

BAB II

KAJIAN TEORITIK DAN KERANGKA BERPIKIR

A. Deskripsi Teoritis

1. Definisi Kepuasan

Kepuasan atau “*satisfaction*” berasal dari bahasa Latin “*satis*” (yang berarti cukup baik, memadai) dan “*facio*” (yang berarti melakukan atau membuat). Secara sederhana, kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kepuasan timbul setelah seseorang merasakan harapannya terhadap kinerja atau hasil yang dia terima dan kepuasan atau ketidakpuasan merupakan evaluasi emosi. Kepuasan berasal dari kata puas yang menurut kamus diartikan sebagai rasa puas, senang, lega, gembira, karena sudah terpenuhi kebutuhannya.

Pendapat lain tentang kepuasan dikemukakan oleh Ignasius Wursanto yang berpendapat bahwa perasaan puas yang dirasakan oleh seseorang.⁶ Dengan kata lain bisa dikatakan juga seseorang merasa puas karena hasrat hati dapat terpenuhi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kepuasan merupakan perasaan puas yang dirasakan seseorang sehingga memberikan dorongan kepada seseorang untuk dapat berprestasi lebih baik. Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa

⁶ Ignasius Wursanto, *Dasar-dasar Ilmu Organisasi* (Yogyakarta: Andi, 2005), p. 301

kepuasan timbul setelah seseorang merasakan harapannya terhadap kinerja atau hasil yang dia terima dan kepuasan atau ketidak puasan merupakan evaluasi emosi.

Kepuasan sangat sering dibahas dalam bidang ekonomi terutama ditujukan kepada pengguna produk atau pelanggan. Pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktek pemasaran, serta merupakan faktor yang esensial bagi kegiatan bisnis. Dalam buku teks standar *Marketing Management* yang ditulis Kotler (2003), bahwa kepuasan pelanggan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dengan harapannya. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak bisa memenuhi harapan, maka akan terjadi ketidakpuasan.⁷ Kepuasan dalam pengertian yang sama yaitu menunjukkan keadaan atau situasi dimana seseorang dapat memenuhi seluruh kebutuhan hidupnya.⁸

Kepuasan kerja dalam layanan bimbingan dan konseling menurut Rene Dawis dan Lloyd Lofquist. Disebutkan bahwa terdapat dua komponen utama yang diprediksi dalam teori ini dan sangat berpengaruh dalam kinerja atau karir seseorang yaitu *satisfaction* dan *satisfactoriness*.

Satisfaction mengacu pada kepuasan seseorang dalam merasakan sesuatu pelayanan yang dia dapatkan, sedangkan

⁷ Kotler, *Marketing Management*, (Prentice Hall: New Jersey, 2003)

⁸ Minto Purwo, dkk. *Pelajaran Ekonomi Kepuasan Kerja* (Jakarta: Yudhistira, 1999), hlm. 30.

satisfactoriness merupakan upayan seseorang dalam melakukan kinerja agar yang dilayani merasa puas.

Teori Penyesuaian Kerja dalam teori karir juga dikemukakan oleh Rene Dawis dan Lloyd Lofquist, yang menyatakan bahwa kepuasan sangatlah penting karena, individu harus merasa puas terhadap banyak aspek dari pekerjaan yang ia kerjakan, misalnya berapa pendapatannya, jenis pekerjaannya, dan yang lainnya. Namun, dalam teori ini penyesuaian kerja berpusat pada indikator lain misalnya dilihat dari jumlah tidak hadir, absensi, keterlambatan, pengabdian pada pekerjaan, semangat kerja serta apa yang dihasilkan. Keterampilan juga hal yang paling penting dan harus diperhatikan karena sangat diperlukan dan sangat dibutuhkan dalam berbagai jenis pekerjaan.⁹

Dalam dunia pendidikan, juga terdapat istilah kepuasan. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Hal ini disebabkan karena adanya perbedaan pada masing-masing individu, semakin banyak aspek-aspek dalam proses belajar mengajar yang sesuai dengan keinginan dan menyenangkan individu tersebut, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakannya, dan sebaliknya. Moh. Surya mengemukakan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi

⁹ Sharf, Richard S, *Applying career development theory to counseling*/ Richard S. Sharf. p. cm

kepuasan siswa dalam belajar :(1) imbalan hasil belajar, (2) rasa aman dalam belajar, (3) kondisi belajar yang memadai, (4) kesempatan untuk memperluas diri, (5) hubungan pribadi. Proses belajar mengajar terjadi antara staf pengajar dengan siswa. Proses tersebut juga dipengaruhi oleh hubungan yang ada dalam proses itu sendiri. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan siswa merupakan suatu sikap positif siswa terhadap pelayanan proses belajar mengajar yang dilaksanakan oleh guru karena adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dan dibutuhkan dengan kenyataan yang diterimanya. Kepuasan siswa dipengaruhi oleh persepsi dan harapan terhadap sekolah yang terkait dengan kebutuhan akan pendidikan dan keinginan untuk dapat berprestasi.

Kepuasan belajar dari sisi kompetensi guru dalam mengajar perlu diamati dari berbagai sudut pandang. Guru mengajar tidak hanya sekedar menyampaikan materi pembelajaran, namun juga harus memperhatikan dan mengetahui kebutuhan yang paling mendasar bagi siswa. Kepuasan setelah mengikuti proses belajar mengajar merupakan hal yang sangat diharapkan oleh siswa, sehingga akan tercermin keberhasilan dari suatu pembelajaran. Adapun dampak dari kepuasan yaitu:

Adamson and Shine found that students with high levels of satisfaction had higher levels of reus intention and made fewer complaints, while another study revealed that satisfied students are

*better performers.*¹⁰ (Adamson dan Shine menemukan bahwa para siswa dengan tingkat kepuasan yang tinggi mempunyai tingkatan yang lebih tinggi untuk menggunakan kembali tujuan dan lebih sedikit membuat keluhan, sementara studi lain menunjukkan bahwa siswa yang puas adalah pelaksanaan yang lebih baik)

Pendapat lainnya dikemukakan oleh Tyran yang mengatakan bahwa: *Satisfaction with process is accessed according to a learner's satisfaction with the quality of his or her contributions is the collaboration process in meeting the learning expectations.*¹¹ (Kepuasan dengan proses menjadi *predictor* yang kuat dari keberhasilan proses partisipasi dan eektivitas pembelajaran kolektif). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kepuasan siswa tercipta berkat kualitas dan relevansi dari semua kontribusi siswa di dalam memenuhi harapan pembelajaran dimana siswa yang mempunyai tingkat kepuasan yang tinggi lebih sedikit membuat keluhan dan merupakan pelaksanaan yang lebih baik. Dari definisi yang telah diuraikan sebelumnya, kepuasan siswa adalah perasaan puas yang dirasakan oleh siswa yang tercipta berkat kualitas dan relevansi dari semua kontribusi siswa di dalam memenuhi harapan pembelajaran.

¹⁰ Joy Womble, *The Business Review*, Cambridge, Hollywood: Summer 2008, Vol. 10, Edisi 1; p. 184

¹¹ John Lim, Yingqin Zhong, *Information Resources Management Journal*, Hersey: Oct-Dec 2006. Vol. 19 Edisi 4;p. 60.

2. Komponen dalam Mengukur Kepuasan Siswa

Untuk mengetahui sejauh mana kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan klasikal, digunakan enam komponen atau dimensi yang biasa digunakan dalam mengukur kualitas layanan jasa karena layanan bimbingan klasikal merupakan salah satu bentuk dari layanan jasa. Adapun keenam komponen atau dimensi tersebut ialah¹² :

- a. Reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan suatu perusahaan jasa untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang telah disepakati. Adapun indikator dari *reliability* meliputi waktu pelayanan yang cepat, relevan dan akurat, pelayanan menjanjikan yang dapat dipercaya, serta memberikan akurasi pelayanan pada semua pelanggan.
- b. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para penyedia layanan untuk membantu pelanggan dan merespon permintaan mereka serta memberikan jasa secara tepat. Indikatornya berkaitan dengan proses pemberian jasa yang interaktif dan variatif, kepedulian terhadap pelanggannya, penanganan permasalahan atau kebutuhan pelanggan secara tepat sehingga memungkinkan untuk mengembangkan kreativitas dan kapasitasnya.

¹² Freddy Rangkti, *Measuring Customer Satisfaction* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003), h. 30.

- c. Jaminan (*assurance*). Perilaku para penyedia layanan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap lembaga dan lembaga tersebut bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya, sopan santun serta menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan dan masalah pelanggan. Indikatornya meliputi kompetensi atau pengetahuan yang dimilikinya staf atau lembaga memadai, perilaku yang ditunjukkan staf atau karyawan, serta yang menyangkut masalah keamanan di lingkungan sehingga pelanggan merasa aman dan nyaman ketika berada di lingkungan perusahaan.
- d. Empati (*Empathy*), penyedia layanan mampu memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan memberikan perhatian personal kepada para pelanggan sehingga pelanggan yang diberikan seolah sepenuh hati. Indikator empati meliputi perhatian semua staf kepada pelanggannya, terjalin komunikasi yang baik antara pelanggan dan penyedia jasa, serta kemudahan untuk berkomunikasi atau dihubungi.
- e. Bukti fisik (*Tangibles*), merupakan kemampuan untuk memberikan fasilitas fisik sekolah serta perlengkapan pembelajaran yang memadai menyangkut penampilan staf dan karyawan serta sarana umum yang terlihat langsung. Adapun indikatornya meliputi fasilitas

fisik, perlengkapan sarana dan prasarana, dan kondisi lingkungan serta penampilan karyawan.

f. Akses (*Acces*), meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui, dan kemudahan kontak.

Sedangkan menurut Berry dan Parasuraman (dalam Alma, 2005)¹³ indikator kepuasan siswa yang digunakan untuk melaksanakan penelitian terhadap pelayanan yang diberikan oleh sekolah merujuk pada faktor-faktor yang dapat menentukan mutu pelayanan dalam bidang jasa, yaitu:

a. Keandalan

Keandalan berhubungan dengan kemampuan guru dalam memberikan pelayanan proses belajar mengajar yang bermutu sesuai dengan yang dijanjikan, konsisten, serta sekolah mengembangkan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan siswa. Pelayanan proses belajar mengajar yang bermutu ditandai dengan guru membuat perencanaan untuk melaksanakan proses belajar mengajar, melaksanakan proses belajar mengajar dimulai dan diakhiri dengan tepat waktu, guru dapat menguasai materi pelajaran yang di sampaikan sehingga siswa mudah untuk memahaminya, guru menggunakan variasi metode pengajaran, guru

¹³ Popi Sopatin, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hal.40.

dapat menggunakan media belajar yang tersedia di sekolah, dan dapat memotivasi siswa untuk belajar. Dalam memberikan pelayanan proses belajar mengajar guru melaksanakannya secara konsisten.

b. Daya Tanggap

Daya tanggap adalah kesediaan personil sekolah untuk mendengar dan mengatasi keluhan siswa yang berhubungan dengan masalah sekolah yang menyangkut masalah belajar mengajar ataupun masalah pribadi. Proses belajar mengajar merupakan inti dari pendidikan yang dapat menghantarkan keberhasilan siswa dalam belajar, dan dalam kegiatan ini tentunya banyak rintangan serta permasalahan yang dihadapi oleh siswa, baik mengenai metode pembelajaran, media belajar, hasil evaluasi, maupun fasilitas-fasilitas lainnya yang mendukung kegiatan belajar mengajar. Permasalahan lain yang dihadapi oleh siswa adalah hal yang berkenaan dengan masalah kesulitan belajar, hubungan antar siswa maupun hubungan antar personil sekolah dengan siswa. 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 di alaminya.

c. Kepastian

Kepastian adalah keadaan yang pasti. Siswa memilih sekolah sebagai tempat untuk belajar dan mengembangkan potensi yang dimilikinya berdasarkan pada informasi, baik dari sekolah maupun dari orang lain, dan juga berdasarkan persepsi dirinya terhadap sekolah tersebut. dalam upaya memberikan kepastian atas layanan sekolah pada siswa tidak dapat terlepas dari kemampuan personil sekolah, terutama guru untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji sekolah kepada siswa.

d. Empati

Empati yang dapat menimbulkan kepuasan siswa atas pelayanan yang diberikan oleh sekolah adalah:

- 1) Personil sekolah (guru, kepala sekolah, dan staf administrasi) dapat memahami siswa dengan cara mengindera perasaan siswa dan memperhatikan kepentingan mereka;
- 2) Berorientasi melayani, meliputi mengantisipasi dan memenuhi kebutuhan belajar siswa;
- 3) Kegiatan yang dapat mengembangkan potensi dan kemampuan siswa.

Dengan demikian, bentuk empati pihak sekolah terhadap siswa adalah pemahaman personil sekolah terhadap kebutuhan siswa dan berupaya ke arah pencapaiannya.

e. Berwujud

Berwujud dalam dunia pendidikan berupa fasilitas fisik, peralatan, dan berbagai materi komunikasi, misalnya gedung dan kebersihan yang baik serta penataan ruang yang rapi.

3. Hakikat Layanan Bimbingan Klasikal

a. Pengertian Layanan Bimbingan Klasikal

Bimbingan klasikal merupakan program yang dirancang menurut konselor untuk melakukan kontak langsung dengan para peserta didik di kelas.¹⁴ Pada dasarnya layanan bimbingan klasikal termasuk dalam layanan bimbingan. Dalam layanan bimbingan klasikal, secara terjadual konselor atau guru bimbingan dan konseling memberikan layanan orientasi atau informasi yang dipandang bermanfaat bagi seluruh siswa.¹⁵

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa layanan bimbingan klasikal adalah program pemberian informasi dan orientasi yang bermanfaat bagi siswa secara tatap muka dan terjual antara guru bimbingan dan konseling dengan seluruh siswa di kelas.

b. Tujuan Layanan Bimbingan Klasikal

Tujuan layanan bimbingan klasikal sama dengan tujuan layanan bimbingan/layanan dasar bimbingan karena layanan bimbingan

¹⁴Departemen Pendidikan Nasional, *Op. Cit.*, hlm. 224

¹⁵ Syamsu Yusuf. L.N., *Op. Cit.*, hlm. 80.

klasikal merupakan bagian dari layanan bimbingan layanan daard bimbingan.

Tujuan dari layanan bimbingan ialah untuk membantu semua siswa agar memperoleh perkembangan yang normal, memiliki mental yang sehat, dan memperoleh kemampuan dasar hidupnya, atau dengan kata lain membantu siswa agar mereka dapat mencapai tugas-tugas perkembangannya.¹⁶ Secara lebih rinci, tujuan layanan bimbingan dapat dirumuskan sebagai upaya untuk membantu siswa agar (1) memiliki kesadaran (pemahaman) tentang diri dan lingkungannya (pendidikan, pekerjaan, sosial-budaya, dan agama); (3) mampu menangani atau memenuhi kebutuhan dan masalahnya; (4) mampu mengembangkan dirinya dalam rangka mengembangkan hidupnya.¹⁷ Jika diperhatikan dari penjabaran mengenai tujuan layanan bimbingan klasikal, dapat diketahui bahwa layanan bimbingan lebih menekankan pada aspek preventif (pencegahan) dan pengembangan. Sehingga dengan layanan bimbingan klasikal siswa dapat mencapai tugas perkembangannya dengan baik.

c. Materi Layanan Bimbingan Klasikal

Untuk mencapai tujuan dari layanan bimbingan klasikal, maka perlu disusun materi yang sesuai dengan tujuan dan materi yang

¹⁶ Syamsu Yusuf. L.N., *Op. Cit.*, hlm. 78.

¹⁷ *Bimbingan dan Konseling Berbasis Kompetensi; Orientasi Dasar Pengembangan Profesi Konselor*. Editor Mamat Supriyatna (Jakarta: rajawali Pers, 2001), hlm.67.

dipandang utama bagi siswa dan sesuai dengan tugas perkembangannya. Layanan yang disajikan menyangkut aspek-aspek pribadi, sosial, belajar dan karir.¹⁸

Bagi siswa SMA, materi tersebut dapat berupa (1) pengembangan self-esteem; (2) pengembangan motivasi berprestasi; (3) keterampilan pengambilan keputusan; (4) keterampilan pemecahan masalah; (5) keterampilan hubungan antar pribadi atau berkomunikasi; (6) memahami keberagaman lintas budaya; (7) perilaku yang bertanggung jawab; (8) fungsi agama bagi kehidupan; (9) berbagai materi terkait dunia kerja; (10) kasus-kasus kriminalitas; dan (11) dampak pergaulan bebas.¹⁹ Selain melihat tugas-tugas perkembangan, materi bimbingan juga dapat ditentukan berdasarkan kebutuhan serta usul dari pihak siswa.²⁰

Jadi, dapat disimpulkan bahwa materi yang disampaikan oleh guru bimbingan dan konseling dalam layanan bimbingan klasikal dapat menggunakan dua sumber yaitu, tugas-tugas perkembangan siswa dan kebutuhan atau usul yang muncul dari siswa.

¹⁸ Syamsu Yusuf. L.N., *Op. Cit.*, hlm. 79.

¹⁹ Syamsu Yusuf. L.N., *Op. Cit.*, hlm. 79.

²⁰ Aip Badrujaman, *Teori dan Aplikasi Evaluasi Program Bimbingan Konseling* (Jakarta: Indeks, 2011), hlm. 78.

d. Metode dalam Layanan Bimbingan Klasikal

Layanan bimbingan klasikal menuntut guru bimbingan dan konseling untuk menyampaikan berbagai informasi yang berguna bagi perkembangan siswa dengan tatap muka di kelas. Layanan ini layaknya proses belajar mengajar yang dilakukan guru bidang studi di kelas. Untuk itu, perlu metode yang sesuai dengan materi dan tujuan yang ingin di capai. Selain itu, metode yang digunakan juga perlu menempatkan siswa sebagai subjek pembelajaran, sehingga siswa menjadi lebih aktif dan mencapai ranah efektif dan konatif.²¹ Layanan bimbingan klasikal dapat disajikan dengan menggunakan metode diskusi atau *brain storming* (curah pendapat).²² Aip Badrujaman menambahkan bahwa dalam program bimbingan metode yang digunakan dapat berupa ceramah, diskusi, bermain peran, simulasi, debat, dan lain sebagainya.²³

e. Media dan layanan Bimbingan Klasikal

Selain metode, media juga merupakan bagian penting dalam pelaksanaan layanan bimbingan klasikal, karena penyampaian materi kepada siswa juga memerlukan media yang mendukung. Media merupakan sarana fisik yang digunakan oleh konselor sekolah

²¹ *Ibid*, hlm. 78.

²² Departemen Pendidikan Nasional, *Op. Cit.*, h. 224

²³ Aip Badrujaman, *Op. Cit.*, hlm. 80

maupun guru bimbingan dan konseling untuk menyampaikan materi kepada siswa.²⁴

Dalam layanan bimbingan, media yang banyak digunakan di sekolah berupa papan tulis, poster serta gambar-gambar lain.²⁵ Seiring perkembangan teknologi, saat ini layanan bimbingan juga mulai menggunakan media yang lebih modern seperti slide presentasi, *note book*, televisi, film, OHP, serta LCD.

f. Kepuasan Siswa Mengikuti Kegiatan Bimbingan Klasikal

Setelah mengkaji berbagai teori mengenai kepuasan, kepuasan pelanggan, kepuasan siswa dan bimbingan klasikal maka dapat dirumuskan bahwa kepuasan siswa dalam mengikuti kegiatan bimbingan klasikal merupakan kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan klasikal merupakan penilaian siswa terhadap penampilan dan kinerja guru bimbingan dan konseling dalam menyelenggarakan layanan bimbingan klasikal, sejauh mana layanan tersebut dapat memenuhi keinginan, hasrat dan tujuan siswa. Jika layanan bimbingan klasikal yang diterima melampaui harapan, maka siswa akan merasa sangat puas. Jika layanan bimbingan klasikal yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan, maka siswa akan merasa puas. Namun

²⁴ Aip Badrujaman, *Op. Cit.*, hlm. 81

²⁵ Aip Badrujaman, *Op. Cit.*, hlm. 81

jika layanan bimbingan klasikal yang diterima di bawah harapan, maka siswa akan merasa kecewa atau tidak puas.

Setelah mengetahui kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan klasikal maka dapat dirumuskan kisi-kisi kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan klasikal sebagai berikut:

1) Aspek Bukti Fisik (*tangibles*),

Indikator sarana dan prasarana yang menunjang layanan Bimbingan dan Konseling

2) Aspek Reliabilitas (*reliability*)

Kemampuan guru pembimbing (konselor) dalam memberikan pelayanan Bimbingan dan Konseling seperti yang telah disepakati bersama, dengan segera, akurat, dan memuaskan.

3) Aspek Daya Tanggap (*responsiveness*)

Merupakan kesediaan, kecepatan, serta spontanitas guru pembimbing (konselor) dalam memberikan pelayanan Bimbingan Konseling kepada siswa sesuai masalah dan kebutuhan

4) Aspek Sikap dan Perilaku (*assurance*)

Guru pembimbing (konselor) harus mempunyai sikap dan perilaku yang positif (menghargai, jujur, adil, terbuka, dll) bukan hanya menyelenggarakan layanan BK tetapi jga dalam kehidupan sehari-hari

5) Aspek Empati (*Empathy*)

Guru pembimbing (konselor) mempunyai rasa peduli untuk memperhatikan siswa secara individual, memahami kebutuhannya serta mudah untuk dihubungi.

4. Hubungan Status Kepegawaian dengan Kepuasan Siswa dalam Mengikuti Layanan Bimbingan Klasikal

a. Guru PNS

PNS adalah salah satu jenis kepegawaian negeri disamping anggota TNI dan anggota POLRI (UU No. 43 Th. 1999). Pengertian pegawai negeri adalah warga Negara RI yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang, dan diberikan tugas dalam suatu jabatan, atau diberikan tugas Negara lainnya, dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Pasal 1 ayat 1 UU 43/1999).²⁶ PNS memiliki konsep profesionalisme dengan ciri sebagai berikut:

1) Mengetahui pengetahuan dibidangnya

Selalu berusaha sungguh-sungguh untuk memperdalam pengetahuannya dengan tujuan agar dapat melaksanakan tugasnya secara berguna dan berhasil.

²⁶<http://id.shvoong.com/social-sciences/sociology/2025013-pengertian-pegawai-negerisipilpns/#ixzzig8Ar2dmt>. Diakses tanggal 31/08/2015).

2) Komitmen pada kualitas

Sebagai rasa keterkaitan untuk selalu meningkatkan rasa kepandaian, kecakapan, dan mutu pekerjaan dari seorang PNS agar dapat mendorong kinerjanya.

3) Dedikasi

Sebagai suatu bentuk pengabdian dari seorang PNS atas segala sesuatu yang menjadi tanggung jawab dalam rangka membantu melayani masyarakat atau orang lain.

4) Keinginan untuk membantu

Sebagai suatu sikap seseorang mencerminkan kejujuran dan keikhlasan dalam bekerja untuk membantu masyarakat.

Selain itu perhatian pemerintah kepada guru-guru PNS saat ini telah banyak memberikan dampak positif terhadap peningkatan taraf hidup sebagian besar guru-guru PNS. Dari mulai kenaikan gaji setiap tahun secara signifikan yang terus meningkat sekitar 7-10% dari gaji pokok. Berdasarkan pasal 2 PP No. 30 tahun 2015 misalnya saja guru PNS golongan III A dengan masa kerja 0 tahun memiliki gaji pokok Rp 2.046.100, selain mendapat gaji pokok pemerintah juga menyiapkan Gaji 13 yang diperuntukkan untuk guru PNS, anggota TNI, anggota POLRI, pejabat Negara. Gaji 13 merupakan tunjangan yang dimaksud untuk meliputi tunjangan

keluarga dan tunjangan jabatan yang diberikan pada sekitaran bulan juli. Selain itu sebagai guru PNS juga memiliki jenjang karir yang jelas, misalnya guru PNS bisa menjadi pengawas, kepala sekolah, serta kepala dinas.

b. Guru Non PNS

Guru Non PNS dapat diklasifikasikan sebagai pegawai yang memiliki status, gaji dan tunjangan tetap, baik bekerja di instansi pemerintah maupun swasta.²⁷ Setelah menjelaskan tentang pegawai negeri sipil dan pegawai swasta, misalnya saja status kepegawaian guru khususnya. Terdapat dua status kepegawaian guru yaitu PNS dan Non PNS. Menurut UU 43 th. 1999 pasal 1 ayat 1 bahwa pegawai negeri merupakan warga Negara RI yang telah memenuhi syarat yang telah ditentukan, ditentukan oleh pejabat yang berwenang dan diberikan tugas dalam suatu jabatan negeri, atau diberikan tugas Negara lainnya, dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kemudian menurut KBBI edisi 3 seorang guru honorer adalah guru yang tidak digaji sesuai dengan guru tetap, tetapi digaji sesuai dengan jumlah jam pelajarannya yang sudah dipakai untuk mengajar. Akan tetapi guru PNS dan Non PNS memiliki tujuan

²⁷ (http://spliata.multiply.com/journal/item/2?&show_interstitial=1&u=%2Fj. Diakses tanggal 31/08/2015)

dan tanggung jawab yang sama yaitu memajukan pendidikan yang ada di Indonesia serta mencerdaskan anak bangsa.

Guru honorer merupakan guru yang belum berstatus minimal sebagai calon pegawai negeri sipil, dan digaji perjam pelajaran. Seringkali mereka digaji secara sukarela, bahkan dibawah gaji minimum yang telah ditetapkan secara resmi. Bila dilihat, mereka tidak jauh berbeda dengan guru tetap, bahkan mengenakan seragam pegawai negeri sipil layaknya seorang guru tetap. Pada umumnya mereka menjadi tenaga sukarela demi diangkat menjadi calon pegawai negeri sipil melalui jalur honorer, ataupun sebagai penunggu peluang untuk lulus tes calon pegawai negeri sipil formasi umum. Dari penjelasan tersebut yang membedakan guru PNS dan Non PNS ialah status kepegawaiannya, bila PNS sudah diangkat oleh Negara dan diberikan tugas dalam satu jabatan negeri dan digaji berdasarkan undang-undang yang berlaku maka Non PNS tidak digaji sesuai dengan guru tetap, tetapi gaji disesuaikan dengan jumlah jam pelajaran yang sudah dipakai untuk mengajar. Akan tetapi memiliki tujuan dan tanggung jawab yang sama yaitu memajukan pendidikan yang ada di Indonesia serta mencerdaskan anak bangsa. Dalam pelayanan yang diberikan oleh guru merupakan satu kinerja yang sangat penting untuk siswa. Kinerja yang dilakukan oleh guru merupakan kemampuan dan keberhasilan guru dalam melaksanakan

tugas-tugas pembelajaran. Kualitas hasil pekerjaan mengacu pada kepuasan sebagai perwujudan terpenuhinya harapan orang lain terhadap pekerjaan yang telah diselesaikan. Dengan demikian, apakah terdapat perbedaan kepuasan setelah siswa menerima layanan dari guru BK PNS atau Non PNS. Seharusnya siswa merasa puas dengan layanan yang diberikan guru BK PNS karena terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja, antara lain : (1) sikap mental (motivasi kerja, disiplin kerja, etika kerja); (2) pendidikan; (3) keterampilan; (4) manajemen kepemimpinan; (5) tingkat penghasilan; (6) gaji dan kesehatan; (7) jaminan sosial; (8) iklim kerja; (9) sarana dan prasana; (10) teknologi; (11) kesempatan berprestasi.

Dari faktor-faktor yang telah disebutkan diatas, beberapa merupakan tunjangan lebih yang diberikan pemerintah untuk guru PNS maka dari itu seharusnya guru PNS bisa memberikan kinerja atau pelayanan yang lebih baik daripada guru Non PNS sehingga siswa merasa puas dengan layanan yang telah diberikan karena kepuasan siswa ditentukan oleh kinerja guru. Menurut Glasman, kinerja guru yang baik terlihat dari hasil yang diperoleh dari penilaian peserta didik.²⁸ Hal ini juga dikatakan oleh Murgatroyd dan Morgan dalam Supardi bahwa terdapat beberapa indikator kinerja guru yaitu akan

²⁸ Glasman, N.S. 1986. *Evaluated-Based Leadership: School Administration in Contemporary Perspective*. New York Press.

tampak dalam hal kepuasan peserta didik, perilaku sosial dan kehadiran guru.²⁹ Dengan demikian maka jelaslah bahwa menilai dan memahami kinerja guru tidak terlepas dari peserta didik sebagai subjek didik, dan tingkat prestasi belajar yang dicapai peserta didik merupakan gambaran kinerja guru sebagai perencana dan pengelola pembelajaran atau administrator kelas.

Hal ini diperkuat dengan beberapa hasil penelitian, seperti penelitian yang dilakukan oleh Supendi mengenai “Hubungan Kejelasan Peran dan Kompetensi Individu Dengan Kinerja Guru SDN Gugus XIII Kecamatan Koja Jakarta Utara” mengatakan bahwa terdapat hubungan antara kejelasan peran dengan kinerja guru, artinya dengan adanya kejelasan peran yang dimiliki guru maka akan meningkatkan kinerja guru. Selanjutnya penelitian tentang “Perbedaan Kinerja Guru PNS dengan Non PNS di SDN Se-Desa Putatsari” terdapat hasil yang menunjukkan bahwa status guru yang sudah PNS dinilai lebih baik daripada guru yang Non PNS. Selain itu ada juga penelitian yang berjudul “Perbedaan Motivasi Kinerja Guru PNS dan Non PNS Ditinjau Dari Kepemimpinan, Kepuasan Gaji dan Lingkungan Kerja” yang diteliti oleh Edi Wibowo kemudian hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan

²⁹Murgatroyd, S. and Morgan, M. 1993. *Total Quality Management and The School*. Philadelphia: Open University Press

kinerja guru PNS dan guru Non PNS di SD Negeri seUPT Dinas Pendidikan kecamatan Nguter Sukoharjo dilihat dari kepemimpinan dan rata-rata motivasi kerja guru PNS lebih tinggi dibandingkan dengan guru Non PNS.

B. Hasil Penelitian yang Relevan

Berbagai penelitian yang berkenaan dengan kepuasan siswa dalam mengikuti layanan bimbingan klasikal telah banyak dilakukan. Beberapa diantara penelitian tersebut memiliki relevansi dengan penelitian penulis. Penelitian tersebut antara lain:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Linda dengan judul “Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Klasikal”

Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Linda didapatkan data bahwa 16% kepuasan siswa berada pada kategori tinggi, 67% berada pada kategori sedang, dan 17% berada pada kategori rendah. Penelitian ini dilakukan di SMA Negeri 36 Jakarta yang memiliki 7 orang guru bimbingan dan konseling.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan kategori survei. Pengambilan sampel dilakukan secara acak pada kelas X sampai dengan kelas XII (*stratified prepositional random sampling*), dengan jumlah sampel 94 siswa.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Sri Eka dengan judul “Kepuasan dan Pemanfaatan Layanan Bimbingan dan Konseling di Sekolah Menengah Pertama (SMP) Kristoforus II Jakarta”.

Berdasarkan hasil penelitian ini, didapatkan data bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap layanan Bimbingan dan Konseling yang memiliki kategori buruk sebanyak 71(65,7%), 27 (25%) baik, dan 10 (9,3%) berkategori ideal, padahal pemanfaatan layanan bimbingan dan konseling di sekolah tersebut memiliki kategori tinggi. Berdasarkan hasil rata-rata tersebut, maka dapat dikatakan bahwa kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di SMP Kristoforus II Jakarta termasuk buruk, artinya layanan bimbingan dan konseling yang diberikan oleh guru bimbingan dan konseling belum sesuai dengan yang diharapkan siswa.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan populasi seluruh siswa SMP Kristoforus II Jakarta. Sampel menggunakan teknik *purposive sampling* (sampel bertujuan) yaitu kelas VII A-E, kecuali kelas VII B yang digunakan untuk uji instrument. Kelas VII dipilih karena diasumsikan telah telah merasakan layanan bimbingan dan konseling cukup lama.

Kedua penelitian tersebut dengan penelitian ini memiliki persamaan dan perbedaan. Persamaannya yaitu sama-sama meneliti tentang kepuasan siswa terhadap layanan yang diberikan oleh guru

bimbingan dan konseling. Namun ketiga penelitian tersebut tidak meneliti bagaimana perbedaan kepuasan siswa terhadap layanan yang diberikan oleh guru bimbingan dan konseling dengan latar belakang status kepegawaian yang berbeda.

C. Kerangka Berpikir

Berada di era modern seperti ini setiap profesi dituntut untuk menjunjung tinggi profesionalisme dalam bekerja, tidak terkecuali bagi profesi keguruan. Semakin diperhatikannya tingkat kesejahteraan oleh pemerintah, guru dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik sehingga dapat memberikan kepuasan bagi siswa sebagai pengguna layanan. Tidak hanya itu, profesionalisme juga menuntut agar setiap profesi didasari atas pendidikan yang sesuai dan spesifik.

Dalam hal ini terdapat beberapa masalah yang timbul dalam profesionalisme kinerja guru, baik guru yang sudah memiliki status kepegawaian (PNS) maupun yang belum memiliki status kepegawaian (Non PNS). Permasalahan pertama, profesionalisme juga merupakan tuntutan yang harus dipenuhi oleh seorang guru bimbingan dan konseling. Namun pada kenyataannya sampai saat ini, dapat dikatakan bahwa guru bimbingan dan konseling merupakan salah satu profesi yang paling sering memiliki permasalahan. Salah satu permasalahan yang sering dialami adalah proses kegiatan layanan yang diberikan tidak

berjalan dengan baik dan menyebabkan siswa tidak puas dengan layanan tersebut. Apakah hal ini ada kaitannya dengan status kepegawaian seorang guru dalam melaksanakan tugasnya dengan baik.

Permasalahan kedua yaitu, bagi guru BK PNS mereka telah memiliki arah karir yang jelas dan memiliki implikasi pada kinerja yang baik tetapi bagaimana dengan guru Non PNS yang berdampak pada tugas-tugas dan kinerja yang masih banyak di sekolah-sekolah, apakah status kepegawaian menyebabkan tingkat kepuasan siswa dalam layanan bimbingan klasikal? Sebagai contoh layanan bimbingan dan konseling dalam waktu yang singkat itu akan menyebabkan kurang optimalnya layanan yang diberikan serta tidak terpenuhinya kebutuhan dan harapan siswa sehingga menyebabkan ketidakpuasan.

Peneliti menyadari bahwa layanan bimbingan klasikal yang diberikan oleh guru bimbingan konseling yang berstatus PNS belum tentu dapat memnuhi kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan klaiskal dan begitu juga, belum tentu layanan yang bimbingan klaiskal yang diberikan oleh guru non PNS tidak memenuhi kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan klasikal karena layanan bimbingan klasikal tidak semata-mata hanya ditentukan oleh status kepegawaian guru itu saja melainkan juga karena berbagai faktor yang lain yang mungkin datangnya dari siswa atau lingkungan.

Namun, dengan adanya status kepegawaian yang jelas (PNS) serta berbagai tunjangan yang diberikan oleh pemerintah harusnya bisa memberikan layanan bimbingan klasikal yang memuaskan kepada siswa dari pada guru bimbingan konseling yang belum memiliki status kepegawaian (Non PNS) yang secara jelas tidak diberikan tunjangan oleh pemerintah.

Dengan adanya kemungkinan-kemungkinan yang dikemukakan di atas. Maka peneliti bermaksud untuk meneliti adakah perbedaan kepuasan siswa dalam mengikuti layanan bimbingan klasikal pada guru PNS dan Non PNS. Untuk tujuan tersebut digunakan teori kepuasan pelanggan terhadap layanan yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk.

Teori ini dapat digunakan untuk mengukur kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan klasikal karena pada dasarnya siswa merupakan pelanggan atau pengguna layanan bimbingan klasikal dan layanan bimbingan klasikal merupakan jenis layanan jasa yang tidak menghasilkan produk dan tidak kasat mata. Dengan demikian diharapkan akan diketahui ada atau tidak perbedaan kepuasan siswa dalam mengikuti layanan bimbingan klasikal pada guru bimbingan konseling PNS dengan guru bimbingan konseling Non PNS.

D. Hipotesis penelitian

Berdasarkan kerangka berfikir yang telah dijelaskan sebelumnya maka rumusan hipotesis penelitian ini yaitu siswa yang mengikuti layanan bimbingan klasikal dengan guru BK PNS tingkat kepuasannya lebih tinggi dibandingkan dengan siswa yang mengikuti layanan bimbingan klasikal dengan guru BK Non PNS