

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data Hasil Penelitian

1. Deskripsi Data Responden

Subjek dalam penelitian ini adalah siswa kelas VIII di SMP Negeri Se-Kecamatan Matraman Jakarta Timur yaitu siswa di SMPN 7 Jakarta dan siswa SMPN 97 Jakarta yang telah menggunakan layanan konseling individual dengan jumlah total 80 siswa. Adapun persentase jumlah siswa di setiap sekolahnya sebagai berikut:

Tabel 4.1 Data Jumlah Siswa Berdasarkan Sekolah

No	Sekolah	Frekuensi	Persentase
1	SMPN 7 Jakarta	38	47.5%
2	SMPN 97 Jakarta	42	52.5%
Jumlah		80	100%

Berdasarkan Sekolah, terlihat jumlah siswa yang mengikuti layanan konseling individual di SMPN 97 sedikit lebih banyak dengan jumlah 42 siswa atau persentase 52.5% dibandingkan dengan SMPN 7 Jakarta dengan jumlah siswa 38 atau 47.5%. Adapun responden dibagi berdasarkan jenis kelamin. Berikut jumlah responden berdasarkan jenis kelamin:

Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	41	51.25%
2	Perempuan	39	48.75%
Jumlah		80	100%

Berdasarkan data tabel diatas terlihat bahwa jumlah siswa yang telah menggunakan layanan konseling dengan jenis kelamin laki-laki dan perempuan memiliki selisih yang tidak jauh. Siswa laki-laki dengan jumlah 41 siswa atau 51.25% dan siswa perempuan dengan jumlah 39 atau 48.51%.

Secara lebih rinci, jumlah siswa berdasarkan jenis kelamin pada masing-masing sekolah sebagai berikut:

Tabel 4.3 Perbedaan Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pada Tiap Sekolah

Sekolah	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
SMPN 7 Jakarta	Laki-laki	23	60.52%
	Perempuan	15	39.48%
SMPN 97 Jakarta	Laki-laki	18	42.86%
	Perempuan	24	57.14%
Total		80	

2. Deskripsi Hasil

2.1 Deskripsi keseluruhan kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual

a. Kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual (CSQ-8)

Berdasarkan penyebaran instrumen kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual dengan adaptasi dari CSQ-8 yang terdiri dari 8 butir pernyataan diperoleh hasil sebanyak 59 responden

(73.75%) termasuk dalam klasifikasi sedang yang berarti tingkat kepuasannya terhadap layanan konseling sedang atau cukup puas. Kemudian sebanyak 11 responden (13.75%) masuk dalam klasifikasi rendah atau kepuasan terhadap layanan konseling terbilang tidak puas. Terakhir sebanyak 10 responden (12.5%) masuk dalam klasifikasi tinggi yang berarti tingkat kepuasan terhadap layanan konseling individual tergolong puas. Berdasarkan data ini, dapat disimpulkan bahwa mayoritas siswa di SMP Negeri se-kecamatan Matraman Jakarta Timur memiliki tingkat kepuasan yang sedang atau cukup puas terhadap layanan konseling individual yang diterimanya. Adapun hasil secara rinci dapat dilihat pada tabel 4.4 dan divisualisasikan dalam diagram sebagai berikut :

Tabel 4.4 Hasil penelitian keseluruhan kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual (CSQ-8)

Klasifikasi	Jumlah Siswa	Presentase
Tinggi	11	13.75%
Sedang	59	73.75%
Rendah	10	12.5%
Jumlah	80	100%

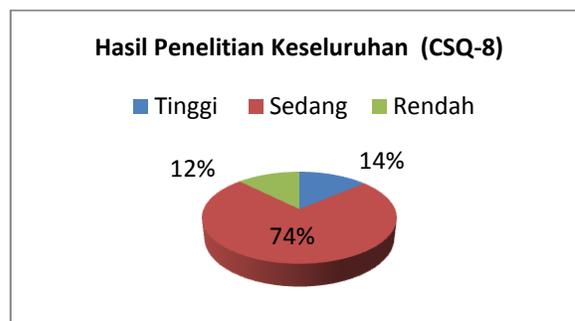
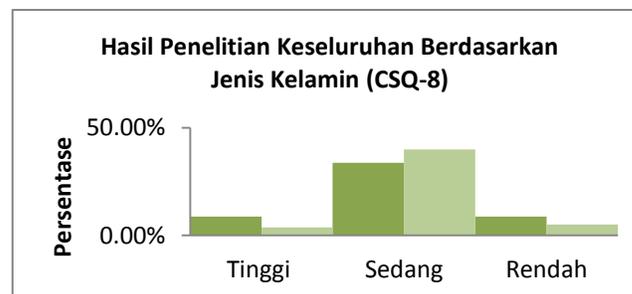


Diagram 4.1 Kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual (CSQ-8)

Deskripsi hasil penelitian secara keseluruhan ini akan dijelaskan berdasarkan jenis kelamin. Berikut penjelasannya: Berdasarkan hasil pengolahan data dari 41 responden laki-laki dan 39 responden perempuan, diketahui bahwa 7 responden laki-laki (8.75%) dan 3 responden perempuan berada pada klasifikasi tinggi, kemudian 27 responden laki-laki (33.75%) dan 32 responden perempuan (40%) dinyatakan berada pada klasifikasi sedang, dan 7 responden laki-laki (8.75%) dan 4 responden perempuan (5%) berada pada klasifikasi rendah. Berikut disajikan perbandingan hasil penelitian keseluruhan antara laki-laki dan perempuan yang disajikan dalam bentuk tabel dan grafik:

Tabel 4.5 Hasil penelitian keseluruhan berdasarkan jenis kelamin (CSQ-8)

Klasifikasi	Laki-Laki	Perempuan
Tinggi	8.75%	3.75%
Sedang	33.70%	40%
Rendah	8.75%	5%



Grafik 4.1 Hasil penelitian keseluruhan berdasarkan jenis kelamin (CSQ-8)

b. Kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual (SERVQUAL)

Berdasarkan penyebaran instrumen kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual dengan menggunakan teori SERVQUAL yang menilai kepuasan berdasarkan kualitas layanan yang terdiri dari 25 butir pernyataan, diperoleh hasil sebanyak 55 responden (68.75%) berada dalam klasifikasi sedang yang berarti tingkat kepuasan terhadap layanan konseling individual tergolong cukup puas. Kemudian sebanyak 14 responden (17.5%) berada dalam klasifikasi rendah atau tingkat kepuasan terhadap layanan konseling individual tergolong tidak puas, dan yang terakhir sebanyak 11 responden (13.75%) berada pada klasifikasi tinggi yang berarti tingkat kepuasan terhadap layanan konseling individual tinggi atau puas. Berikut disajikan tabel dan diagramnya :

Tabel 4.6 Hasil penelitian keseluruhan Kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual (SERVQUAL)

Klasifikasi	Jumlah Siswa	Presentase
Tinggi	11	13.75%
Sedang	55	68.75%
Rendah	14	17.5%

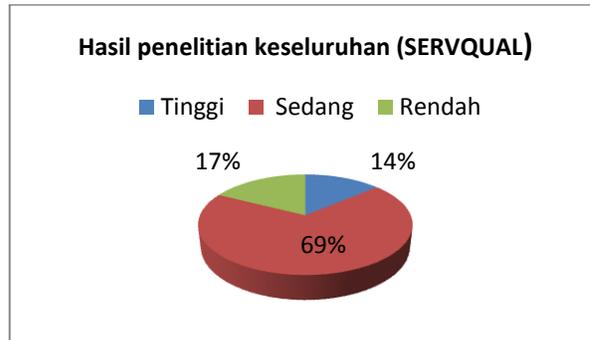


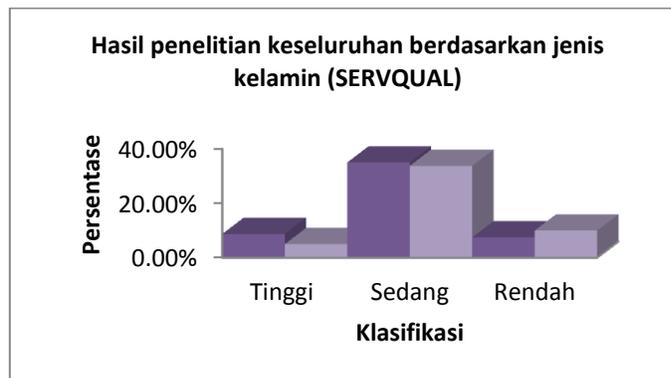
Diagram 4.2 Hasil Penelitian Keseluruhan (SERVQUAL)

Deskripsi hasil penelitian secara keseluruhan ini akan dijelaskan berdasarkan jenis kelamin. Berikut penjelasannya:

Berdasarkan hasil pengolahan data dari 41 responden laki-laki dan 39 responden perempuan, diketahui bahwa 7 responden laki-laki (8.75%) dan 4 responden perempuan (5%) berada dalam klasifikasi tinggi yang menandakan kepuasan terhadap layanan konseling individual tergolong puas. Selanjutnya, 28 responden laki-laki (35%) dan 27 responden perempuan (33.75%) berada dalam klasifikasi sedang atau cukup puas terhadap layanan konseling individual, dan yang terakhir 6 responden laki-laki (7.5%) dan 8 responden perempuan (10%) berada dalam klasifikasi rendah atau tidak puas terhadap layanan konseling individual. Berikut disajikan tabel dan grafiknya :

Tabel 4.7 Hasil Penelitian Keseluruhan berdasarkan Jenis Kelamin (SERVQUAL)

Klasifikasi	Laki-Laki	Perempuan
Tinggi	8.75%	5%
Sedang	35%	33.75%
Rendah	7.5%	10%



Grafik 4.2 Hasil Penelitian Keseluruhan Berdasarkan jenis kelamin (SERVQUAL)

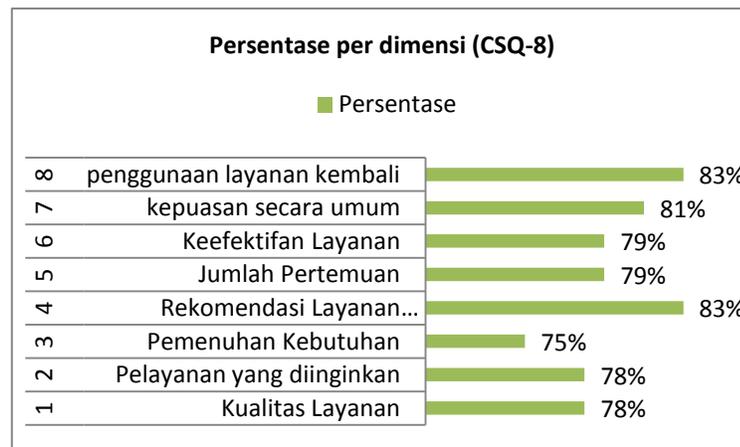
2.2 Deskripsi Hasil Penelitian Berdasarkan Dimensi dan Indikator

a. Dimensi kepuasan siswa berdasarkan CSQ-8

Kepuasan siswa secara keseluruhan dengan menggunakan teori adaptasi dari CSQ-8, memiliki delapan dimensi atau delapan pernyataan. Namun pada instrumen ini tidak terdapat indikator dalam setiap dimensi yang ada. Berikut merupakan hasil perhitungan kelima dimensi beserta tabel dan grafiknya:

Tabel 4.8 Persentase kedelapan dimensi

No	Dimensi	Skor Ideal	Skor Hasil	Persentase
1	Kualitas Layanan	320	248	78%
2	Pelayanan yang diinginkan	320	248	78%
3	Pemenuhan Kebutuhan	320	241	75%
4	Rekomendasi Layanan kepada orang lain	320	267	83%
5	Jumlah Pertemuan	320	252	79%
6	Keefektifan Layanan	320	252	79%
7	kepuasan secara umum	320	259	81%
8	penggunaan layanan kembali	320	264	83%



Grafik 4.3 Persentase per-dimensi (CSQ-8)

Berdasarkan pengolahan data tiap dimensi seperti yang digambarkan dalam tabel 4.8 diketahui dimensi kualitas layanan dan dimensi pemenuhan harapan memiliki persentase yang sama yaitu 78%, kemudian dimensi pemenuhan kebutuhan memiliki persentase 75%, selanjutnya ada dimensi rekomendasi kepada orang lain dengan presentase 83%, diikuti oleh dimensi jumlah pertemuan dan hasil dari layanan dengan persentase yang sama yaitu 79%, kemudian dimensi kepuasan secara umum dengan

persentase sebesar 81%, dan yang terakhir dimensi penggunaan layanan kembali dengan persentase 83%. Berikut merupakan penjelasan pada tiap dimensi:

1. Dimensi Kualitas Layanan

Pada dimensi ini klasifikasi tertinggi yang dimiliki responden adalah pada klasifikasi sedang dengan jumlah responden sebanyak 48 (60%), dan 20 responden (25%) berada dalam klasifikasi tinggi, kemudian pada klasifikasi rendah sebanyak 12 responden (15%). Berdasarkan hal ini, terlihat bahwa mayoritas responden memiliki kepuasan yang cukup terhadap kualitas layanan konseling individual. Berikut disajikan tabel dan visualisasi dari dimensi kualitas layanan:

Tabel 4.9 Dimensi Kualitas Layanan

Klasifikasi	Jumlah Siswa	Presentase
Tinggi	20	25%
Sedang	48	60%
Rendah	12	15%

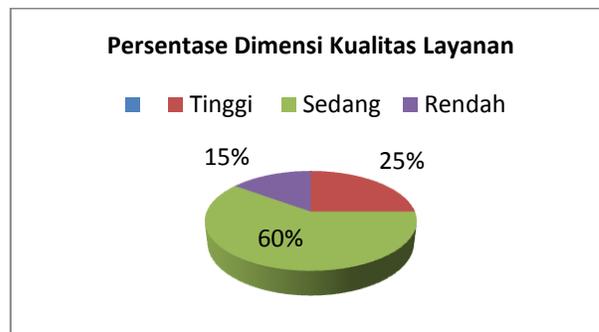


Diagram 4.3 Dimensi Kualitas Layanan

2. Dimensi Pemenuhan Harapan

Pada dimensi pemenuhan harapan, mayoritas responden berada dalam klasifikasi sedang dengan jumlah responden sebanyak 44 (55%). Kemudian pada klasifikasi tinggi, jumlah responden 22 (28%), dan pada klasifikasi rendah jumlah responden 14 (18%). Berikut merupakan tabel dan diagramnya:

Tabel 4.10 Dimensi Pemenuhan Harapan

Klasifikasi	Jumlah Siswa	Presentase
Tinggi	22	28%
Sedang	44	55%
Rendah	14	18%

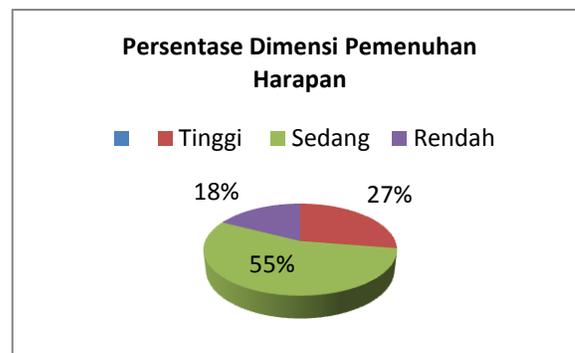


Diagram 4.4 Dimensi Pemenuhan Harapan

3. Dimensi Pemenuhan Kebutuhan

Berdasarkan hasil pengolahan data instrumen, mayoritas responden termasuk dalam klasifikasi sedang, yakni sebanyak 53 responden (66%), kemudian 14 responden

(18%) berada pada klasifikasi tinggi dan 13 responden (16%) berada dalam klasifikasi rendah. Berikut merupakan tabel dan visualisasi dengan diagramnya:

Tabel 4.11 Dimensi Pemenuhan Kebutuhan

Klasifikasi	Jumlah Siswa	Presentase
Tinggi	14	18%
Sedang	53	66%
Rendah	13	16%

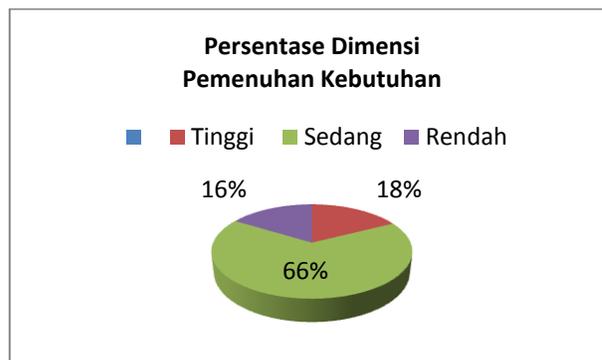


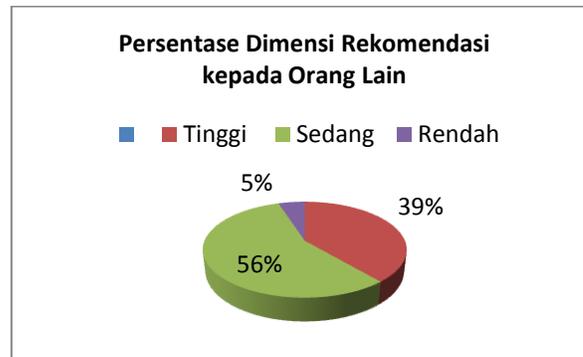
Diagram 4.5 Dimensi Pemenuhan Kebutuhan

4. Dimensi Rekomendasi layanan kepada orang lain

Berdasarkan hasil pengolahan instrumen, mayoritas responden masuk dalam klasifikasi sedang yaitu 45 responden (56%), kemudian pada klasifikasi tinggi jumlah responden sebanyak 31 (39%), dan yang terakhir klasifikasi rendah jumlah responden sebanyak 4 (5%). Berikut merupakan tabel dan diagram dalam dimensi ini:

Tabel 4.12 Dimensi Rekomendasi kepada orang lain

Klasifikasi	Jumlah Siswa	Presentase
Tinggi	31	39%
Sedang	45	56%
Rendah	4	5%

**Diagram 4.6 Dimensi Rekomendasi ke Orang Lain**

5. Dimensi Jumlah pertemuan

Berdasarkan hasil pengolahan data instrumen, mayoritas responden berada dalam klasifikasi sedang yaitu sebanyak 57 responden (71%), selanjutnya dalam klasifikasi tinggi sebanyak 18 responden (23%), dan yang terakhir dalam klasifikasi rendah sebanyak 5 responden (6.25%). Berikut merupakan tabel dan diagram dari dimensi ini:

Tabel 4.13 Dimensi Jumlah Layanan

Klasifikasi	Jumlah Siswa	Presentase
Tinggi	18	23%
Sedang	57	71%
Rendah	5	6%

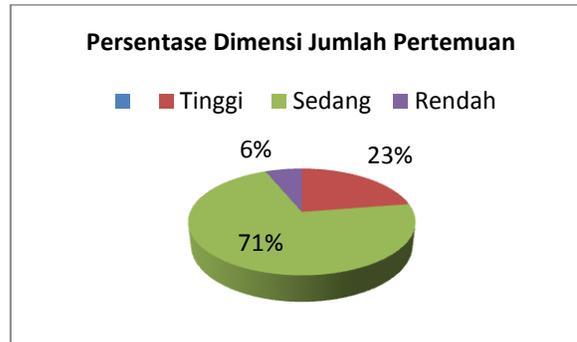


Diagram 4.7 Dimensi Jumlah Layanan

6. Dimensi Hasil dari Layanan

Pada dimensi hasil dari layanan, mayoritas responden masuk dalam klasifikasi sedang dengan jumlah responden sebanyak 47 responden (59%), kemudian pada klasifikasi tinggi, jumlah responden sebanyak 23 (29%), dan pada klasifikasi rendah jumlah responden 10 (13%). Berikut disajikan tabel dan diagram dimensi ini:

Tabel 4.14 Dimensi Hasil dari Layanan

Klasifikasi	Jumlah Siswa	Persentase
Tinggi	23	29%
Sedang	47	59%
Rendah	10	13%

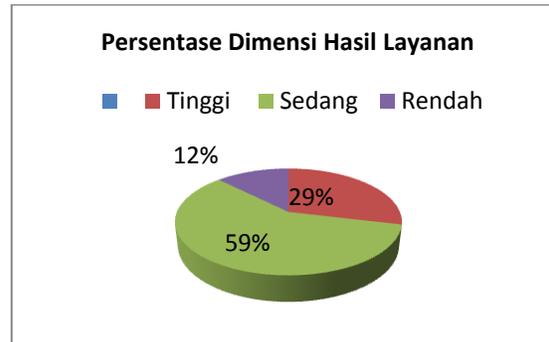


Diagram 4.8 Dimensi Hasil dari Layanan

7. Dimensi Kepuasan secara umum

Pada dimensi ini klasifikasi tertinggi yang dimiliki responden yaitu berada pada klasifikasi sedang dengan jumlah responden sebanyak 59 (74%), kemudian pada klasifikasi tinggi sebanyak 20 responden (25%), dan 1 responden berada dalam dimensi rendah (1%). Berikut disajikan tabel dan grafik pada dimensi ini:

Tabel 4.15 Dimensi Kepuasan secara umum

Klasifikasi	Jumlah Siswa	Presentase
Tinggi	20	25%
Sedang	59	74%
Rendah	1	1%

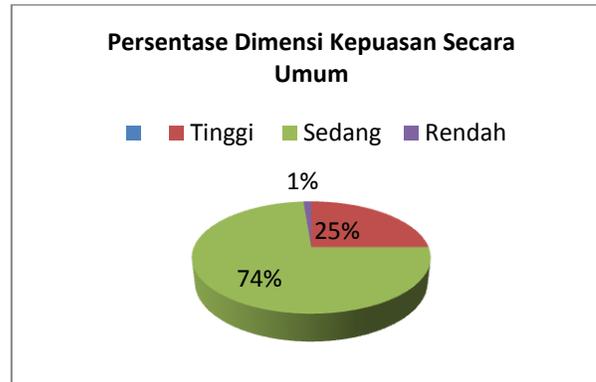


Diagram 4.9 Dimensi Kepuasan Secara Umum

8. Dimensi penggunaan layanan kembali

Pada dimensi penggunaan layanan di masa yang akan datang atau penggunaan layanan kembali, mayoritas responden berada dalam klasifikasi sedang yaitu sebanyak 41 responden (51%), selanjutnya pada klasifikasi tinggi responden berjumlah 32 (40%) dan pada klasifikasi rendah, jumlah responden sebanyak 7 (8.75%). Berikut disajikan tabel dan diagram pada dimensi ini:

Tabel 4.16 Dimensi Penggunaan Layanan Kembali

Klasifikasi	Jumlah Siswa	Presentase
Tinggi	32	40%
Sedang	41	51%
Rendah	7	8.75%

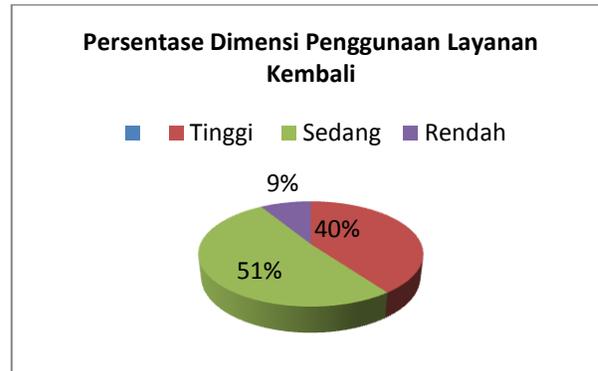


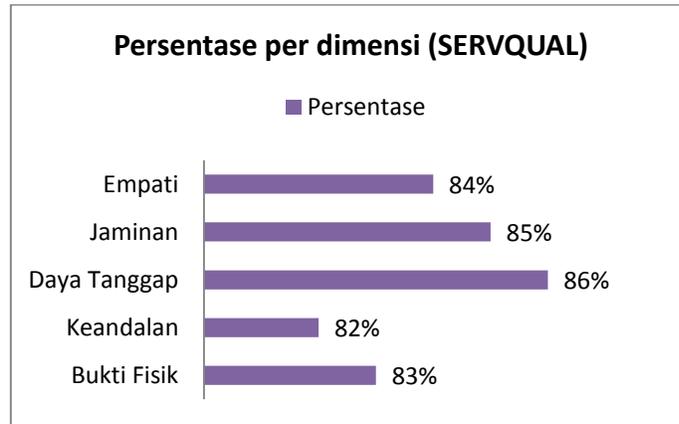
Diagram 4.10 Dimensi Penggunaan Layanan kembali

b. Dimensi Kepuasan siswa berdasarkan teori *Service Quality* (SERVQUAL)

Kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual dilihat berdasarkan kualitas layanan dengan teori SERVQUAL. Terdapat lima dimensi yang mewakili yaitu dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Adapun pembahasan kelima dimensi penjelasan hasil dimensi sebagai berikut:

Tabel 4.17 Persentase Kelima Dimensi (SERVQUAL)

No.	Dimensi	Skor Ideal	Skor Hasil	Persentase
1	Bukti Fisik	1280	1067	83%
2	Keandalan	1280	1050	82%
3	Daya Tanggap	1280	1104	86%
4	Jaminan	2560	2165	85%
5	Empati	1600	1341	84%



Grafik 4.4 Persentase Kelima Dimensi (SERVQUAL)

Berdasarkan perbandingan kelima dimensi, diketahui bahwa dimensi daya tanggap memperoleh persentase tertinggi dibandingkan dengan dimensi lainnya dengan 86%, kemudian diikuti oleh dimensi jaminan dengan persentase 85%, selanjutnya dimensi empati dengan persentase 84%. Kemudian dimensi bukti fisik dengan presentase 83%, dan yang terakhir yaitu dimensi keandalan dengan presentase 82%. Berikut dijelaskan perhitungan setiap dimensi :

1) Dimensi Bukti Fisik

Dimensi bukti fisik merupakan dimensi yang berkaitan dengan fasilitas fisik, peralatan serta penampilan dari guru BK sebagai penyedia jasa konseling. Berdasarkan hasil perhitungan, diketahui sebanyak 59 responden (73.75%) termasuk dalam klasifikasi sedang. Kemudian pada

klasifikasi tinggi responden berjumlah 17 (21.25%), kemudian pada klasifikasi rendah jumlah responden yaitu 4 (5%). Berikut disajikan tabel dan diagram dalam dimensi ini:

Tabel 4.18 Dimensi Bukti Fisik

Klasifikasi	Jumlah Siswa	Presentase
Tinggi	17	21.25%
Sedang	59	73.75%
Rendah	4	5%

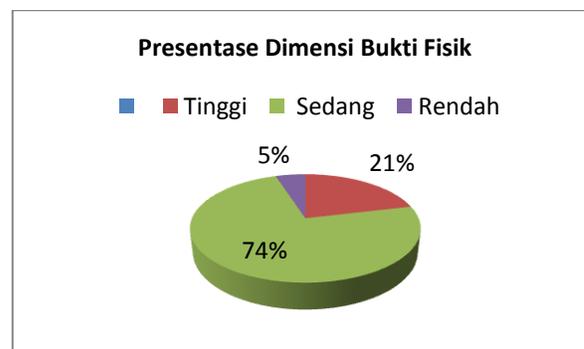
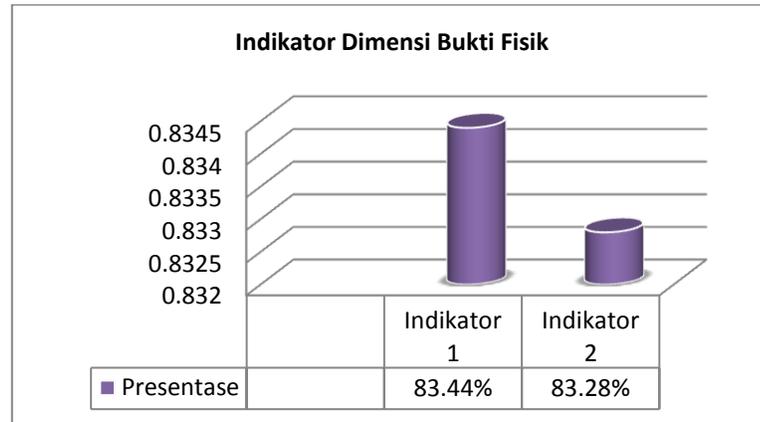


Diagram 4.11 Dimensi Bukti Fisik

Pada dimensi Bukti Fisik, terdapat 2 indikator yang mewakilinya. Berikut merupakan perbandingan dari kedua indikator tersebut yang telah divisualisasikan dengan grafik:



Grafik 4.5 Indikator dimensi bukti fisik

Berdasarkan grafik diatas dapat dilihat bahwa indikator yang memiliki persentase paling tinggi adalah indikator 1 (83.44%) yakni keadaan fasilitas fisik dan peralatan yang berada di ruangan Bimbingan dan Konseling. Kemudian indikator yang lebih rendah pada indikator 2 (83.28%) yakni penampilan guru BK pada saat memberikan layanan konseling individual.

2). Dimensi Keandalan

Dimensi ini berkaitan dengan kemampuan dalam memberikan pelayanan secara tepat dan akurat. Berdasarkan hasil pengolahan data instrumen, mayoritas responden masuk dalam klasifikasi sedang atau kepuasan yang cukup dengan 59 responden (73.75%). Selanjutnya 17 responden (21.25%)

berada dalam klasifikasi tinggi dan 4 responden (5%) berada dalam klasifikasi rendah. Berikut merupakan visualisasi yang disajikan dengan tabel dan diagram:

Tabel 4.19 Dimensi Keandalan

Klasifikasi	Jumlah Siswa	Presentase
Tinggi	17	21.25%
Sedang	59	73.75%
Rendah	4	5%

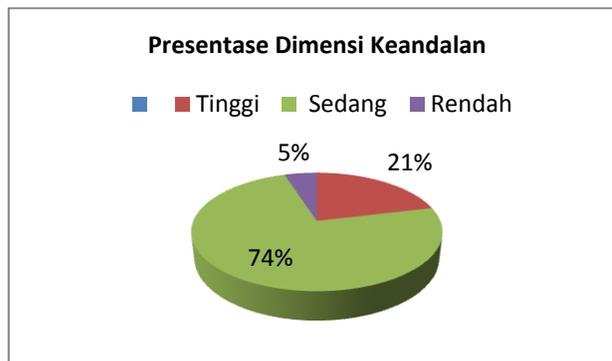
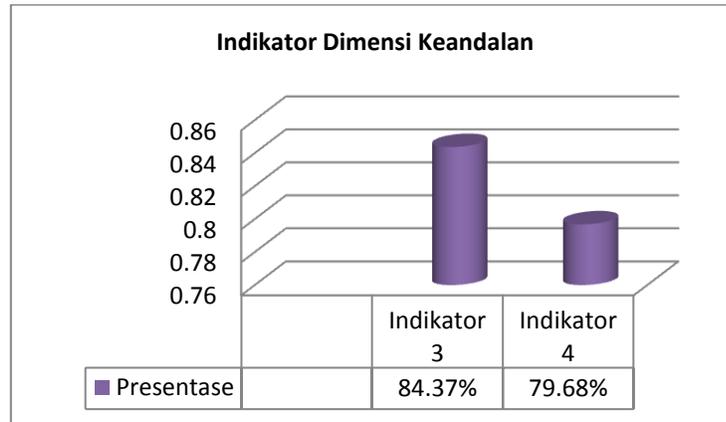


Diagram 4.12 Dimensi Keandalan

Pada dimensi keandalan, terdapat dua indikator yang mewakilinya. Hasil presentase kedua indikator tersebut dapat dilihat pada grafik di bawah ini :



Grafik 4.6 Indikator dimensi keandalan

Berdasarkan grafik diatas, terlihat bahwa indikator tertinggi adalah indikator 3 dengan (84.37%) yakni mengenai keandalan atau memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan akurat. Selanjutnya indikator yang rendah ada pada indikator 4 yakni mengenai ketepatan pelaksanaan waktu sesuai dengan yang dijanjikan pada saat melaksanakan layanan konseling individual.

3). Dimensi Daya Tanggap

Dimensi ini berkaitan dengan kesediaan guru BK dalam membantu siswa dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Berdasarkan hasil pengolahan instrument, pada dimensi daya tanggap mayoritas responden berada pada klasifikasi sedang dengan 57 responden (71.25%). Kemudian pada klasifikasi rendah dengan 14 (17.5%), dan yang terakhir

pada klasifikasi rendah dengan 9 responden (11.25%). Berikut disajikan tabel beserta grafik:

Tabel 4.20 Dimensi Daya Tanggap

Klasifikasi	Jumlah Siswa	Presentase
Tinggi	9	11.25%
Sedang	57	71.25%
Rendah	14	17.5%

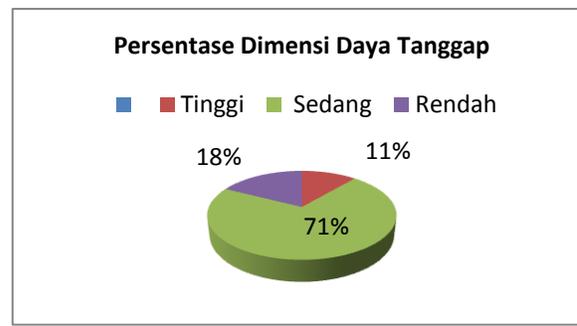
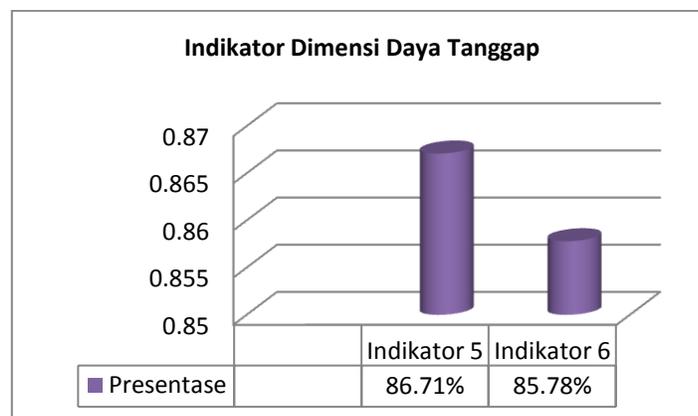


Diagram 4.13 Dimensi Daya Tanggap

Pada dimensi daya tanggap terdapat dua indikator yang mewakilinya. Kedua indikator tersebut dapat dilihat pada grafik di bawah ini :



Grafik 4.7 Indikator dalam dimensi daya tanggap

Berdasarkan grafik diatas, terlihat bahwa indikator nomo5 lebih dominan dengan 86.71% yakni indikator kesediaan guru BK dalam membantu siswa terutama layanan konseling individual. selanjutnya yaitu indikator 6 dengan 85.78% yakni memberikan pelayanan yang cepat atau merespon permintaan siswa dengan cepat dan tanggap.

4). Dimensi Jaminan

Dimensi ini berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan, dari guru BK serta kemampuan dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan. Berdasarkan hasil pengolahan instrumen, mayoritas responden masuk pada klasifikasi sedang dengan 48 (60%). Selanjutnya yaitu ada pada klasifikasi tinggi dengan 17 responden (21.25%) dan yang terakhir yaitu pada klasifikasi rendah dengan 15 responden (18.75%).

Tabel 4.21 Dimensi Jaminan

Klasifikasi	Jumlah Siswa	Persentase
Tinggi	17	21.25%
Sedang	48	60%
Rendah	15	18.75%

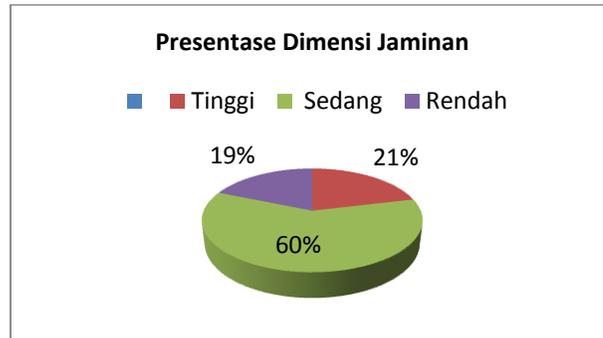
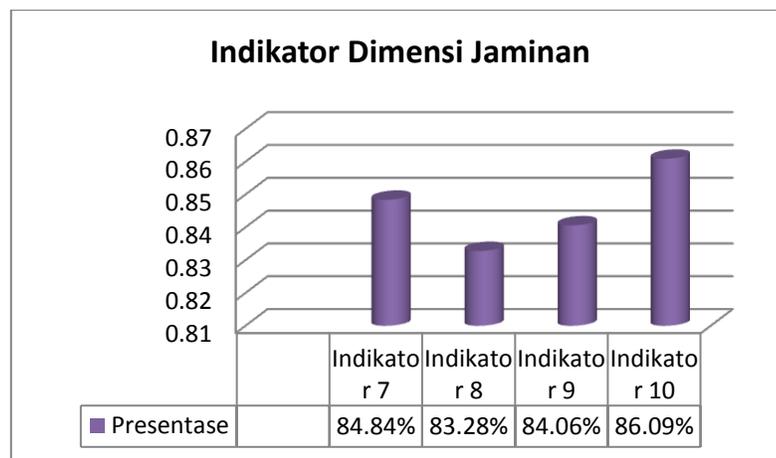


Diagram 4.14 Dimensi Jaminan

Pada dimensi jaminan, terdapat empat indikator yang mewakilinya. Hasil presentase keempat indikator tersebut dapat dilihat pada grafik di bawah ini :



Grafik 4.8 Indikator dimensi jaminan

Berdasarkan grafik di atas terlihat bahwa indikator tertinggi terdapat pada indikator 10 (86.09%) yakni mengenai rasa hormat, atau sopan santun yang ditunjukkan oleh guru BK kepada siswa pada saat konseling individual. Selanjutnya indikator 7 (84.84%) yakni keyakinan dan kepercayaan siswa

kepada guru BK pada saat konseling. Kemudian indikator 9 (84.06%) yakni kompetensi atau pengetahuan guru BK dalam memberikan layanan konseling individual. dan yang terakhir yaitu indikator 8 (83.28%) yakni mengenai keamanan data atau informasi siswa, kebebasan dari bahaya dan resiko.

5). Dimensi Empati

Dimensi ini berkaitan dengan kepedulian dan perhatian yang diberikan guru BK kepada siswa pada saat konseling. Berdasarkan hasil pengolahan instrumen, pada dimensi empati mayoritas siswa berada pada klasifikasi sedang dengan 56 responden (70%). Selanjutnya terdapat 17 responden (21.25%) berada pada klasifikasi tinggi, dan 7 responden (8.75%) berada pada klasifikasi rendah. Berikut merupakan tabel dan diagram pada dimensi empati:

Tabel 4.22 Dimensi Empati

Klasifikasi	Jumlah Siswa	Persentase
Tinggi	17	21.25%
Sedang	56	70%
Rendah	7	8.75%

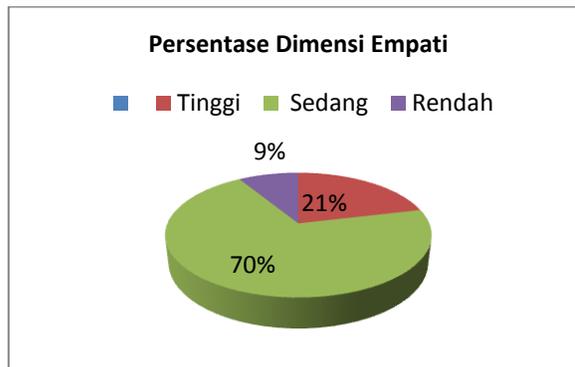
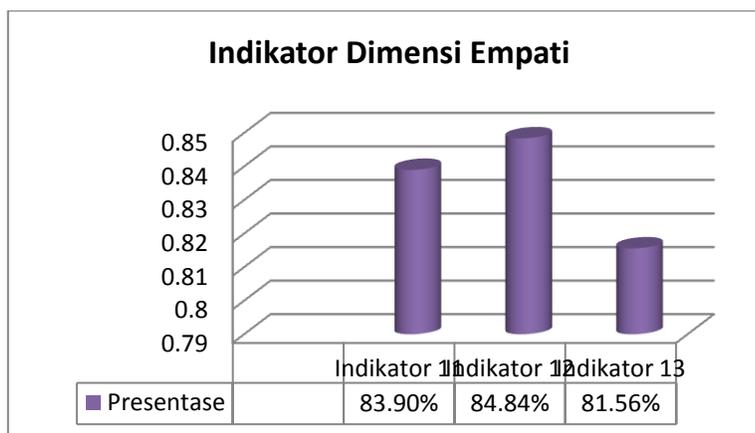


Diagram 4.15 Dimensi Empati

Pada dimensi empati, terdapat tiga indikator yang mewakilinya. Berikut perbandingan diantara ketiga indikatornya yang disajikan dalam bentuk grafik:



Grafik 4.9 Indikator dimensi empati

Berdasarkan grafik di atas, terlihat bahwa indikator 12 (84.84%) yang tertinggi yakni mengenai kemampuan guru BK dalam memahami siswa selama konseling. Kemudian diikuti oleh indikator 11 (83.9%) yakni kemampuan guru BK dalam mendengarkan permasalahan siswa. Terakhir yaitu indikator 13

(81.56%) yakni akses bagi siswa menemui guru BK untuk melaksanakan layanan konseling individual.

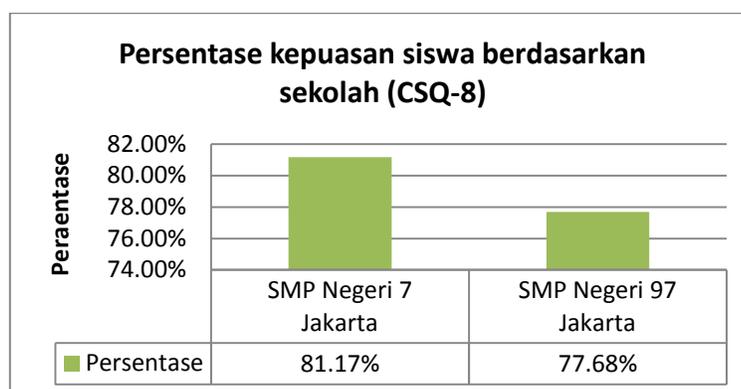
2.3 Deskripsi hasil penelitian berdasarkan Sekolah

a. Berdasarkan CSQ-8

Instrumen penelitian dengan CSQ-8 diberikan kepada 80 siswa kelas VIII yang tersebar di 2 sekolah di kecamatan Matraman dengan tujuan untuk mengetahui kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual. Berikut merupakan perbandingan kepuasan siswa dengan CSQ-8 antara SMPN 7 Jakarta dengan SMPN 97 Jakarta yang telah divisualisasikan dengan tabel dan grafik :

Tabel 4.23 Perbedaan kepuasan siswa berdasarkan sekolah (CSQ-8)

No	Sekolah	Skor Ideal	Skor Hasil	Persentase
1	SMP Negeri 7 Jakarta	1216	987	81.16%
2	SMP Negeri 97 Jakarta	1344	1044	77.68%



Grafik 4.10 Perbandingan kepuasan siswa berdasarkan sekolah (CSQ-8)

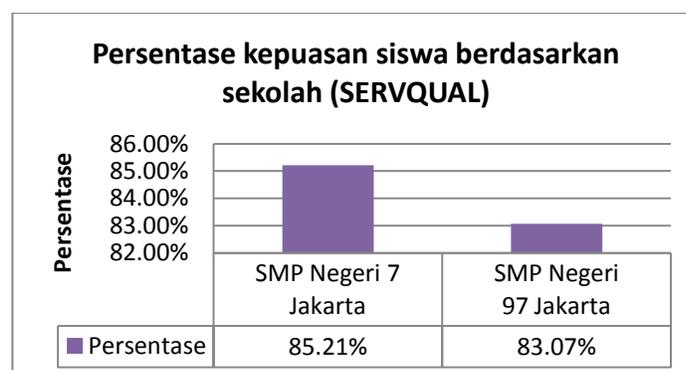
Berdasarkan hasil perbandingan kepuasan siswa dengan CSQ-8 dapat terlihat bahwa responden di SMPN 7 memiliki nilai kepuasan lebih tinggi dengan 81.17% dibandingkan dengan responden di SMPN 97 dengan presentase 77.68%.

b. Berdasarkan teori SERVQUAL

Instrumen tambahan berdasarkan teori SERVQUAL juga digunakan peneliti untuk mengukur kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual. Instrumen ini diberikan kepada 80 siswa yang telah menggunakan layanan konseling individual yang terdapat di SMPN 7 Jakarta dan SMPN 97 Jakarta. Berikut penjelasan lebih rinci yang disajikan dengan tabel dan diagram:

Tabel 4.24 Perbedaan kepuasan berdasarkan sekolah (SERVQUAL)

No	Sekolah	Skor Ideal	Skor Hasil	Persentase
1	SMP Negeri 7 Jakarta	3800	3238	85.21%
2	SMP Negeri 97 Jakarta	4200	3489	83.07%



Grafik 4.11 Perbandingan kepuasan siswa berdasarkan sekolah

Berdasarkan grafik di atas, diketahui bahwa tingkat kepuasan siswa berdasarkan teori SERVQUAL di SMPN 7 Jakarta memiliki presentase yang lebih tinggi yaitu 85.21% dibandingkan dengan di SMPN 97 yang memiliki presentase 83.07%.

c. Kepuasan siswa di SMPN 7 Jakarta

1. Berdasarkan CSQ-8

Berdasarkan hasil pengolahan data, siswa-siswa yang telah menggunakan layanan koseling individual yang terdapat di SMPN 7 mayoritas memiliki tingkat kepuasan pada klasifikasi sedang dengan 25 responden (65.79%), kemudian pada klasifikasi tinggi sebanyak 8 responden (21.05%). Dan yang terakhir pada klasifikasi rendah yaitu 5 responden (13.16%). Berikut merupakan hasil yang divisualisasikan dengan tabel dan diagram:

Tabel 4.25 Kepuasan Siswa di SMPN 7 (CSQ-8)

Klasifikasi	Jumlah Siswa	Persentase
Tinggi	8	21.05%
Sedang	25	65.79%
Rendah	5	13.16%

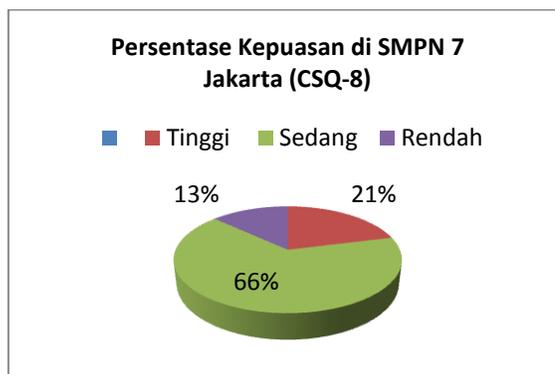


Diagram 4.16 Kepuasan siswa di SMPN 7 (CSQ-8)

2. Berdasarkan SERVQUAL

Berdasarkan hasil pengolahan data instrumen kepuasan dengan teori SERVQUAL, siswa di SMPN 7 mayoritas berada pada klasifikasi sedang dengan 24 responden (63.16%). Kemudian pada klasifikasi tinggi dengan jumlah responden 7 (18.42%) dan klasifikasi rendah yang memiliki jumlah responden sama yaitu 6 responden (15.79%). Berikut merupakan hasil pengolahan data di SMPN 7 yang diindividualisasikan :

Tabel 4.26 Kepuasan Siswa di SMPN 7 (SERVQUAL)

Klasifikasi	Jumlah Siswa	Presentase
Tinggi	7	18.42%
Sedang	24	63.16%
Rendah	6	15.79%

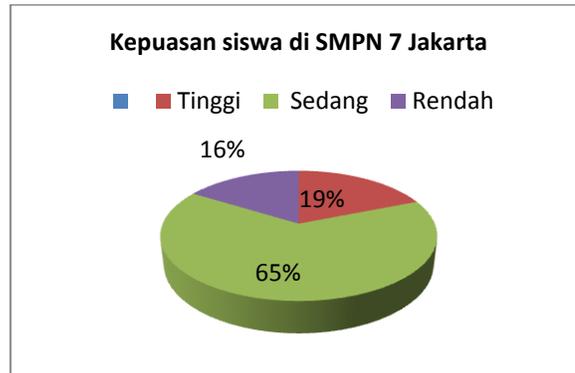


Diagram 4.17 Kepuasan siswa di SMPN 7 (SERVQUAL)

d. Kepuasan siswa di SMPN 97 Jakarta

1. Berdasarkan CSQ-8

Berdasarkan hasil pengolahan data kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual di SMPN 97, mayoritas siswa berada pada klasifikasi sedang dengan 34 responden (80.95%). Selanjutnya yaitu pada klasifikasi rendah dengan 6 responden (14.29%) kemudian pada klasifikasi tinggi dengan 2 responden (4.76%). Berikut disajikan tabel dan diagram yang merupakan hasil dari pengolahan data:

Tabel 4.27 Kepuasan siswa di SMPN 97 (CSQ-8)

Klasifikasi	Jumlah Siswa	Presentase
Tinggi	2	4.76%
Sedang	34	81.95%
Rendah	6	14.29%

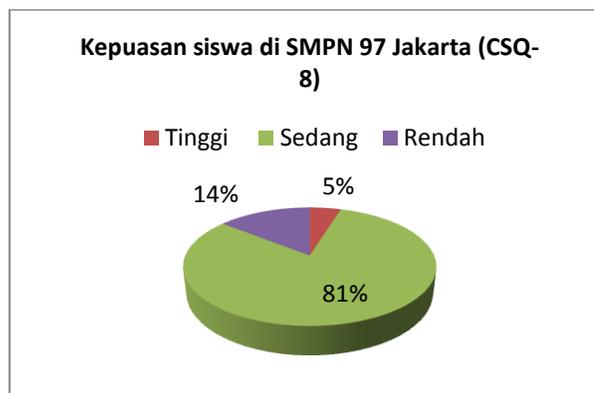


Diagram 4.18 Kepuasan siswa di SMPN 97 (CSQ-8)

2. Berdasarkan SERVQUAL

Berdasarkan hasil pengolahan data instrumen kepuasan dengan teori SERVQUAL, siswa di SMPN 97 mayoritas berada pada klasifikasi sedang dengan 31 responden (73.81%). Kemudian pada klasifikasi rendah dengan 7 responden (16.67%) dan pada klasifikasi tinggi dengan 4 responden (9.52%) . Berikut merupakan hasil pengolahan data di SMPN 7 yang divisualisasikan :

Tabel 4.28 Kepuasan siswa di SMPN 97 (SERVQUAL)

Klasifikasi	Jumlah Siswa	Presentase
Tinggi	4	9.52%
Sedang	31	73.81%
Rendah	7	16.67%

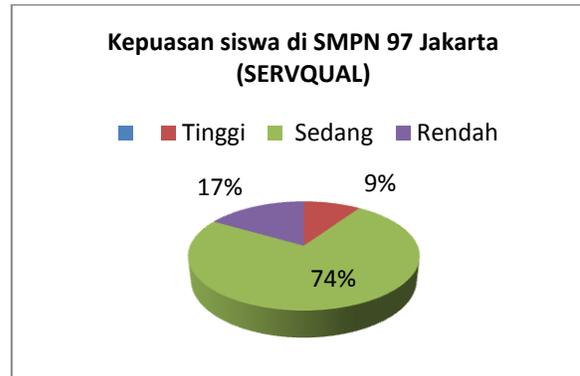


Diagram 4.18 Kepuasan siswa di SMPN 97 (SERVQUAL)

2.4 Deskripsi Hasil Berdasarkan *Focus Group Discussion* (FGD)

a. SMP Negeri 7 Jakarta

Mayoritas siswa kelas VIII di SMP Negeri 7 Jakarta merasa kurang puas dengan layanan konseling individual yang diberikan karena kurang sesuai dengan yang siswa harapkan. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, salah satu yang paling menjadi keluhan siswa terhadap layanan konseling individual adalah ketidaktepatan cara yang digunakan guru BK untuk menyelesaikan permasalahan siswa. Seluruh anggota diskusi menganggap bahwa cara yang digunakan guru BK terhadap siswa dengan memberikan ancaman merupakan tindakan yang kurang tepat.

Siswa menganggap dengan adanya ancaman tidak naik kelas, akan tertanam dalam pikiran siswa dan menjadi beban.

Hal ini berdampak pada penurunan prestasi, tidak termotivasi dan membuat siswa semakin terpuruk. Selain itu, terdapat siswa yang mengungkapkan bahwa layanan konseling tidak memberikan solusi atas permasalahannya, siswa menganggap guru BK terlalu cepat untuk mengambil keputusan tanpa mempertimbangkan pendapat atau pernyataan dari siswa yang dinyatakan bermasalah.

Terkait dengan rekomendasi layanan kepada siswa lain, 4 dari 5 siswa ingin merekomendasikan layanan kepada temannya dan 1 siswa tidak ingin merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain dengan alasan karena tidak ingin membuat temannya merasakan tekanan yang siswa rasakan ketika konseling. Namun, siswa lainnya yang ingin merekomendasikan layanan kepada siswa yang lain bukan berdasarkan atas kepuasan penggunaan layanan tersebut tapi lebih megarah kepada upaya agar teman-temannya merasakan apa yang siswa rasakan selama konseling, dan siswa menganggap hal tersebut sebagai bentuk solidaritas.

Selanjutnya, untuk penggunaan layanan konseling kembali, jika pelayanan tergolong masih kurang baik maka siswa tidak akan menggunakan layanan konseling ini, namun tidak

menutup kemungkinan untuk siswa menggunakan layanan ini dengan syarat kualitas pelayanan sesuai keinginan siswa seperti dengan tidak memberikan ancaman kepada siswa, lebih untuk memotivasi siswa, tidak dengan cepat menghakimi siswa yang bersalah, dan lainnya.

Meskipun siswa menggambarkan hal yang cenderung mengarah kepada penilaian yang kurang baik terhadap layanan konseling individual, siswa juga merasakan manfaat dengan adanya layanan ini meskipun persentasenya hanya sedikit. Selain itu, berdasarkan hasil yang didapatkan melalui FGD juga diketahui meskipun pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan, siswa tidak memiliki keberanian untuk mengungkapkan apa yang sebenarnya dirasakan oleh siswa, siswa menganggap jika mengatakan hal tersebut, merupakan tindakan yang kurang sopan, dan siswa juga merasa tidak memiliki keberanian untuk mengutarakan pendapatnya dan cenderung menerima layanan yang diberikan oleh guru BK meskipun belum sesuai dengan harapan siswa secara umum.

b. SMP Negeri 97 Jakarta

Secara umum, siswa kelas VIII di SMP Negeri 97 Jakarta merasa cukup puas terhadap layanan konseling yang diberikan

oleh guru BK. Siswa menganggap bahwa pelayanan yang diberikan oleh guru BK sudah cukup baik, begitupula dengan sifat yang ditunjukkan guru BK terhadap siswa yang konseling dinilai baik, siswa menilai penanganan masalah dari guru BK telah membantu siswa seperti dapat mengubah perilaku siswa ke arah lebih baik, lebih membuat siswa menjadi tenang dalam menangani masalah meskipun siswa juga merasa pelayanan yang diberikan belum cukup maksimal namun sudah dapat membantu siswa.

Hal yang menjadi pertimbangan siswa dalam menilai layanan konseling yang diberikan yaitu pada cara-cara yang diberikan guru BK dalam menangani permasalahan. 3 dari 5 siswa menilai bahwa guru BK kurang tegas dalam memberikan hukuman kepada siswa. Adanya surat peringatan atau surat perjanjian yang diberikan guru BK dalam menangani permasalahan siswa kurang dapat membuat siswa mengubah tingkah laku ke arah positif dan cenderung untuk melakukan kesalahan serupa. siswa mengharapkan guru BK dapat lebih tegas dalam menangani masalah siswa.

Selain itu siswa lainnya berpendapat bahwa saat konseling guru BK dalam menanggapi masalah tidak langsung ke sumber masalahnya, atau terkesan "*bertele-tele*". Siswa

mengharapkan guru BK dapat membantu menyelesaikan masalah siswa langsung atau memberikan solusi yang dapat menyelesaikan masalah siswa segera mungkin. Namun hal yang menjadi perhatian adalah 4 dari 5 siswa tidak ingin menggunakan layanan konseling kembali.

Hal ini disebabkan karena adanya anggapan negatif yang siswa rasakan ketika menggunakan layanan konseling. Siswa merasa jika ke ruang BK mereka dianggap bermasalah oleh teman-temannya, hal ini yang membuat siswa tidak ingin menggunakan layanan konseling kembali. Selain itu, anggapan negatif tersebut juga yang menyebabkan siswa enggan untuk merekomendasikan layanan kepada teman-teman meskipun layanan dinilai sudah cukup baik dan cukup sesuai dengan harapan siswa.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

Pengukuran kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual pada penelitian ini menggunakan dua instrumen yaitu adaptasi dari CSQ-8 dan penilaian kepuasan dengan menilai kualitas layanan. Selain menyebarkan dua instrumen, penelitian ini juga menggunakan teknik *Focus Group Discussion* (FGD) untuk mengetahui pembahasan kepuasan siswa secara lebih mendalam. Untuk itu, pembahasan dalam penelitian ini

dijelaskan secara keseluruhan, yaitu berdasarkan hasil perhitungan data adaptasi CSQ-8, berdasarkan hasil perhitungan data kualitas layanan serta hasil dari FGD yang akan dibagi dalam beberapa bagian diantaranya yaitu pembahasan hasil secara keseluruhan, pembahasan hasil berdasarkan sekolah, dan pembahasan hasil berdasarkan dimensi dan indikator. Berikut pembahasannya:

Pertama, pembahasan hasil penelitian secara keseluruhan. Berdasarkan hasil pengolahan data, diketahui bahwa mayoritas siswa kelas VIII di SMP Negeri se-kecamatan Matraman tingkat kepuasan terhadap layanan konseling individual berada pada klasifikasi sedang dengan persentase sebesar 73.75%. Artinya, siswa merasa cukup puas terhadap layanan konseling individual yang diberikan oleh guru BK. Kepuasan yang berada dalam klasifikasi sedang menandakan siswa merasa layanan yang diberikan cukup memenuhi keinginan, harapan, dan kebutuhan dari siswa. Selain itu, kepuasan siswa timbul karena siswa merasa kualitas layanan dinilai sudah cukup baik, layanan yang diberikan cukup sesuai dengan yang diinginkan, sebagian besar layanan konseling memenuhi kebutuhan, adanya keinginan dari siswa yang telah menggunakan layanan konseling untuk merekomendasikan layanan kepada siswa lain, cukup puas terhadap jumlah pertemuan konseling, layanan dirasa sudah cukup membantu dalam mengatasi masalah siswa, siswa merasa cukup puas terhadap layanan konseling yang diterima, dan

sebagian besar akan menggunakan kembali layanan konseling jika membutuhkannya.

Selanjutnya untuk hasil kepuasan siswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, mayoritas responden atau siswa kelas VIII di SMPN se-Kecamatan Matraman Jakarta Timur memiliki tingkat kepuasan yang berada dalam klasifikasi sedang dengan persentase sebesar 68.75%. Artinya siswa merasa cukup puas terhadap kualitas layanan yang diberikan. Kepuasan tersebut ditandai dengan siswa yang merasa cukup puas terhadap fasilitas fisik dan peralatan yang ada pada ruang BK, cukup puas terhadap penampilan guru BK ketika memberikan layanan konseling individual, cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan dengan tepat sesuai yang dijanjikan, cukup puas terhadap ketepatan waktu pelaksanaan layanan, cukup puas terhadap kesediaan guru BK dalam memabtu siswa, cukup puas terhadap respon guru BK ketika ada siswa yang ingin konseling, cukup percaya kepada guru BK saat memberikan layanan konseling, cukup puas terhadap pengetahuan dan keterampilan guru BK selama konseling, cukup puas terhadap rasa hormat atau sikap sopan santun yang ditunjukkan guru BK selama konseling, cukup puas terhadap kemampuan guru BK dalam memahami siswa, cukup puas terhadap kemampuan guru BK dalam mendengarkan permasalahan siswa, dan cukup puas terhadap kemudahan akses untuk bertemu dengan guru BK.

Berdasarkan pembahasan hasil keseluruhan ini, dapat diketahui bahwa kepuasan siswa secara umum maupun kepuasan siswa berdasarkan penilaian terhadap kualitas layanan mayoritas siswa berada pada klasifikasi sedang atau dengan kata lain siswa merasa cukup puas terhadap layanan konseling individual yang diterima. Handi Irawan mengatakan, kepuasan dapat dirasakan pelanggan apabila sanggup memberikan sesuatu yang dicari sampai pada tingkat cukup.¹ Kata cukup dalam definisi tersebut menggambarkan sudah terpenuhinya harapan dari pelanggan atau siswa. Hal ini senada dengan arti kata cukup menurut kamus besar bahasa Indonesia, kata cukup memiliki definisi yaitu dapat memenuhi kebutuhan atau memuaskan keinginan dan sebagainya.²

Adanya kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual salah satu faktornya dapat dilihat dari kemampuan penyedia jasa layanan atau guru BK itu sendiri. Berdasarkan hasil studi dokumentasi yang dilakukan peneliti, diketahui bahwa 5 dari 6 guru BK di SMP Negeri Se-kecamatan Matraman Jakarta Timur merupakan lulusan S1 Bimbingan dan Konseling. Prayitno menuturkan:

“Untuk dapat melaksanakan tugas-tugas dalam bidang bimbingan dan konseling, yaitu unjuk kerja konselor secara baik para (calon) konselor dituntut memiliki pengetahuan, keterampilan, sikap, yang memadai. Pengetahuan,

¹ Handi Irawan. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. (Jakarta: PT Elex Media Komputindo,2002) h.2

² Kamus Besar Bahasa Indonesia. Diakses pada tanggal 15 juli 2016 pada (<http://kbbi.web.id>)

keterampilan, dan sikap tersebut diperoleh melalui pendidikan khusus”³

Apabila guru BK memiliki latar belakang pendidikan S1 Bimbingan dan Konseling, menandakan bahwa guru BK tersebut telah dibekali sejumlah pengetahuan, keterampilan, sikap yang memadai karena telah menempuh pendidikan khusus. Dengan memiliki keterampilan dan pengetahuan dalam bidang konseling, guru BK memiliki kewajiban untuk menerapkan ilmu yang didapatkan kepada siswa sehingga konseling akan berjalan dengan baik dan akan berdampak pada kepuasan siswa.

Hasil perhitungan keseluruhan ini menunjukkan mayoritas siswa kelas VIII di SMP Negeri se-kecamatan Matraman, Jakarta Timur merasa cukup puas terhadap layanan konseling yang diberikan. Pada penelitian ini selain menggunakan penyebaran instrumen untuk mengetahui kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual, peneliti juga menggunakan metode lainnya yaitu dengan mengadakan FGD (*Focussed Group Discussion*). Hal ini dilakukan untuk mengetahui secara lebih mendalam terkait dengan kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual yang diberikan pada siswa kelas VIII di SMP Negeri se-Kecamatan Matraman, Jakarta Timur.

³ Prayitno dan Erman Amti. *Dasar-Dasar Bimbingan dan Konseling Cetakan kedua*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2004) h. 344

Penggunaan metode FGD ditujukan untuk mengetahui secara lebih mendalam terkait penilaian siswa terhadap layanan konseling individual yang diterima, apakah pengisian instrumen yang diberikan telah sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Pada dasarnya FGD memiliki kelebihan yang dibandingkan dengan metode lainnya. Menurut Edi Inrizal, kelebihan FGD salah satunya adalah Sinergisme yaitu suatu kelompok akan mampu menghasilkan informasi, ide dan pandangan yang lebih luas. Selain itu, sebagai keamanan yaitu individu akan merasa lebih aman, bebas dan leluasa mengekspresikan perasaannya.⁴ Dengan menggunakan metode ini, diharapkan siswa dapat mengemukakan pendapatnya karena merasa bebas dalam mengekspresikan perasaannya.

Hasil FGD dengan 10 siswa kelas VIII di SMP Negeri se-Kecamatan Matraman Jakarta Timur menunjukkan terdapat beberapa hal yang tidak dapat diungkapkan dengan menggunakan instrumen dan perlu untuk menjadi bahan evaluasi bagi guru BK terutama mengenai cara-cara yang digunakan dalam membantu permasalahan siswa. Berdasarkan hasil FGD dengan 5 siswa SMPN 7 Jakarta diketahui siswa merasa kurang puas dengan layanan konseling individual yang diberikan karena tidak sesuai dengan yang siswa harapkan. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor.

⁴ Edi Inrizal. Edi Inrizal. *Diskusi Kelompok Terarah Focus Group Discussion (FGD): Prinsip-prinsip dan Langkah Pelaksanaan Lapangan*. (Padang: Universitas Andalas,_) h.76

Salah satu yang paling menjadi keluhan siswa terhadap layanan konseling individual adalah ketidaktepatan cara yang digunakan guru BK dalam membantu menyelesaikan permasalahan siswa.

Seluruh anggota diskusi menganggap bahwa cara yang digunakan guru BK terhadap siswa dengan memberikan ancaman merupakan tindakan yang salah dan siswa menganggap hal tersebut membebani terutama dalam hal akademik. Siswa menganggap dengan adanya ancaman tidak naik kelas, akan tertanam dalam pikiran siswa dan menjadi beban. Hal ini berdampak pada penurunan prestasi, tidak termotivasi dan membuat siswa semakin terpuruk. Selain itu, terdapat siswa yang mengungkapkan bahwa layanan konseling tidak memberikan solusi atas permasalahannya, siswa menganggap guru BK terlalu cepat untuk mengambil keputusan tanpa mempertimbangkan pendapat atau pernyataan dari siswa yang dikatakan bermasalah.

Adanya ancaman yang diberikan guru BK terhadap siswa secara tidak langsung memiliki dampak yang negatif bagi siswa. Hal ini sesuai dengan pernyataan Mamiq Gaza yang menyatakan bahwa dalam otak anak terdapat bagian yang disebut limbik sebagai pusat rasa nyaman dan ketenangan bagi anak. Namun, apabila anak selalu dan cemas dan takut karena hukuman maka fungsi dari limbik tidak akan optimal. Ketakutan itu akan mempengaruhi bagian korteks dalam otak dan kemudian berpengaruh pada kemampuan berpikir, kemampuan menganalisis,

kemampuan memecahkan masalah, dan kemampuan pengambilan keputusan⁵. Berdasarkan hal ini bantuan yang diberikan guru BK dalam menangani permasalahan siswa harus tepat. Apabila penerapan adanya ancaman yang diberikan guru BK kepada siswa dilaksanakan terus menerus berdampak pada kemampuan rendah siswa dalam menangani permasalahan sehingga siswa akan cenderung kesulitan dalam mengubah diri menjadi lebih baik dan cenderung mengulangi kesalahannya.

Terkait dengan rekomendasi layanan kepada siswa lain, 4 dari 5 siswa ingin merekomendasikan layanan kepada temannya dan 1 siswa tidak ingin merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain dengan alasan karena tidak ingin membuat temannya merasakan tekanan yang siswa rasakan ketika konseling. Namun, siswa lainnya yang ingin merekomendasikan layanan kepada siswa yang lain bukan berdasarkan atas kepuasan penggunaan layanan tersebut tapi lebih megarah kepada upaya agar teman-temannya merasakan apa yang siswa rasakan selama konseling, dan siswa menganggap hal tersebut sebagai bentuk solidaritas.

Untuk penggunaan layanan konseling kembali, Apabila pelayanan tergolong masih kurang baik maka siswa tidak akan menggunakan layanan konseling ini. Namun tidak menutup kemungkinan untuk siswa

⁵ Mamiq Gaza. *Bijak Menghukum Siswa*. (Jogyakarta: Ar-Ruzz Media,2012) h.40

menggunakan layanan ini akan tetapi apabila kualitas pelayanan dinilai cukup baik dan sesuai dengan harapan siswa seperti dengan tidak memberikan ancaman kepada siswa, lebih untuk memotivasi siswa, tidak dengan cepat menghakimi siswa yang bersalah, dan lainnya. Meskipun siswa menggambarkan hal yang cenderung mengarah kepada penilaian yang kurang baik terhadap layanan konseling individual, siswa juga merasakan manfaat dengan adanya layanan ini meskipun persentasenya hanya sedikit.

Selanjutnya penilaian kepuasan siswa di SMP Negeri 7 Jakarta terhadap kualitas pelayanan. Sebanyak 24 siswa (63.16%) berada pada kategori sedang, kemudian 7 siswa (18.42%) berada pada kategori tinggi, dan 6 siswa (15.79%) berada pada kategori rendah. Hal ini menandakan mayoritas siswa kelas VIII di SMP Negeri 7 Jakarta merasa cukup puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh guru BK, baik yang menyangkut fasilitas fisik dan peralatan, penampilan guru BK saat memberikan layanan konseling, pelayanan yang diberikan dengan tepat sesuai yang dijanjikan, ketepatan waktu pelaksanaan layanan, kesediaan guru BK dalam membantu siswa, respon guru BK ketika ada siswa yang ingin konseling, kepercayaan kepada guru BK saat memberikan layanan konseling, pengetahuan dan keterampilan guru BK selama konseling, rasa hormat atau sikap sopan santun yang ditunjukkan guru BK selama

konseling, kemampuan guru BK dalam memahami siswa, mendengarkan permasalahan siswa, kemudahan akses untuk bertemu dengan guru BK.

Kemudian Pembahasan hasil FGD yang ada di SMP Negeri 7 Jakarta karakteristiknya berbeda dengan hasil pada siswa SMP Negeri 97 Jakarta. Berdasarkan hasil FGD dengan 5 siswa di SMP Negeri 97 Jakarta, Siswa menganggap bahwa pelayanan yang diberikan oleh guru BK sudah cukup baik, sifat guru BK terhadap siswa yang konseling dinilai baik, siswa menilai penanganan masalah dari guru BK telah membantu siswa seperti dapat mengubah perilaku siswa ke arah lebih baik, lebih membuat siswa menjadi tenang dalam menangani masalah meskipun siswa juga merasa pelayanan yang diberikan belum cukup maksimal namun sudah dapat membantu siswa.

Hal yang menjadi pertimbangan siswa dalam menilai layanan konseling yang diberikan yaitu pada cara-cara yang diberikan guru BK dalam menangani permasalahan. 3 dari 5 siswa menilai bahwa guru BK kurang tegas dalam memberikan hukuman kepada siswa. Adanya surat peringatan atau surat perjanjian yang diberikan guru BK dalam menangani permasalahan siswa kurang membuat siswa jera dan cenderung untuk melakukan kesalahan serupa. siswa mengharapkan guru BK dapat lebih tegas dalam menangani masalah siswa, selain itu pendapat lain dikemukakan bahwa saat konseling guru BK dalam

menangani masalah tidak langsung ke sumber masalahnya, atau terkesan “*bertelete-tele*”.

Namun hal yang menjadi perhatian adalah 4 dari 5 siswa tidak ingin menggunakan layanan konseling kembali. Hal ini disebabkan karena adanya anggapan negatif yang siswa rasakan ketika menggunakan layanan konseling. Siswa merasa jika ke ruang BK mereka dianggap bermasalah oleh teman-temannya, hal ini yang membuat siswa tidak ingin menggunakan layanan konseling kembali. Selain itu, anggapan negatif tersebut juga yang menyebabkan siswa enggan untuk merekomendasikan layanan kepada teman-teman meskipun layanan dinilai sudah cukup baik dan cukup sesuai dengan harapan siswa.

Selanjutnya, penilaian siswa di SMP Negeri 97 terhadap kualitas pelayanan konseling individual. Berdasarkan sebanyak 31 siswa (73.81%) berada pada kategori sedang, kemudian 7 siswa (16.67%) berada pada kategori rendah, dan 4 siswa (9.52%) berada pada kategori tinggi. Hal ini menandakan mayoritas siswa kelas VIII di SMP Negeri 97 Jakarta merasa cukup puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh guru BK, baik yang menyangkut fasilitas fisik dan peralatan, penampilan guru BK saat memberikan layanan konseling, pelayanan yang diberikan dengan tepat sesuai yang dijanjikan, ketepatan waktu pelaksanaan layanan, kesediaan guru BK dalam membantu siswa, respon guru BK ketika ada siswa yang ingin konseling, kepercayaan kepada guru BK saat

memberikan layanan konseling, pengetahuan dan keterampilan guru BK selama konseling, rasa hormat atau sikap sopan santun yang ditunjukkan guru BK selama konseling, kemampuan guru BK dalam memahami siswa, mendengarkan permasalahan siswa, serta kemudahan akses untuk bertemu dengan guru BK.

Selanjutnya pembahasan hasil penelitian berdasarkan dimensi dan indikator. Berdasarkan hasil perhitungan per-dimensi kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual di SMP Negeri se-kecamatan Matraman Jakarta Timur, diketahui dimensi rekomendasi layanan dan penggunaan layanan kembali memiliki persentase yang sama dan menjadi dimensi yang tertinggi dibandingkan dimensi lainnya dengan 83% diikuti oleh dimensi kepuasan secara umum dengan persentase sebesar 81%, kemudian dimensi hasil layanan dan jumlah pertemuan dengan persentase yang sama sebesar 79%, selanjutnya dimensi kualitas layanan dan pemenuhan akan harapan dengan persentase yang sama yaitu 78%, dan yang terakhir dimensi pemenuhan kebutuhan dengan persentase sebesar 75%.

Dimensi rekomendasi layanan kepada orang lain dan dimensi penggunaan layanan kembali menjadi dimensi yang tertinggi. Hal ini menandakan bahwa siswa merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan dan akan merekomendasikan layanan kepada siswa lainnya dan akan menggunakan layanan konseling individual jika siswa terdapat

permasalahan. Namun, hasil perhitungan ini kurang relevan dengan hasil FGD yang peneliti lakukan. Seperti pemaparan yang sebelumnya, bahwa 9 dari 10 siswa tidak ingin menggunakan layanan kembali. Artinya mayoritas siswa kelas VIII di SMP Negeri se-kecamatan Matraman tidak berminat untuk menggunakan jasa layanan konseling individual. Faktor penyebabnya beragam.

Seperti siswa yang merasa masalah belum tertangani dengan baik, sikap yang ditunjukkan oleh guru BK dalam menangani masalah siswa serta adanya anggapan negatif dari siswa lain jika menggunakan layanan konseling. Anggapan negatif terhadap layanan bimbingan dan konseling adalah hal yang masih menjadi kesalahpahaman terhadap layanan BK. Adanya anggapan negatif ini menjadi salah satu faktor yang membuat siswa untuk tidak menggunakan layanan konseling kembali. Selanjutnya dimensi tinggi lainnya yaitu dimensi rekomendasi layanan kepada orang lain. Siswa yang puas terhadap layanan konseling umumnya akan merekomendasi layanan kepada siswa lainnya. Hasil dari FGD diketahui 6 siswa tidak merekomendasi layanan kepada siswa lainnya dan 4 siswa ingin merekomendasi layanan konseling kepada yang lainnya.

Siswa yang tidak ingin merekomendasi layanan konseling kepada siswa yang lainnya yaitu karena masih memiliki pandangan yang salah terhadap layanan konseling, Siswa mengatakan jika merekomendasi layanan kepada yang lainnya, akan timbul anggapan negatif terhadap

siswa yang merekomendasikan layanan. Selain itu, 4 siswa yang ingin merekomendasikan layanan konseling, akan merekomendasikan layanan kepada teman bukan berdasarkan kepuasan, namun lebih untuk membuat siswa yang lainnya merasakan apa yang siswa rasakan selama konseling karena hal negatif yang diterima bukan berdasarkan anggapan positif.

Selanjutnya, pembahasan hasil penelitian berdasarkan perhitungan secara keseluruhan dimensi kepuasan siswa terkait kualitas layanan diketahui bahwa dimensi daya tanggap menjadi dimensi lebih tinggi dibandingkan dimensi lainnya dengan persentase sebesar 86%, diikuti oleh dimensi jaminan dengan persentase 85%, kemudian dimensi empati dengan 84%, selanjutnya dimensi bukti fisik dengan 82% dan terakhir dimensi keandalan dengan 83%. Dimensi daya tanggap menjadi dimensi tertinggi, dimensi ini berkaitan dengan *willingness to help customers and provide prompt service*.⁶ Kesiapan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap menjadi hal yang ada pada dimensi daya tanggap.

Berdasarkan hasil ini, diketahui siswa kelas VIII di SMP Negeri se-kecamatan Matraman Jakarta Timur yang telah menggunakan layanan konseling individual menganggap bahwa guru BK cukup memiliki daya

⁶ Parasuraman, et al. *SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. (Texas: University College Station, 1988) p. 23

tanggap terhadap siswa yang mengikuti layanan konseling. Contoh sikap daya tanggap yang ditunjukkan oleh guru BK pada saat konseling seperti guru BK yang bersedia untuk membantu siswa, tidak pilih-pilih siswa untuk dijadikan konseli, dan dapat dengan tanggap merespon dengan segera siswa yang ingin konseling dan tanggap terhadap permasalahan siswa.

Secara keseluruhan, hasil dari pengolahan data kedua instrumen dengan hasil yang didapatkan melalui FGD menunjukkan adanya beberapa perbedaan. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor. Seperti yang dikemukakan oleh Hathaway:

“...the tendency of clients to say nice things in evaluating their counseling, whether or not these things were true, and he labeled this tendency the “good-bye effect”.”⁷

Adanya kecenderungan siswa untuk mengatakan hal-hal yang baik dalam mengevaluasi layanan konseling, baik itu benar-benar baik atau tidak. dan menggambarkan sebagai “*Good-bye effect*”.. Hasil yang didapatkan dari FGD cukup sesuai dengan yang dikemukakan oleh Hathaway yang menyatakan bahwa responden akan mengatakan hal-hal yang baik terhadap proses konseling, hal ini karena mayoritas siswa tidak memiliki keberanian untuk mengatakan hal yang sebenarnya kepada guru BK, siswa merasa tidak memiliki kekuasaan untuk mengemukakan

⁷, Frederick LeCompte Jr., "Client satisfaction as a counseling outcome variable" (1971).Retrospective Theses and Dissertations. P.3

pendapat, dan menerima apa yang diberikan meskipun belum sesuai dengan yang diharapkan.

C. Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini tidak sempurna, terdapat beberapa keterbatasan, diantaranya yaitu:

1. Sebagian besar literatur mengenai teori kepuasan dikaji pada ilmu ekonomi sehingga peneliti harus tepat dalam menerjemahkan konsep kepuasan pada bidang ekonomi ke bidang pendidikan pada umumnya dan bimbingan dan konseling khususnya.
2. Penelitian ini hanya diberikan ada kelas VIII yang mengikuti layanan konseling individual, tidak ditujukan secara keseluruhan kepada siswa yang mengikuti layanan konseling individual di SMP Negeri se-Kecamatan Matraman.
3. Hasil penelitian tidak dapat digeneralisasikan bagi kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual pada sekolah lainnya karena peneliti hanya dilakukan pada kelompok siswa di SMP Negeri se-kecamatan Matraman, Jakarta Timur.
4. Kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual pada penelitian ini tidak dibedakan berdasarkan karakteristik dari konseli.

5. Sulitnya untuk mengontrol kejujuran siswa dalam mengisi instrumen sesuai dengan pelayanan yang diterima. Hal ini karena adanya kekeliruan dari peneliti terhadap cara pengumpulan data.