. Kemudian kategorisasi sedang memiliki persentase sebesar 65% dengan

jumlah responden sebanyak 234, dan pada kategori rendah sebanyak 25% dengan jumlah responden 90.

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui bahwa terdapat 36 peserta didik berada pada kategori tinggi yang berarti memiliki tingkat kepuasan tinggi dalam mengikuti layanan bimbingan klasikal. Sebanyak 234 peserta didik berada pada kategori sedang yang berarti cukup puas dalam mengikuti layanan bimbingan klasikal. Kemudian sebanyak 90 peserta didik yang berada pada kategori rendah yang berarti memiliki tingkat kepuasan rendah atau kurang puas dalam mengikuti layanan bimbingan klasikal.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat dilihat pada tabel 4.3 bahwa pada data keseluruhan didapatkan hasil rerata 188.492 dibulatkan menjadi 188 dan standar deviasi sebesar 27.39 dibulatkan menjadi 27.4 dengan rentangan skor tertinggi sebesar 280 dan skor terkecil sebesar 112. Hasil penelitian secara keseluruhan dapat dilihat juga dalam grafik 4.1



Grafik 4.1

Grafik Persentase Kepuasan Siswa Mengikuti Bimbingan Klasikal

Berdasarkan tabel 4.1 dan grafik 4.1 didapatkan hasil bahwa siswa dari ketiga sekolah yang mengikuti layanan bimbingan klasikal pada guru bimbingan dan konseling PNS dan Non PNS berada pada kategori sedang dengan persentase 65% dari 100%.

a. Data Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Klasikal yang Diberikan oleh Guru BK PNS

Data ini diperoleh dari kuesioner yang diberikan kepada responden sebanyak 274 siswa. Berdasarkan pengolahan data diperoleh skor minimal 112, skor maksimal 250, rata-rata 186, median 182, modus 170, simpangan baku 25, dan varian 466,185 (perhitungan terdapat pada lampiran). Hasil tersebut kemudian dibuat kategorisasi dengan hasil seperti pada tabel 4.4

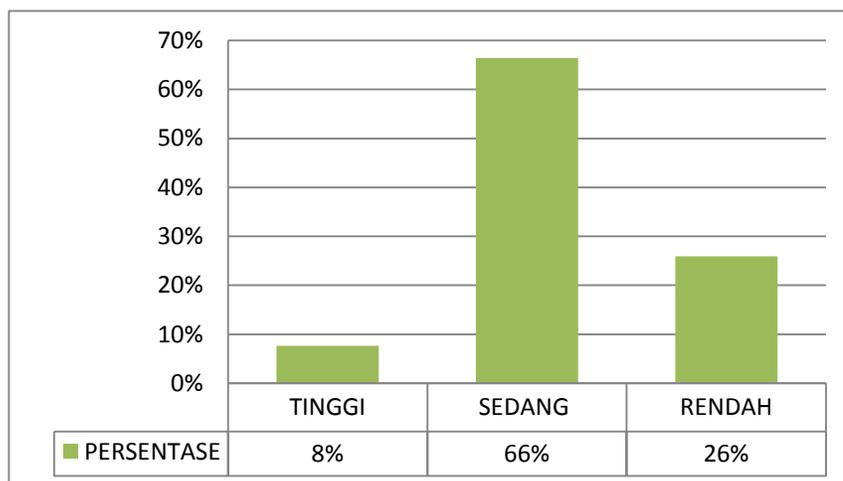
Tabel 4.4
Kategorisasi Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan
Klasikal yang Diberikan Oleh Guru BK PNS

Kategorisasi	Jumlah Responden	Persentase
Tinggi $225 \leq x \leq 280$	21 responden	7,66 %
Sedang $169 \leq x \leq 224$	182 responden	66,42 %
Rendah $112 \leq x \leq 168$	71 responden	25,91 %

Berdasarkan tabel 4.4, diketahui bahwa kepuasan siswa mendapatkan layanan bimbingan klasikal dari guru bimbingan dan konseling PNS berada pada kategori tinggi sebesar 7,66 % dengan jumlah responden 21 siswa, kategori sedang sebesar 66,42% dengan jumlah responden 182 siswa, sedangkan yang berada pada kategori rendah sebesar 21,95% dengan jumlah responden 71 siswa.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa skor kepuasan siswa dalam mengikuti layanan bimbingan klasikal pada guru bimbingan dan konseling sebagian besar berada pada kategori sedang. Makna dari tinggi, sedang, dan rendah pada instrument kepuasan siswa yaitu, pada siswa yang mengikuti layanan bimbingan klasikal pada guru bimbingan dan konseling PNS berada pada kategori tinggi yaitu, siswa merasa puas dengan layanan yang diberikan guru BK PNS seperti mendengar dan mengatasi keluhan siswa, memberikan solusi terbaik sehingga siswa dapat mengambil keputusan dalam menyikapi masalah. Untuk siswa

yang mengikuti layanan bimbingan klasikal pada kategori sedang, diartikan bahwa siswa tersebut cukup merasa puas dengan pelayanan yang diberikan guru bimbingan dan konseling PNS, siswa merasa guru bimbingan dan konseling dapat memberikan rasa aman dan dapat menumbuhkan kepercayaan kepada siswa, dan siswa yang mengikuti layanan bimbingan klasikal dengan kategori rendah yaitu siswa yang tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh guru bimbingan dan konseling, mereka merasa bahwa guru bimbingan dan konseling belum mampu memahami permasalahan mereka sepehnya. Untuk lebih jelasnya, hasil tersebut di deskripsikan melalui grafik 4.2



Grafik 4.2
Kategorisasi Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Klasikal yang Diberikan oleh Guru Bimbingan dan Konseling PNS

Selanjutnya data hasil penelitian dideskripsikan berdasarkan 5 Indikator yang digunakan dalam penelitian ini. Terdapat tabel per

Indikator kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan klasikal pada guru bimbingan dan konseling PNS, disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.5
Skor Per Indikator Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Klasikal yang Diberikan oleh Guru Bimbingan dan Konseling PNS

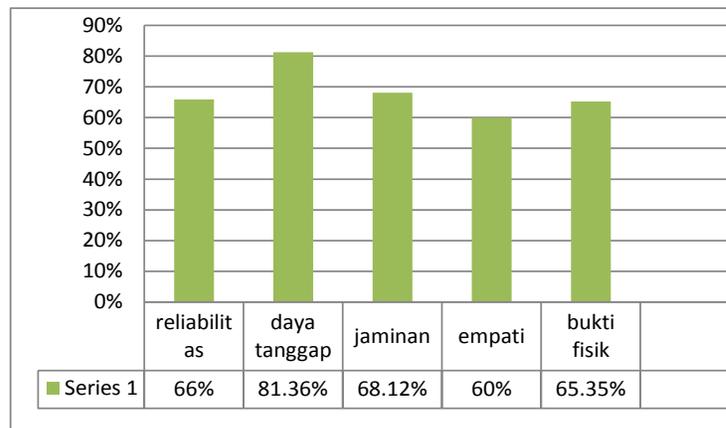
No.	Indikator	Skor Ideal	Skor Hasil	Persentase
1.	Reliabilitas	15070	9939	66 %
2.	Daya Tanggap	16440	13376	81,36 %
3.	Jaminan	16440	11199	68,12 %
4.	Empati	16440	9881	60 %
5.	Bukti Fisik	10960	7163	65,35 %

Berdasarkan tabel 4.5, hasil yang didapat pada tiap indikator yang dilakukan oleh guru bimbingan dan konseling PNS terdapat pada indikator daya tanggap (81,36%) hal ini berhubungan dengan keterampilan guru BK dalam melakukan layanan bimbingan klasikal. Indikator kedua yaitu jaminan (62,12%). Indikator jaminan berarti guru BK dapat memberikan kepercayaan kepada siswa bahwa mereka dapat menjaga kerahasiaan, menjamin bahwa masalah yang dihadapi siswa dapat terselesaikan serta mampu menguasai materi yang disampaikan.

Selain itu urutan ketiga terdapat indikator reliabilitas (66%) berdasarkan hasil pengamatan guru bimbingan dan konseling memberikan layanan bimbingan klasikal secara tepat waktu dan layanan yang diberikan selalu disesuaikan dengan apa yang dibutuhkan oleh

siswa serta sesuai dengan tugas perkembangan yang ada. Urutan ke empat ialah bukti fisik (65,35%) yang dimana bukti fisik ini merupakan tersedianya sarana dan prasarana di dalam ruang BK sehingga siswa merasa nyaman dan tenang pada saat berada di ruang BK tersedianya AC di ruang BK misalnya, seperti data yang dilihat dari lapangan sudah beberapa sekolah menggunakan AC di ruang BK, ruang kelas, serta pemasangan proyektor hal ini merupakan beberapa fasilitas yang tersedia di sekolah.

Indikator terakhir yaitu, indikator empati (60%) dimana indikator ini merupakan indikator terendah dari kepuasan siswa terhadap guru bimbingan dan konseling PNS. Indikator ini harus lebih diperhatikan oleh guru bimbingan dan konseling, guru bimbingan dan konseling harus lebih memperhatikan kepada siswa secara personal, mengenal dan membangun hubungan yang baik serta memberikan siswa rasa aman dan nyaman sehingga dapat menjalin hubungan yang baik dengan siswa.



Grafik 4.3
Persentase Per Indikator Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Klasikal yang Diberikan oleh Guru Bimbingan dan Konseling PNS

Berdasarkan diagram diatas, diketahui bahwa persentase setiap Indikator dari yang tertinggi sampai dengan yang terendah yaitu Indikator daya tanggap (81,36%), Indikator jaminan (68,12%), Indikator reliabilitas (66%), Indikator bukti fisik (65,55%), dan Indikator empati (60%)

b. Data Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Klasikal yang Diberikan oleh Guru Bimbingan dan Konseling Non PNS

Data diperoleh dari kuesioner yang diberikan kepada responden sebanyak 86 siswa. Berdasarkan pengolahan data, diperoleh skor minimal 123, skor maksimal 280, rata-rata 198, median 201, modus191, simpangan baku 32, dan varian 5.450.027, (perhitungan pada lampiran). Hasil tersebut kemudian dibuat kategorisasi seperti tabel 4.6

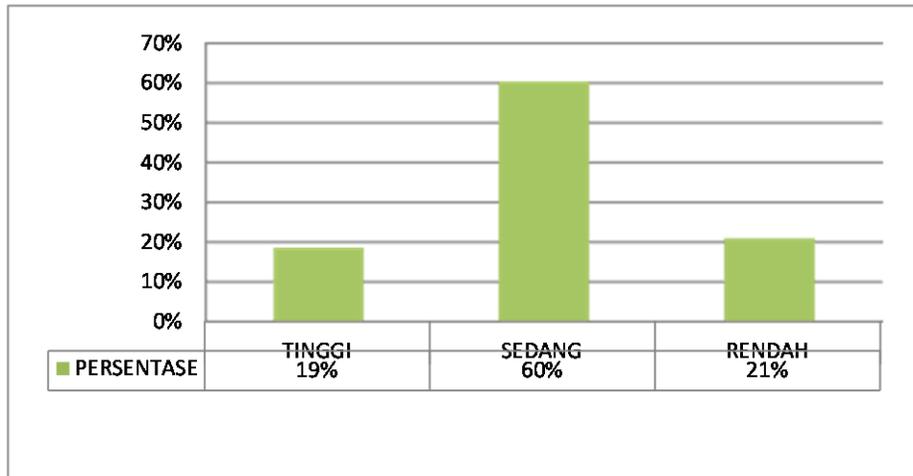
Tabel 4.6
Kategori Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan
Klasikal yang Diberikan Oleh Guru BK Non PNS

Kategorisasi	Jumlah Responden	Persentase
Tinggi $225 \leq x \leq 280$	16 siswa	18,60%
Sedang $169 \leq x \leq 224$	52 siswa	60,4 %
Rendah $112 \leq x \leq 168$	18 siswa	20,93%

Berdasarkan tabel 4.6, dapat diketahui bahwa skor kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan klasikal yang diberikan oleh guru BK Non PNS yang berada pada tingkat tinggi 18,60%, dengan jumlah 16 responden, tingkat sedang sebanyak 60,4% dengan jumlah 52 responden, sedangkan kepuasan siswa yang berada pada rendah sebanyak 20,93% dengan jumlah 18 responden.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa skor kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan klasikal yang diberikan oleh guru bimbingan dan konseling Non PNS sebagian besar berada pada kategorisasi sedang. Makna dari tinggi, sedang dan rendah pada instrument kepuasan siswa yaitu, pada siswa yang mengikuti layanan bimbingan dan konseling pada guru bimbingan dan konseling Non PNS berada pada kategori tinggi siswa merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh guru bimbingan dan konseling Non PNS karena siswa merasa bahwa guru bimbingan dan konseling melaksanakan proses belajar mengajar secara tepat waktu, siswa merasa pemberian materi yang diberikan sesuai dengan apa yang dibutuhkan siswa. Untuk siswa yang mengikuti layanan bimbingan

klasikal pada guru bimbingan dan konseling Non PNS pada kategori sedang diartikan siswa merasa cukup puas dengan layanan yang diberikan guru bimbingan dan konseling Non PNS. Siswa merasa bahwa guru bimbingan dan konseling dapat mendengar dan memahami keluhan siswa terutama masalah pribadi yang siswa alami, berhubungan secara langsung pada siswa tanpa pilih kasih. Pada siswa yang mengikuti layanan bimbingan klasikal pada guru bimbingan dan konseling Non PNS dengan kategori rendah yaitu siswa merasa bahwa guru bimbingan dan konseling sulit untuk ditemui hal ini mengingat jam mengajar guru bimbingan dan konseling yang sangat padat dan tidak hanya di satu sekolah saja. Grafik histogram skor kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan klasikal yang diberikan guru bimbingan dan konseling Non PNS dapat ditunjukkan pada grafik 4.4:



Grafik 4.4
Kategorisasi Kepuasan Siswa Terhadap Layanan
Bimbingan Klasikal yang Diberikan Guru
Bimbingan dan Konseling Non PNS

Selanjutnya data hasil penelitian dideskripsikan berdasarkan lima Indikator yang digunakan dalam penelitian ini. Hasil perhitungan skor pada masing-masing Indikator seperti pada tabel 4.4:

Tabel 4.7
Skor Per Indikator Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan
Klasikal yang Diberikan oleh Guru Bimbingan dan Konseling Non PNS

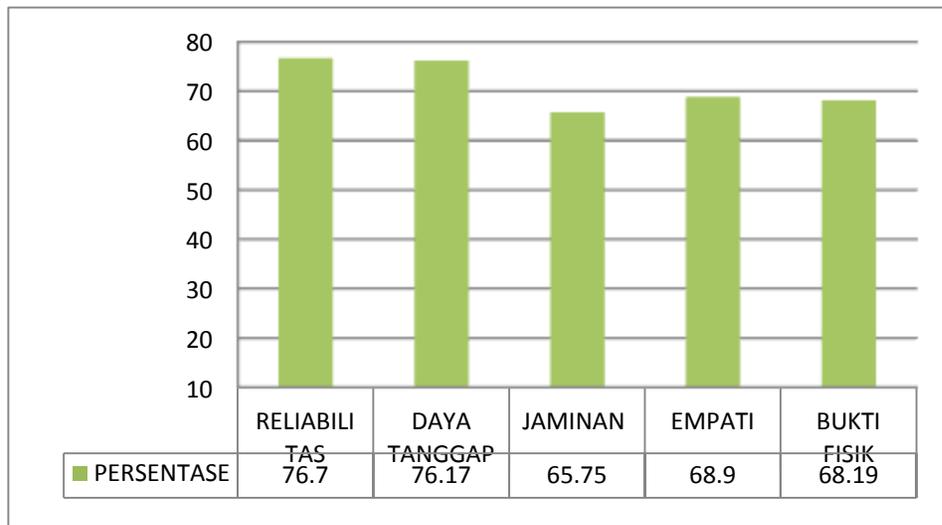
No.	Indikator	Skor Ideal	Skor Hasil	Persentase
1.	Reliabilitas	4730	3628	76,70%
2.	Daya Tanggap	5160	3724	76,17%
3.	Jaminan	5160	3393	65,75%
4.	Empati	5160	3559	68,9%
5.	Bukti Fisik	3440	2346	68,19%

Berdasarkan tabel 4.7, diketahui bahwa persentase setiap indikator dari yang tertinggi sampai yang terendah yaitu **Indikator reliabilitas** yang menjelaskan tentang ketepatan waktu dalam melaksanakan proses belajar mengajar, proses pemberian materi

disesuaikan dengan kebutuhan siswa misalnya memilih metode yang tepat yang disesuaikan dengan tugas perkembangan siswa serta penggunaan media belajar yang menarik, untuk itu dalam indikator reliabilitas mendapatkan persentase sebesar 76,70%. **Indikator Daya Tanggap** menjelaskan tentang kepuasan siswa terhadap sikap guru bimbingan dan konseling bagaimana dapat mendengar dan mengatasi keluhan siswa, hubungan guru bimbingan dan konseling kepada siswa misalnya melayani siswa tanpa terkecuali, serta dapat memberikan solusi terbaik sehingga siswa dapat mengambil kepuasan dalam menyikapi masalah. Pada indikator daya tanggap mendapatkan persentase sebesar 76,17%. **Indikator bukti fisik** mendapat persentase sebesar 68,19% dalam indikator ini mengukur kepuasan terhadap fasilitas yang disediakan sekolah dapat dimanfaatkan oleh guru bimbingan dan konseling sebagai sarana pendukung saat pelaksanaan bimbingan klasikal misalnya seperti bangunan sekolah yang terawat, tersedianya laboratorium, dan taman. Serta penampilan dari guru bimbingan dan konseling, cara berpakaian yang dikenakan pada saat mengajar. **Indikator Empati** dimana indikator ini mengukur bagaimana guru bimbingan dan konseling mampu memahami permasalahan siswa misalnya memberikan perhatian secara personal kepada siswa, membangun hubungan yang baik, serta tidak membatasi siswa untuk berkonsultasi persentase indikator ini 68.9% sebesar. **Indikator Jaminan**

mendapati persentase sebesar 65,75% dimana seorang guru bimbingan dan konseling dapat memberikan rasa aman ketika ingin menceritakan permasalahannya, selalu berpikir positif, jujur dan adil terhadap seluruh siswa tanpa pilih kasih.

Tabel tersebut kemudian dideskripsikan dengan diagram batang agar terlihat lebih jelas tingkatan dari masing-masing Indikator seperti grafik 4.5:



Grafik 4.5

Persentase Per Indikator Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Klasikal yang Diberikan oleh Guru Bimbingan dan Konseling Non PNS

Berdasarkan diagram 4.5, diketahui bahwa persentase setiap Indikator dari yang tertinggi sampai dengan yang terendah yaitu Indikator reliabilitas (76,7%), Indikator daya tanggap (76,17%), Indikator empati (68,9%), Indikator bukti fisik (68,19%), Indikator jaminan (65,75%)

B. Pengujian Hipotesis dan Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengujian Hipotesis

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan teknik Uji *Mann-Whitney U-Test* diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 4.8
Mann-Whitney U-Test (SPSS 20.0)

Ranks				
	KELOMPOK	N	Mean Rank	Sum of Ranks
SKOR	PNS	274	168.42	46146.00
	NON PNS	86	219.00	18834.00
	Total	360		

Test Statistics^a

	SKOR
Mann-Whitney U	8471.000
Wilcoxon W	46146.000
Z	-3.933
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

Nilai Asymp. Sig. = 0.000 < nilai signifikansi α 0,05

Hal ini menyatakan bahwa **H₀ diterima** yang berarti **tidak terdapat perbedaan** kepuasan siswa dalam mengikuti layanan bimbingan klasikal pada guru bimbingan dan konseling PNS dan Non PNS. Sedangkan hasil penelitian berdasarkan kategorisasi keseluruhan menunjukkan bahwa kepuasan siswa dalam mengikuti layanan bimbingan klasikal pada guru

bimbingan dan konseling PNS dan Non PNS memiliki kepuasan yang cukup. Hal ini dilihat dari tiga kategori persentase yang diperoleh, yaitu kategori tinggi sebesar 10%, kategori sedang sebesar 65%, dan kategori rendah sebesar 25%.

2. Pembahasan

a. Kepuasan Siswa dalam Mengikuti Layanan Bimbingan Klasikal

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, menggunakan *Uji Mann-Whitney U-Test* dinyatakan bahwa H_0 diterima yang artinya tidak terdapat perbedaan. Sedangkan hasil penelitian berdasarkan kategorisasi keseluruhan menunjukkan bahwa kepuasan siswa di SMA Negeri 50, 53 dan 54 Jakarta menunjukkan bahwa memiliki tingkat kepuasan yang cukup. Hal ini dilihat dari tiga kategori yang diperoleh, yaitu kategori tinggi sebesar 10%, kategori sedang sebesar 65%, dan kategori rendah sebesar 25%.

Hal yang terdapat dilapangan (empirik) berdasarkan serangkaian proses penelitian ini memang berbeda dengan apa yang telah dikemukakan para teori ahli(teoritik) serta penelitian terdahulu. Kenyataan yang ada dilapangan, kepuasan siswa dalam mengikuti layanan bimbingan klasikal di SMA Negeri 50, 53 dan 54 Jakarta menunjukkan tidak terdapat perbedaan.

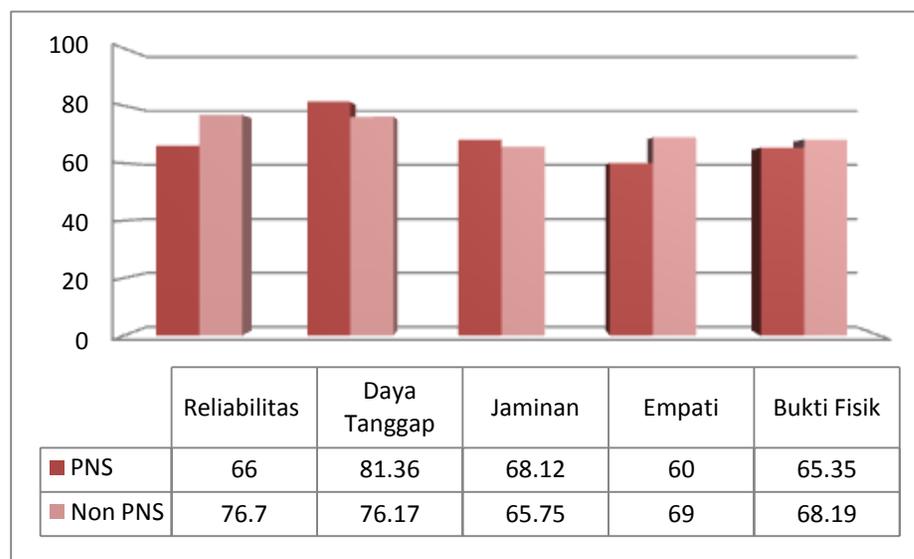
Berdasarkan teori yang telah dipaparkan pada bab II, terdapat kaitan antara status kepegawaian dengan kinerja atau layanan yang diberikan (Glasman, 1986). Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja, diantaranya yaitu: tingkat penghasilan, gaji dan kesehatan, jaminan sosial, sarana, dan prasarana. Dari faktor yang telah disebutkan, beberapa merupakan tunjangan lebih yang diberikan pemerintah untuk guru PNS. Penerimaan terhadap H_0 juga diperkuat oleh adanya hasil penelitian dari penelitian sebelumnya oleh Supendi pada tahun 2010 yang berjudul “Hubungan Kejelasan Peran dan Kopetensi Individu dengan Kinerja Guru SDN Gugus XIII Kecamatan Koja Jakarta Utara” yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kejelasan peran dengan kinerja guru, artinya dengan adanya kejelasan peran (dalam hal ini ialah karir) yang dimiliki guru maka akan meningkatkan kinerja guru. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Edi Wibowo pada tahun 2010 dengan judul “Perbedaan Motivasi Kinerja Guru PNS dan Non PNS ditinjau dari Kepemimpinan, Kepuasan Gaji dan Lingkungan Kerja” hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara kinerja guru PNS dan guru Non PNS di SD Negeri Se UPT Dinas Pendidikan kecamatan Nguter Sukoharjo dilihat dari kepemimpinan dan rata-rata motivasi guru PNS lebih tinggi dibandingkan dengan guru Non PNS.

Menurut UU 43/1999 Pasal 1 Ayat 1 Guru PNS memiliki beberapa konsep profesionalisme salah satunya ialah komitmen pada kualitas oleh karena itu guru bimbingan dan konseling PNS diharapkan dapat memberikan kepuasan yang lebih terhadap siswa dalam memberikan layanan bimbingan klasikal khususnya. Seorang guru bimbingan dan konseling harus memperhatikan kualitas pelayanan jasa yang diberikan (dalam hal ini kualitas layanan bimbingan klasikal) apabila tidak memenuhi kebutuhan hal ini akan menyebabkan rendahnya kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan klasikal. Kualitas tersebut meliputi media perlengkapan ruangan, program materi bimbingan yang disampaikan, serta respon yang diberikan guru bimbingan dan konseling. Selain itu guru bimbingan dan konseling juga harus memiliki wawasan agar dapat memberikan layanan bimbingan klasikal sesuai dengan harapan siswa.

Dengan penjelasan diatas, sudah sepantasnya guru bimbingan dan konseling PNS memberikan pelayanan yang membuat siswa merasa puas, karena pemerintah telah menyiapkan beberapa hal yang menjadi tunjangan bagi para guru PNS. Selain itu guru PNS juga telah mendapatkan serangkaian pelatihan serta sertifikasi yang diselenggarakan oleh pemerintah dan pejabat berwenang.

b. Perbedaan Kepuasan Siswa dalam Mengikuti Layanan Bimbingan Klasikal pada Guru Bimbingan dan Konseling PNS dan Non PNS di SMA Negeri 50, 53 dan 54 Jakarta

Berdasarkan hasil Uji Mann-Whitney U-Test tidak terdapat perbedaan kepuasan siswa yang mengikuti layanan bimbingan klasikal pada guru bimbingan dan konseling PNS dan Non PNS di ketiga sekolah. Jika dilihat dari grafik 4.6 mengenai kepuasan siswa dalam mengikuti layanan bimbingan klasikal pada guru bimbingan dan konseling PNS dan Non PNS berdasarkan indikator kepuasan siswa terdapat perbedaan antara persentase siswa yang mengikuti layanan bimbingan klasikal pada guru bimbingan dan konseling PNS dan Non PNS. Hal ini dapat dilihat pada grafik 4.6 sebagai berikut:



Grafik 4.6
Perbedaan persentase kelompok responden kepuasan siswa dalam mengikuti layanan bimbingan klasikal pada guru bimbingan dan konseling PNS dengan Non PNS

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa terdapat perbedaan antara dua kelompok responden penelitian. Grafik 4.6 menunjukkan berdasarkan indikator kepuasan siswa diperoleh satu kelompok responden tidak jauh berbeda. Pada indikator reliabilitas (*reliability*) mengukur kepuasan yang berkaitan dengan kemampuan guru dalam memberikan pelayanan yang akurat, apakah guru bimbingan dan konseling tepat waktu pada saat melakukan bimbingan klasikal, apakah memberikan pelayanan proses belajar mengajar bermutu sesuai dengan yang dijanjikan, konsisten, serta sekolah mengembangkan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan siswa antara guru bimbingan dan konseling PNS dan Non PNS terdapat perbedaan persentase yaitu sekitar 10%. Dalam indikator ini guru Non PNS mendapati nilai lebih tinggi dari guru PNS, hal ini mungkin dikarenakan guru PNS tidak tepat waktu dalam memulai maupun mengakhiri pada saat jam BK, misalnya pada jam BK dimulai guru BK terlambat datang ke kelas untuk memulai kegiatan bimbingan klasikal namun pada saat jam BK sudah berakhir guru BK terlambat untuk mengakhiri KBM tersebut, hal tersebut dapat membuat siswa merasa kurang puas. Kehadiran guru BK pada setiap minggunya juga membuat siswa merasa tidak puas, karena terdapat beberapa guru BK PNS yang izin untuk keperluan pribadinya hal

tersebut yang menyebabkan ketidak hadiran guru BK disetiap minggunya.

Pada indikator daya tanggap (*responsiveness*) menilai kesediaan personil sekolah untuk mendengar dan mengatasi keluhan siswa yang berhubungan dengan masalah sekolah yang menyangkut masalah belajar ataupun masalah pribadi. Apakah guru bimbingan dan konseling memberikan metode pembelajaran yang tepat, media belajar yang menarik, maupun fasilitas belajar lainnya yang mendukung kegiatan belajar juga memiliki perbedaan kepuasan terhadap guru bimbingan dan konseling PNS dan Non PNS. Dalam upaya memberikan kepuasan siswa, setiap personil sekolah terutama guru yang berada paling dekat dan berhubungan secara langsung dengan siswa dapat menyediakan solusi terbaik sehingga siswa dapat mengambil keputusan yang terbaik dalam menyikapi permasalahan yang dialami siswa. Untuk indikator ini, guru PNS mendapati nilai tinggi dibandingkan dengan guru Non PNS, karena jam mengajar guru BK Non PNS yang berpindah-pindah hal itu menyebabkan siswa sulit untuk menemui guru BK Non PNS jika ingin berkonsultasi. Guru BK PNS yang selalu *standby* berada diruang BK atau di sekolah hal itu membuat siswa mudah untuk bertanya ataupun berkonsultasi terkait materi bimbingan klasikal walaupun di luar kelas.

Indikator jaminan (*assurance*) mengukur kepuasan terhadap kepercayaan siswa dalam memilih sekolah sebagai tempat untuk belajar

dan mengembangkan potensi yang dimilikinya berdasarkan informasi, baik dari sekolah maupun dari orang lain. Kepuasan ini mengutamakan kemampuan personil sekolah, terutama guru untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan siswa terhadap janji sekolah kepada siswa. Persentase yang didapat dari indikator ini ialah 68,12% untuk guru BK PNS dan 65,75% untuk guru BK Non PNS terdapat perbedaan persentase sekitar 3%. Dalam indikator ini guru PNS mendapat skor tinggi dibandingkan dengan Non PNS, hal ini dapat terjadi karena guru BK memiliki kompetensi yang baik sehingga dapat menumbuhkan keyakinan pada siswa, wajar saja apabila siswa merasa puas pada indikator ini karena guru BK PNS telah mendapat serangkaian pelatihan yang lebih banyak dari guru BK Non PNS.

Pada indikator empati (*emphaty*) dimana siswa dapat menimbulkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh sekolah yaitu: personil sekolah (guru, kepala sekolah, dan staf administrasi) dapat memahami siswa dengan cara merasakan dan memperhatikan kepentingan mereka, apakah kegiatan yang diberikan dapat mengembangkan potensi dan kemampuan siswa. Kepuasan siswa dalam mengikuti layanan bimbingan klasikal pada guru bimbingan dan konseling PNS dengan Non PNS menunjukkan persentase yang berbeda 60% untuk guru BK PNS dan 69% untuk guru BK Non PNS. Dalam indikator empati PNS maupun Non PNS mendapat nilai yang rendah dari aspek lainnya

sedangkan indikator yang paling mendekati yaitu daya tanggap, namun daya tanggap mendapati persentase yang tinggi. Hal ini terjadi karena umur guru BK PNS yang sudah tidak muda lagi menyebabkan siswa tidak leluasa untuk bercerita ataupun *sharing* kepada guru BK PNS, hal itu juga mungkin yang membuat guru BK PNS merasa tidak dapat menyesuaikan diri pada mode jaman sekarang.

Pada indikator bukti fisik (*tangibles*) merupakan kepuasan siswa terhadap sekolah dalam memberikan fasilitas fisik sekolah serta perlengkapan pembelajaran yang memadai menyangkut penampilan staf dan karyawan serta sarana umum yang terlihat langsung. Selain itu pada indikator ini juga menilai penampilan karyawan dan staf sekolah. Dalam indikator ini, guru Non PNS lebih tinggi lagi-lagi hal ini dapat dikaitkan dengan usia guru BK Non PNS yang relatif lebih muda, karena aspek ini menilai penampilan maka dapat dilihat bahwa siswa lebih puas dengan performa atau layanan yang diberikan oleh guru BK Non PNS misalnya pada saat memberikan layanan bimbingan klasikal dengan metode yang menarik yang membuat siswa terkesan.

Dari data yang diperoleh kepuasan siswa merupakan permasalahan yang cukup banyak ditemui disekolah khususnya kepuasan terhadap layanan bimbingan dan konseling (bimbingan klasikal). Seperti salah satu penelitian yang dilakukan oleh Lindah, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan siswa terhadap layanan

bimbingan klasikal berada pada kategori rendah, serta fenomena-fenomena yang peneliti temukan dilapangan, yang menunjukkan bahwa siswa merasa kurang puas terhadap layanan bimbingan klasikal yang diberikan.

Seorang guru bimbingan dan konseling harus memperhatikan kualitas pelayanan jasa yang diberikan (dalam hal ini kualitas layanan bimbingan klasikal) apabila tidak memenuhi kebutuhan hal ini menyebabkan rendahnya kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan klasikal. Kualitas tersebut meliputi media perlengkapan ruangan, program materi bimbingan yang disampaikan, serta respon yang diberikan guru bimbingan dan konseling. Kualitas layanan bimbingan klasikal sejalan dengan kepuasan siswa. Jika layanan bimbingan klasikal berkualitas maka siswapun akan merasa puas, begitu pula sebaliknya. Seperti yang dikatakan oleh Ignasius Wursanto bahwa kepuasan siswa merupakan satu hal yang sangat penting, karena kepuasan siswa mempengaruhi dorongan siswa untuk berprestasi lebih baik.

Selain itu menurut Moh. Surya terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa dalam belajar salah satunya yaitu rasa aman dalam belajar, ketika siswa merasa puas itu berarti adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dan dibutuhkan dengan kenyataan yang diterimanya.

Kepuasan siswa juga dipengaruhi oleh persepsi dan harapan terhadap sekolah yang terkait dengan kebutuhan akan pendidikan dan keinginan untuk dapat berprestasi. Misalnya saja pemilihan materi, penggunaan media, perlengkapan dan tata ruang kelas perlu di *update* dan di *manage* sehingga sesuai dengan perkembangan jaman dan kebutuhan siswa, tidak hanya sekedar mengikuti modul bimbingan serta program secara turun-temurun.

Namun, hal ini tidak bisa dipungkiri mengingat efek dari usia guru bimbingan dan konseling, terutama guru PNS. Berdasarkan temuan di lapangan peneliti melihat bahwa usia guru bimbingan dan konseling PNS sudah tidak muda lagi, sehingga mereka sulit mengimbangi kemajuan teknologi dan dunia pendidikan, khususnya yang terkait dengan media dan metode pembelajaran yang lebih menarik dan menyenangkan bagi siswa. Di sekolah terdapat *infocus* dan *laptop*, namun fasilitas ini belum dapat dimanfaatkan secara optimal oleh mereka.

Selain usia, guru bimbingan dan konseling juga memiliki waktu yang terbatas untuk menyampaikan materi layanan bimbingan klasikal ketika di kelas (hanya satu jam pelajaran per minggu setiap kelas). Hal ini menyebabkan mereka sulit untuk mengembangkan materi layanan yang dibutuhkan oleh siswa. Sementara itu, mereka dituntut untuk menyelesaikan materi yang ada dimodul dengan waktu yang terbatas tersebut. Sehingga mereka lebih mendahulukan tuntutan materi yang ada

dimodul dan mengembangkan materi lain yang lebih dibutuhkan oleh siswa, oleh karena itu guru bimbingan dan konseling harus memiliki kreatifitas agar dapat menggunakan fasilitas yang disediakan oleh sekolah dengan maksimal.

Sebagai suatu profesi, selayaknya guru bimbingan dan konseling dapat memberikan pelayanan bimbingan klasikal yang memuaskan bagi siswa karena bimbingan klasikal merupakan sarana terdepan dimana guru bimbingan dan konseling dapat bertatap muka kepada seluruh siswa serta sarana dimana guru bimbingan dan konseling dapat mencerminkan pribadinya sebagai seseorang yang tepat waktu, menepati janji, dapat dipercaya, sopan, menguasai bidang ilmunya, tanggap, hangat bersahabat, dan menyenangkan ketika dikelas. Jika dikelas saja siswa sudah tidak memiliki rasa simpatik dan ketertarikan dengan guru bimbingan dan konseling, maka tidak mengherankan bila siswa kurang menaruh kepercayaan kepada guru bimbingan dan konseling.

Terkait rendahnya kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling maka perlu diperhatikan kompetensi yang dimiliki oleh guru bimbingan dan konseling. Mulai dari kompetensi akademik, kompetensi pribadi, kompetensi interpersonal, dan kemampuan dalam mengelola layanan seperti pemilihan materi, penggunaan media yang menarik dan lain sebagainya. Pengembangan dan peningkatan kompetensi perlu diperhatikan karena banyak guru bimbingan dan konseling kurang

menguasai kompetensi yang harusnya dimiliki oleh guru bimbingan dan konseling. Hal ini ditunjukkan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Ilfiandra dkk tentang kinerja guru bimbingan dan konseling yang menunjukkan bahwa terdapat aspek-aspek kinerja guru bimbingan dan konseling yang paling tidak memuaskan siswa yaitu ketidakterampilan guru bimbingan dan konseling dalam memberikan layanan, kepribadian guru bimbingan dan konseling, dan kurangnya pengetahuan tentang layanan bimbingan dan konseling. Ketiga aspek tersebut merupakan hal penting dan harus dimiliki oleh guru bimbingan dan konseling, namun sayangnya ketika diteliti justru aspek ini yang paling tidak memuaskan bagi siswa.

Seperti yang dapat kita lihat dari hasil penelitian ini, kepuasan siswa dalam mengikuti layanan bimbingan klasikal pada guru bimbingan dan konseling PNS tidak lebih besar dari pada guru bimbingan dan konseling Non PNS hal ini dapat kita lihat dari penelitian sejenis yang dilakukan oleh Martinis Yamin (Perbedaan Kompetensi Guru PAI PNS dan PAI Non PNS di SMK Muhammadiyah Ngawen dan SMK Negeri 3 Wonosari tahun 2010) menunjukkan bahwa dalam hal profesionalisme guru Non PNS lebih menunjukkan kinerja yang baik jika dibandingkan dengan guru Non PNS. Hal ini terlihat dari jam mengajar serta implementasi proses pengajaran di sekolah. Terbukti, guru PNS hanya mengajar maksimal hingga jam dua siang dan terkadang ada hal tertentu

dalam setiap minggunya tidak masuk kerja. Tetapi, guru Non PNS banyak yang mengajar hingga sore hari dari senon hingga sabtu, selain itu dari hasil temuan di lapangan guru bimbingan dan konseling Non PNS disalah satu sekolah memiliki dua sekolah untuk mengajar. Pagi hari di SMA 50 Jakarta dan siangnya di SMK Swasta atau sebaliknya disesuaikan dengan jadwal. Kemudian, dari aspek kualitas pengajaran dikelas, guru swasta lebih kreatif dan inovatif dalam menciptakan teknik dan metode mengajar agar siswa lebih mudah memahami materi. Sedangkan guru PNS cenderung monoton dari jaman ke jaman dan dimanjakan oleh fasilitas belajar yang ada di sekolah melalui subsidi Negara.

Kemudian seperti yang dikutip dari blogdetik kedisiplinan dan kompetensi kerja guru Non PNS lebih baik dibandingkan guru PNS meskipun tidak semuanya tetapi lebih banyak demikian. Ironis, ditengah kenaikan anggaran pendidikan dan kenaikan kesejahteraan untuk PNS, kualitas dan kompetensi guru PNS belum ada perbaikan yang signifikan. Sering guru PNS telat atau tidak hadir (terkadang bolos) tidak ada tindakan untuk memperbaiki itu.

Kutipan lain dari kompasiana.com menyatakan bahwa Kinerja dan dedikasi guru honor justru lebih tinggi dari guru PNS, pengabdianya melebihi guru yang bersertifikasi, yang menurut pengamatan di beberapa wilayah guru PNS dan sertifikasi telah terkontaminasi dengan tunjangan

yang telah diberikan, akan tetapi pengabdian dalam mencerdaskan anak bangsa menurun, salah satunya mereka para guru PNS tidak mampu mengikuti persaingan tuntutan zaman dan arus teknologi, berawal dari rasa malu berdampak pada kinerja.

Hal lain yang dapat menjadi alasan mengapa kepuasan siswa pada guru bimbingan dan konseling Non PNS lebih tinggi dibandingkan guru PNS, berdasarkan hasil wawancara dan temuan di lapangan siswa lebih mencari dan lebih nyaman pada saat diajar oleh guru bimbingan dan konseling PNS, hal itu dikarenakan guru Non PNS bisa lebih mengerti permasalahan mereka, selain itu saat melakukan bimbingan klasikal guru bimbingan dan konseling Non PNS tidak terlalu kaku, materi yang diberikan juga disesuaikan dengan *trend* atau *issue* yang sedang *hits* saat ini, penyampaian materi juga sangat “ringan” unuk siswa sehingga siswa merasa sangat tertarik pada saat diajar oleh guru bimbingan dan konseling Non PNS.

Seharusnya guru bimbingan dan konseling PNS dapat memberikan kepuasan yang lebih baik daripada guru bimbingan dan konseling Non PNS, mengingat guru PNS telah mendapatkan penghargaan atas kinerja mereka dan diberikan oleh pemerintah. Status menjadikan mereka diakui masyarakat dan memiliki jaminan hidup. Pengembangan karir guru PNS tergantung masa kerja mereka. Kesejahteraan mereka pun lebih relative besar dibandingkan guru Non

PNS. Sedangkan Non PNS, mereka hanya mendapatkan gaji sesuai dengan jadwal mengajar mereka. Tunjangan dan kesejahteraan merekapun tidak menjanjikan, menurut hasil wawancara dengan guru Non PNS di salah satu sekolah yang menyebabkan guru Non PNS lebih gigih dalam mengajar yaitu, pertama mereka berharap nantinya bisa diangkat menjadi guru PNS, nantinya bisa masuk data debase K1 atau K2, yaitu simbol seorang guru honor yang terdapat dalam administrasi pemerintah, data base ini sebagai salah satu jenjang bahwa guru honor akan mendekati pengangkatan calon PNS dan yang terakhir bisa disertifikasi

Namun, kita juga tidak bisa terlalu menyalahkan guru bimbingan dan konseling. Karena hal ini juga perlu diimbangi dengan kebijakan yang mendukung pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling (khususnya bimbingan klasikal), seperti fokusnya tugas guru bimbingan dan konseling untuk memberikan layanan tanpa menjabat struktural sekolah yang akan menambah kerja guru bimbingan dan konseling dan mengurangi netralitas terhadap siswa. Selain itu juga perlu adanya penambahan jam masuk kelas bagi guru bimbingan dan konseling agar dapat menegmbangkan materi yang lebih dibutuhkan siswa.

Namun, bagaimanapun juga hasil penelitian ini tidak bisa dipungkiri dan tidak dapat terus diabaikan. Jika ketidakpuasan siswa terus dibiarkan maka akan menimbulkan efek yang kurang baik bagi guru

bimbingan dan konseling. Eksistensi guru bimbingan dan konseling sebagai profesi juga akan dipertanyakan.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian mengenai perbandingan kepuasan siswa dalam mengikuti layanan bimbingan klasikal pada guru bimbingan dan konseling PNS dan Non PNS yang peneliti membahas dalam penelitian ini hanyalah satu dari berbagi masalah yang ada dalam dunia pendidikan.

Dalam penelitian ini, peneliti telah melakukan berbagi usaha agar penelitian ini dapat memberikan hasil maksimal. Di samping usaha yang telah dilakukan, disadari betul bahwa dalam penelitian ini terdapat kelemahan dan keterbatasan penelitian antara lain:

1. Teori yang digunakan banyak diambil dari ilmu ekonomi sehingga perlu adanya penyesuaian dengan ilmu bimbingan dan konseling
2. Peneliti tidak melihat latar belakang pendidikan sebagai salah satu faktor mengapa kepuasan siswa menjadi tidak berbeda.
3. Ada beberapa kata pada pernyataan instrument yang sulit dipahami oleh siswa, sehingga timbul beberapa pertanyaan saat pengisian instrument yang mengakibatkan keterbatasan waktu saat mereka mengisi instrument.
4. Sumber informasi mengenai kinerja guru PNS dan Non PNS menjadi salah satu faktor yang menghambat peneliti untuk mencari sumber

yang akurat. Untuk peneliti selanjutnya harus lebih mencari berbagai sumber dalam menunjang penelitian.