

ABSTRAK

ANDANI AKBAR, NIM. 13 108 010, Judul Skripsi “**TINGKAT KEPUASAN SISWA SETELAH MENGIKUTI KONSELING INDIVIDUAL DI BEBERAPA SLTA DI KECAMATAN LIMA KAUM**”, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Jurusan Bimbingan dan Konseling Institut Agama Islam Negeri Batusangkar, 2018

Masalah pokok dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti konseling individual di beberapa SLTA di Kecamatan Lima Kaum. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti konseling individual di beberapa SLTA di Kecamatan Lima Kaum dengan siswa yang berbeda dan konselor yang berbeda juga di Kecamatan Lima Kaum

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *deskriptif kuantitatif* yang bertujuan untuk menggambarkan tentang tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti konseling individual di beberapa SLTA di kecamatan Lima Kaum dengan menggunakan angka-angka. Populasi Penelitian yaitu seluruh siswa kelas XI IPS yang telah mengikuti konseling individual di beberapa SLTA di Kecamatan Lima Kaum yang berjumlah 20 orang siswa. Alat pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini instrumen berupa angket.

Berdasarkan hasil penelitian, terungkap bahwa tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti layanan konseling individual “Puas” dapat dilihat dari 20 orang siswa yang mengisi angket penelitian 3 orang dengan persentase 15% berada pada klasifikasi sangat puas kemudian 7 orang dengan persentase 35% yang menempati klasifikasi puas artinya $15\% + 35\% = 50\%$ siswa puas setelah mengikuti layanan konseling individual di beberapa SLTA di Kecamatan Lima Kaum

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR LAMPIRAN	v
BAB I LATAR BELAKANG MASALAH	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Batasan Masalah	11
D. Rumusan Masalah	11
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	11
F. Defenisi Operasional	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	14
1. Pengertian Tingkat Kepuasan	14
2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	16
3. Pentingnya Kepuasan dalam Diri Individu	18
4. Indikator Tingkat Kepuasan	20
5. Kepuasan dalam Konseling	21
a. Konseling Profesional	23
b. Tujuan Konseling	25
B. Kajian Penelitian yang Relevan	28
C. Kerangka Berfikir	29

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	31
B. Tempat dan Waktu Penelitian	32
C. Populasi dan Sampel	32
D. Alat dan Teknik Pengumpulan Data	34
E. Pengembangan Instrumen	34
F. Teknik Analisis Data	39

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Data	42
B. Pembahasan	72

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	73
B. Saran	74

DAFTAR KEPUSTAKAAN

DAFTAR TABEL

Tabel Hal

III.1	: Populasi Penelitian	33
III.2	: Skala Likert	34
III.3	: Kisi-kisi Instrumen Tingkat Kepuasan	35
III.4	: Interval Skor Tingkat Kepuasan	41
IV.1	: Rekapitulasi jumlah skor tingkat kepuasan di MAN 2 Tanah Datar.....	43
IV.2	: Klasifikasi skor tingkat kepuasan di Man 2 Tanah Datar	44
IV.3	: Tingkat kepuasan berkenaan dengan kemampuan konselor di Man 2 Tanah Datar	45
IV.4	: Tingkat kepuasan berkenaan dengan Tanggapan konselor di Man 2 Tanah Datar	46
IV.5	: Tingkat kepuasan berkenaan dengan Pengetahuan konselor di Man 2 Tanah Datar	47
IV.6	: Tingkat kepuasan berkenaan dengan kepedulian konselor di Man 2 Tanah Datar	48
IV.7	: Tingkat kepuasan berkenaan dengan kesiapan konselor di Man 2 Tanah Datar	49
IV.8	: Rekapitulasi jumlah skor tingkat kepuasan di SMA Muhammadiyah Batusangkar	50
IV.9	: Klasifikasi skor tingkat kepuasan di SMA Muhammadiyah Batusangkar	51
IV.10	: Tingkat kepuasan berkenaan dengan kemampuan konselor di SMA Muhammadiyah Batusangkar	52
IV.11	: Tingkat kepuasan berkenaan dengan Tanggapan konselor di SMA Muhammadiyah Batusangkar	53
IV.12	: Tingkat kepuasan berkenaan dengan Pengetahuan konselor di SMA Muhammadiyah Batusangkar	54
IV.13	: Tingkat kepuasan berkenaan dengan kepedulian konselor di SMA Muhammadiyah Batusangkar	55
IV.14	: Tingkat kepuasan berkenaan dengan kesiapan konselor di SMA Muhammadiyah Batusangkar	56
IV.15	: Rekapitulasi jumlah skor tingkat kepuasan di SMA 1 Batusangkar	57
IV.16	: Klasifikasi skor tingkat kepuasan di SMAN 1 Batusangkar	58
IV.17	: Tingkat kepuasan berkenaan dengan kemampuan konselor di SMAN 1 Batusangkar	59
IV.18	: Tingkat kepuasan berkenaan dengan Tanggapan konselor di SMAN 1 Batusangkar	60

IV.19	Tingkat kepuasan berkenaan dengan Pengetahuan konselor di SMAN 1 Batusangkar	61
IV.20	Tingkat kepuasan berkenaan dengan kepedulian konselor di SMAN 1 Batusangkar	62
IV.21	Tingkat kepuasan berkenaan dengan kesiapan konselor di SMAN 1 Batusangkar	63
IV.22	Rekapitulasi jumlah skor tingkat kepuasan di beberapa SLTA di Kecamatan Lima Kaum	64
IV.23	Klasifikasi skor tingkat kepuasan di beberapa SLTA di Kecamatan Lima Kaum.....	65
IV.24	Tingkat kepuasan berkenaan dengan Kemampuan konselor di beberapa SLTA di Kecamatan Lima Kaun	66
IV.25	Tingkat kepuasan berkenaan dengan Tanggapan konselor di beberapa SLTA di Kecamatan Lima Kaun	67
IV.26	Tingkat kepuasan berkenaan dengan Pengetahuan konselor di beberapa SLTA di Kecamatan Lima Kaun	69
IV.27	Tingkat kepuasan berkenaan dengan Kepedulian konselor di beberapa SLTA di Kecamatan Lima Kaun	70
IV.28	Tingkat kepuasan berkenaan dengan Kesiapan konselor di beberapa SLTA di Kecamatan Lima Kaun	71

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kisi-kisi Instrumen Penelitian
- Lampiran 2 : Angket Instrumen Penelitian
- Lampiran 3 Lembaran Validasi
- Lampiran 4 : Daftar Hadir Siswa
- Lampiran 5 : Surat Permohonan Penerbitan Surat Izin Penelitian dari LP2M IAIN Batusangkar
- Lampiran 6 : Surat Ket/ Rekomendasi Izin Penelitian dari Kesbangpol dan Dinas Pendidikan
- Lampiran 7 : Surat Keterangan telah Melakukan Penelitian dari Sekolah

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan semakin meningkatnya tuntutan kuantitas dan kualitas hidup manusia, permasalahan yang dihadapi manusiapun juga semakin banyak. Permasalahan yang dimaksud sering kali tidak cukup untuk ditangani bahkan tidak mampu diatasi sendiri oleh individu. Ia juga tidak terselesaikan dengan tuntas hanya dengan diberi pelayanan dalam bentuk informasi dan nasihat. Individu memerlukan pelayanan yang secara sistematis mampu membantu mengentaskan masalah yang dihadapinya, sehingga ia mampu mengembangkan dirinya kearah peningkatan kualitas kehidupan yang lebih baik.

Hidup manusia tidak akan terlepas dari masalah, baik masalah kecil maupun masalah besar. Terkadang kita sudah berusaha menghindari masalah, namun adakalanya orang lain yang mendatangkan masalah. Berkaitan dengan masalah yang kita hadapi, ada orang yang mampu menyelesaikan permasalahan yang mereka hadapi dan ada pula yang tidak mampu menyelesaikan permasalahan yang mereka hadapi, dan mereka membiarkan masalah berlalu begitu saja, sehingga masalahnya menjadi semakin bertambah.

Manusia dalam kehidupannya memerlukan bantuan orang lain, karena pada hakikatnya selain manusia sebagai makhluk individu, manusia juga disebut dengan makhluk sosial yang dalam kehidupannya selalu membutuhkan manusia yang lainnya, dalam kehidupannya hubungan yang dijalin manusia satu dengan lainnya tidak selalu berjalan dengan harapan, dan harapan tersebut membuat kita kesulitan dalam menjalani kehidupan, hal ini bisa disebut dengan hambatan atau masalah. Masalah adalah hambatan menuju tujuan yang ingin dicapai sehingga harus diselesaikan. Menurut Sukiman “Masalah adalah adanya suatu kendala atau persoalan

yang harus diatasi karena keberadaannya mendatangkan keadaan yang tidak menyenangkan, menghambat dan bahkan menggagalkan kenyataan yang diharapkan dengan baik” (2014: 33).

Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa masalah merupakan bagian kecil dari kehidupan yang menghambat seseorang dan bahkan menggagalkan seseorang untuk mencapai harapan yang diinginkannya. Jika seseorang yang bermasalah kurang mampu untuk mengatasi masalah, maka yang bersangkutan memerlukan orang lain untuk menyelesaikan masalah tersebut. Sedangkan masalah menurut Sudrajat “Masalah adalah suatu kesulitan yang harus dipecahkan atau dicarikan jalan keluarnya” (2013: 3).

Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa masalah merupakan persoalan yang menghambat seseorang untuk melakukan keinginan yang dituju dan sesuatu yang belum ditentukan pemecahan atau jawabannya, masalah juga pelajaran bagi seseorang ketika seseorang sadar sebagai kesadaran jiwa, seseorang dapat melihat berbagai kelemahan dalam hidupnya. Agar tujuan seseorang dapat terwujud, oleh sebab itu masalah mesti dituntaskan atau dicarikan jalan keluarnya untuk mengapai sesuatu keinginan yang diharapkan.

Masalah juga datang dalam dunia pendidikan, masing-masing siswa memiliki karakteristik pribadi yang unik dan terdapat perbedaan individual diantara mereka, seperti dalam aspek kecerdasan, emosi, sikap dan lain sebagainya. Hal ini menyebabkan masalah yang dialami siswapun berbeda. Berkenaan dengan masalah-masalah yang dihadapi siswa itu berbeda-beda, maka diperlukan pendekatan-pendekatan melalui bimbingan dan konseling. Bimbingan dan konseling adalah hubungan secara profesional yang diberikan oleh konselor untuk membantu klien untuk menentukan rencana masa depan yang baik bagi klien, dengan jalan memahami dirinya dan lingkungannya. Menurut Farozin Bimbingan dan konseling adalah

Upaya sistematis, objektif, logis dan berkelanjutan serta terprogram yang dilakukan oleh konselor atau guru BK untuk memfasilitasi perkembangan peserta didik dalam mencapai kemandirian. Bimbingan dan Konseling merupakan komponen integral sistem pendidikan pada setiap satuan pendidikan, yang berupaya memfasilitasi dan memandirikan peserta didik agar mencapai perkembangan yang utuh dan optimal. (2016: 6)

Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa bimbingan dan konseling merupakan suatu bantuan atau pertolongan yang diberikan konselor kepada individu atau sekumpulan individu untuk menghindari atau mengatasi, kesulitan-kesulitan di dalam kehidupannya, sehingga individu atau sekumpulan individu dapat mencapai kesejahteraan dalam hidupnya. Bimbingan dan konseling dapat diberikan tidak hanya untuk mencegah agar kesulitan tersebut tidak terjadi dalam diri seseorang, tetapi juga dapat diberikan untuk mengatasi kesulitan-kesulitan yang telah terjadi pada diri seseorang.

Sedangkan menurut Widjaya dalam Sukardi bimbingan dan konseling adalah:

Proses pemberian bantuan kepada individu atau kelompok yang dilakukan secara berkesinambungan supaya individu tersebut dapat memahami dirinya sendiri, sehingga dia sanggup mengarahkan dirinya dan dapat bertindak secara wajar sesuai dengan tuntutan dan keadaan lingkungan sekolah, masyarakat dan kehidupan pada umumnya. (2000: 36)

Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa bimbingan dan konseling berusaha membantu individu yang mengarah pada perubahan yang positif pada diri individu secara berkelanjutan, sehingga individu tersebut dapat menyesuaikan dirinya dimanapun mereka berada. Lebih lanjut klien dapat belajar bagaimana memecahkan masalah serta mampu menentukan kebutuhan-kebutuhan yang akan datang. Orang yang dibimbing dapat mengembangkan kemampuan dirinya sendiri dan mandiri dengan memanfaatkan kekuatan individu dan sarana yang ada dan dapat dikembangkan berdasarkan norma-norma yang berlaku dalam poses konseling. Adapun menurut Yarni Bimbingan dan Konseling adalah:

Pelayanan bantuan untuk siswa, baik secara perorangan maupun kelompok, agar mampu mandiri dan berkembang secara optimal, dalam bidang bimbingan pribadi, bimbingan sosial, bimbingan belajar, dan bimbingan karir, melalui berbagai jenis layanan dan kegiatan pendukung, berdasarkan norma-norma yang berlaku. (2009: 75)

Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa bimbingan dan konseling adalah pemberian bantuan yang diberikan oleh seseorang yang ahli dalam bidang pekerjaan yang dimilikinya baik secara individu maupun secara kelompok, khususnya bimbingan dan konseling, yang mana bertujuan untuk membantu klien dalam memahami dirinya, belajar mengambil keputusan dan membantu memecahkan masalah yang sedang dialami klien. Sehingga klien dapat merencanakan masa depan yang lebih baik untuk mencapai kesejahteraan hidup.

Bimbingan dan konseling akan berjalan dan berfungsi disuatu sekolah apabila ada konselor atau guru BK disana. Guru BK salah satu bagian penting di sekolah, setiap sekolah paling tidak diwajibkan untuk memiliki seorang guru BK untuk dapat menangani berbagai macam permasalahan yang terjadi di sekolah, terutama permasalahan siswa di sekolah. Pada dasarnya tidak ada syarat-syarat khusus bagi seseorang untuk menjadi guru BK, yang terpenting guru BK memahami dan juga mengetahui teknik-teknik konseling. Paling tidak setiap orang yang sudah pernah mengikuti pelatihan konseling atau mengikuti pendidikan dibidang konseling, dengan teknik konseling tersebut seseorang bisa menjadi guru BK yang kompeten di sekolah. Guru BK adalah salah satu jabatan yang cukup penting di sekolah, karena memiliki tugas dalam membimbing siswa. Guru BK atau Konselor adalah sebagai petugas profesional, yang secara terlatih dalam keilmuannya untuk instansi pendidikan, yang memiliki kompetensi dalam bimbingan dan konseling di sekolah. Menurut Rahadyan konselor adalah:

Seorang yang mempunyai keahlian dalam melakukan konseling atau penyuluhan. Berlatar belakang pendidikan minimal sarjana strata 1 (S1) dari jurusan psikologi pendidikan dan bimbingan

(PPB), Bimbingan dan Konseling (BK) atau bimbingan penyuluhan (BP). Serta menyelesaikan pendidikan profesi konselor (PPK) untuk berhak menyandang gelar (Kons). (2013: 87)

Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa konselor adalah seorang yang menguasai sejumlah pengetahuan dan keterampilan untuk menyelenggarakan pelayanan individual dan kelompok. Termasuk kegiatan konselor dalam pengumpulan data dan informasi tentang siswa, dengan demikian konselor mempunyai peran penting dalam menangani siswa yang bermasalah serta memberikan motivasi bagi siswa, sebab konselor sekolah telah disiapkan oleh lembaga pendidikan yang berwenang untuk menjalankan tugas sebagai tenaga profesional dibidangnya di sekolah.

Bantuan layanan konseling dilakukan dengan persiapan yang sangat baik, persiapan ini dilakukan agar memudahkan konselor untuk mendapatkan informasi dan data-data tentang siswa di sekolah dalam menjalankan pelayanan konseling yang efektif dan efisien, agar proses konseling efektif dan efisien, disediakan layanan konseling individual. Konseling individual adalah salah satu pemberian bantuan yang secara langsung diberikan oleh konselor terhadap permasalahan yang dirasakan oleh klien. Bertujuan untuk mengatasi masalah klien, mengenali diri individu itu sendiri, menerima diri secara kenyataan, dan dapat mengambil keputusan yang lebih bijaksana, sehingga individu dapat berkembang secara terarah dimanapun klien berada. Menurut Farozin konseling individual adalah:

Proses interaktif yang dicirikan oleh hubungan yang unik antara guru bimbingan dan konseling atau konselor dengan peserta didik/konseli yang mengarah pada perubahan perilaku, konstruksi pribadi, kemampuan mengatasi situasi hidup dan keterampilan membuat keputusan. Konseling individual diberikan baik kepada peserta didik/konseli yang datang sendiri maupun diundang peserta didik/konseli diundang oleh guru bimbingan dan konseling atau konselor berdasarkan hasil asesmen, referral, dan observasi (2016: 48)

Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa, konseling individual merupakan layanan yang memungkinkan klien untuk berkomunikasi secara langsung yang melibatkan seorang konselor, yang membahas berbagai hal tentang masalah yang dialami klien. Pembahasan tersebut bersifat mendalam menyangkut hal-hal penting tentang diri klien bahkan sangat penting lagi yang bisa jadi menyangkut rahasia pribadi klien bersifat meluas meliputi berbagai sisi yang menyangkut permasalahan klien, namun juga bersifat spesifik menuju kearah pengentasan masalah klien.

Sedangkan layanan konseling individual menurut Prayitno adalah “Layanan konseling yang diselenggarakan oleh seorang konselor terhadap seorang klien dalam rangka pengentasan masalah pribadi klien” (2012: 105). Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa konseling individual adalah suatu proses layanan yang membantu peserta didik dalam mengentaskan masalah pribadi klien, yang dilakukan oleh konselor kepada klien dengan Tanya jawab dalam suasana tatap muka, bertujuan membahas berbagai hal tentang masalah yang dialami oleh klien.

Adapun yang dimaksud menurut Salahudin “Konseling individual merupakan pemberi bantuan yang dilaksanakann secara face to face relationship (hubungan langsung muka ke muka, atau hubungan empat mata), antara konselor dan klien” (2010: 94).

Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa konseling individual suatu proses pemberi bantuan yang dilakukan dengan tatap muka secara langsung antara konselor dan klien, yang bertujuan agar permasalahan yang dialami klien teratasi dan klien mampu mengembangkan pemahaman diri sesuai dengan kecakapan klien, sehingga klien dapat menghindari atau mengatasi hambatan-hambatan yang akan terjadi dalam kehidupannya. Setelah itu dengan konseling individual beban klien menjadi lebih ringan, serta kemampuan klien ditingkatkan dan potensi klien dikembangkan.

Pelaksanaan layanan konseling individual sangat penting dilaksanakan di sekolah, jika tidak dilaksanakan akan berdampak kurang baik terhadap siswa yang sedang mengalami permasalahan. Setelah layanan konseling individual dilaksanakan dengan sistematis dan terprogram, siswa merasa permasalahan yang dialaminya teratasi serta beban siswa berkurang, sehingga siswa mempunyai kemampuan untuk memahami dirinya sendiri dan lingkungannya secara tepat. Sebagai konselor yang profesional, konselor hendaknya harus memahami kondisi fisik, baik itu kondisi ruangan maupun kondisi klien itu sendiri yang ingin berkonsultasi dengan konselor. Hal ini sangat penting untuk kenyamanan siswa dalam proses bimbingan dan konseling, sehingga siswa akan merasa puas jika layanan yang diberikan oleh konselor sesuai dengan harapan klien. Menurut Atmojo dalam Susilowati

Kepuasan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan klien dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan klien. Hal ini sangat penting bagi pelayanan publik seperti pelayanan bimbingan dan konseling di sekolah. (E-Journal, 2014: 9)

Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa kepuasan merupakan sesuatu perasaan senang yang dirasakan oleh seseorang ketika seseorang mendapat pelayanan yang baik dari orang lain. Layanan yang didapatkan sesuai dengan yang diharapkan, khususnya layanan konseling individual, sebagaimana harapan klien yaitu untuk mendapatkan solusi dari apa yang dirasakan klien. Klien yang puas merupakan bagian yang sangat berharga bagi konselor karena apabila klien puas, mereka akan memberikan respon yang baik kepada konselor dan memberi kepercayaan kepada konselor, tetapi apabila klien kecewa dan merasa layanan yang didapatkan kurang memuaskan, mereka akan enggan kembali untuk berkonsultasi dengan konselor. Untuk menciptakan kepuasan terhadap klien, konselor menciptakan suasana konseling yang kondusif dan mengelolah konseling dengan sistematis. Sedangkan kepuasan menurut Siagan adalah:

Kepuasan itu didasarkan kepada faktor-faktor yang sifatnya instrinsik seperti keberhasilan mencapai sesuatu, pengakuan yang diperoleh sifat pekerjaan yang dilakukan, rasa tanggung jawab, kemajuan dalam karir, dan pertumbuhan profesional dan intelektual, yang dialami seseorang. (2004: 164)

Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa kepuasan merupakan suatu hal yang diinginkan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diharapkan. Suatu pelayanan konseling dikatakan menyenangkan apabila konselor memahami harapan dan keinginan klien terwujud dengan tujuan yang diharapinya. Perasaan klien pun menjadi senang dengan apa yang diterimanya setelah mengikuti layanan konseling. Kepuasan klien berkaitan dengan mutu dan kualitas konselor dalam memberikan pelayanan konseling. Peningkatan kualitas pelayanan khususnya bimbingan dan konseling akan dapat mempertinggi kepercayaan siswa di sekolah. Menurut Jasfar dalam Prasetyaati dan Nusantoro ada 5 dimensi yang dapat dijadikan standar dalam menentukan kualitas suatu layanan adalah: “(1) Reliability (kehandalan); (2) Responsiveness (daya tanggap); (3) Assurance (jaminan); (4) Emphaty (empati); (5) dan Tangible (bukti fisik)” (E-Journal 2015: 3)

Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa dalam menentukan kualitas suatu pelayanan khususnya layanan konseling, seorang konselor mesti reliability artinya kemampuan konselor untuk melakukan pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan klien. kedua responsiveness artinya tanggapan yang diberikan konselor terhadap kendala yang dialami klien. ketiga Assurance artinya pengetahuan konselor serta sifat yang diberikan konselor sehingga klien terbebas dari masalah. Keempat Emphaty artinya kepedulian konselor terhadap perilaku klien. terakhir tangible artinya kesiapan konselor untuk memberi layanan kepada klien.

Apabila sekolah yang telah melaksanakan konseling individual dengan baik, dan dengan menggunakan prosedur yang telah dijalankan berdasarkan ketentuan yang telah ada, apakah telah memberikan kepuasan pada penerima layanan, yang subjeknya disini adalah siswa. Apakah siswa-siswi yang telah mendapatkan pelayanan konseling individual telah puas dengan hasil yang telah mereka terima selama mengikuti kegiatan konseling individual yang diselenggarakan di sekolah, sehingga tepat dan sesuai dengan kecenderungan hati siswa.

Pernyataan siswa tentu akan sangat beragam. Pernyataan siswa yang satu dengan yang lainnya akan berbeda tingkat kepuasannya terhadap layanan yang mereka terima, ada yang merasa puas, tidak puas, sangat puas atau bahkan sangat tidak puas. Dapat diketahui bahwa yang menjadi perhatian antara tingkat kepuasan dan ketidak puasan siswa salah satunya adalah penempatan sasaran yang diberikan oleh konselor kepada siswa di sekolah. Ada yang telah sesuai dengan kecenderungan hati dan ada juga yang mengatakan belum sesuai dengan kecenderungan hatinya.

Berdasarkan kesimpulan di atas dapat dipahami bahwa layanan konseling individual merupakan proses bantuan yang diberikan oleh tenaga profesional yaitu (konselor) secara tatap muka kepada siswa yang mengalami hambatan atau permasalahan, yang bertujuan agar hambatan yang dirasakan siswa dapat terentaskan. Siswa yang awalnya mengalami permasalahan, perasaan siswa berubah menjadi tenang dan tentram karena permasalahannya sudah berkurang dan dituntaskan. Seseorang yang senang akan memberikan tanggapan atau respon yang baik kepada pemberi layanan, khususnya layanan konseling yang ada di sekolah, dengan tanggapan yang baik dari siswa akan memberikan nilai tambah terhadap layanan konseling di sekolah. Karena setiap individu menginginkan kepuasan bagi dirinya sendiri.

Berdasarkan wawancara penulis dengan siswa di beberapa SLTA di Kecamatan Lima Kaum

Bahwasannya konseling individual yang ada di Man 2 Batusangkar, dari tiga orang siswa yang mengikuti layanan konseling individual, satu orang siswa merasa senang dan puas terhadap pelaksanaan konseling yang ada di sekolah dan dua orang siswa kurang puas terhadap layanan konseling. Siswa yang kurang puas terhadap layanan konseling ini, karena dia kurang setuju apabila permasalahannya melibatkan orang tua untuk menyelesaikan permasalahan yang dia hadapi. Siswa yang lainnya merasa waktu yang dipergunakan untuk konseling kurang efektif.. setelah wawancara dengan siswa di Man 2 Batusangkar. Selanjutnya peneliti wawancara dengan siswa SMA Muhammadiyah dari tiga orang siswa yang mengikuti layanan konseling individual, dua orang siswa merasa puas terhadap pelaksanaan konseling yang ada di sekolah dan satu dari tiga orang siswa merasa kurang puas terhadap layanan konseling. Adapun siswa yang kurang puas dengan layanan konseling, karena konseling dianggap orang yang mempunyai masalah. Terakhir peneliti mewawancarai SMA 1 Batusangkar Bahwasanya konseling individual yang ada di SMA 1 Batusangkar, dari tiga orang siswa yang mengikuti layanan konseling individual, dua orang siswa yang merasa puas terhadap layanan konseling yang ada di sekolah dan satu dari tiga orang siswa merasa kurang puas terhadap layanan konseling. Karena siswa beranggapan guru BK tidak mau mengerti terhadap diri siswa.(Wawancara Penulis dengan Siswa, 26-29 Nov 2016)

Berdasarkan latar belakang di atas perlu diteliti, ada siswa yang mengikuti layanan konseling individual merasa layanan yang diberikan oleh konselor memuaskan dan ada juga yang belum memuaskan. Penulis tertarik untuk mengetahui dalam jumlah yang lebih banyak pada sekolah yang berbeda dan konselor yang berbeda pula.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka penulis mengemukakan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti konseling individual di beberapa SLTA di Kecamatan Lima Kaum
2. Kaitan tingkat kepuasan siswa dengan tingkat kualitas guru BK
3. Penyebab siswa tidak puas mengikuti konseling individual

C. Batasan Masalah

Agar terarahnya penelitian dan tercapainya tujuan dari penulisan proposal ini, maka penulis membatasi masalah dalam pembahasan ini yaitu Tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti layanan konseling individual di beberapa SLTA di Kecamatan Lima Kaum

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang penulis kemukakan, maka dapat dirumuskan masalah penelitian yaitu: Bagaimana tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti layanan konseling individual di beberapa SLTA di Kecamatan Lima Kaum

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui berapa besar tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti konseling individual di beberapa SLTA di kecamatan Lima Kaum

2. Kegunaan dari Penelitian yaitu

- a. Bagi guru BK sebagai acuan untuk meningkatkan mutu dan kinerja memberikan pelayanan kepada siswa
- b. Bagi siswa sebagai gambaran efektifitas pelayanan yang diberikan oleh guru BK
- c. Bagi mahasiswa sebagai salah satu persyaratan akademik, guna menyelesaikan studi strata 1 (S1) di jurusan Bimbingan Konseling Institut Agama Islam Negeri (IAIN)

F. Definisi Operasional

Agar tidak terjadi kesalah pahaman mengenai tujuan penelitian ini, maka dijelaskan pengertian istilah-istilah sebagai berikut:

Adapun tingkat menurut Azman tingkat adalah “susunan yang berlapis-lapis atau berlingkek-lingkek” (2013: 448). Tingkat yang penulis maksud adalah bagaimana tingkatan siswa setelah mengikuti layanan konseling individual yang diberikan oleh guru BK di sekolah. Sedangkan kepuasan menurut Siagan adalah:

Kepuasan itu didasarkan kepada faktor-faktor yang sifatnya instrinsik seperti keberhasilan mencapai sesuatu, pengakuan yang diperoleh sifat pekerjaan yang dilakukan, rasa tanggung jawab, kemajuan dalam karir, dan pertumbuhan profesional dan intelektual, yang dialami seseorang. (2004: 164)

Kepuasan yang penulis maksud adalah bagaimana kepuasan siswa setelah mengikuti layanan konseling individual, siswa yang puas akan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh konselor kepada dirinya, kepuasan menjadi salah satu hal yang penting untuk diketahui guna melihat seberapa besar kualitas layanan tersebut telah diterima oleh siswa di sekolah, siswa yang puas akan memberikan respon yang positif terhadap pelayanan konseling, dengan begitu siswa mampu menjalani kehidupan lebih baik lagi dan efektif. Untuk melihat tingkat kepuasan siswa menurut Jafar dalam Prasetyaati dan Nusantoro ada 5 dimensi yang dapat dijadikan standar dalam menentukan kualitas suatu layanan adalah: “(1) Reliability (kehandalan); (2) Responsiveness (daya tanggap); (3) Assurance (jaminan); (4) Emphaty (empati); (5) dan Tangible (bukti fisik)” (E-Journal 2015: 3).

Konseling individual adalah “pelayanan khusus dalam hubungan langsung tatap muka antara konselor dan klien, dalam hubungan itu masalah klien dicermati dan diupayakan pengentasannya, sedapat-dapatnya dengan kekuatan klien sendiri”.(Prayitno, 2004: 288)

Konseling individual yang penulis maksud adalah proses pemberian bantuan secara individu yang diberikan oleh konselor secara tatap muka atau face to face dalam menyelesaikan masalah yang dialami siswa, yang menghambat siswa serta menimbulkan kerugian pada siswa. Setelah siswa mengikuti konseling individual, diharapkan masalah siswa berkurang dan masalah siswa juga dapat teratasi dan siswa mendapatkan solusi dari masalah yang dihadapinya, sehingga siswa yang mengikuti konseling individual tersebut merasa puas dan senang, sebab masalah yang dirasakannya selama ini membuat siswa terkendala untuk melakukan

sesuatu yang diharapkannya, maka upaya untuk pengentasan masalah siswa melalui layanan konseling individual.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Pengertian Tingkat Kepuasan

Tingkat kepuasan adalah perasaan dan kekecewaan seseorang mendapatkan sesuatu yang sesuai dengan harapan yang diinginkan, ketika seseorang merasa senang terhadap pelayanan konseling yang didapatkan ia akan merasa puas, dan sebaliknya apabila seseorang kecewa terhadap pelayanan konseling atau sesuatu yang didapatkan, maka ia tidak akan puas. Kepuasan juga termasuk kemampuan individu untuk menikmati pengalaman-pengalamannya dan disertai dengan kegembiraan yang dirasakan.

Kepuasan klien merupakan sesuatu yang harus dicapai oleh konselor, agar pelayanan konseling dapat menjadi prioritas utama bagi siswa di sekolah sebagai pencerahan. Hal tersebut sangat penting seorang konselor harus mampu menempatkan masalah-masalah mana yang seharusnya menjadi gawain konselor itu sendiri untuk mencapai kepuasan siswa. Seseorang bisa menilai apakah ia puas atau tidak adalah setelah mengetahui hasil yang dirasakan sesuai dengan harapannya. Menurut Herzberg's dalam Siagan adalah:

kepuasan itu didasarkan kepada faktor-faktor yang sifatnya intrinsik seperti keberhasilan mencapai sesuatu, pengakuan yang diperoleh sifat pekerjaan yang dilakukan, rasa tanggung jawab, kemajuan dalam karir, dan pertumbuhan profesional dan intelektual, yang dialami seseorang. (Siagan, 2004: 164)

Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa kepuasan terjadi apabila kebutuhan-kebutuhan klien sudah terpenuhi dan terkait dengan tingkat kesenangan dan ketidak senangan yang diterima oleh klien terhadap layanan konseling. Kepuasan juga dapat dirasakan apabila perasaan senang seseorang ketika seseorang puas terhadap harapan yang didapatinya sesuai kenyataan, jika layanan yang diberikan

pada klien tidak sesuai dengan kebutuhan atau harapan klien, maka klien merasa layanan yang didapati kurang memuaskan, sehingga klien kecewa terhadap layanan konseling. Sedangkan menurut Atmojo dalam Susilowati

kepuasan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan klien dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan klien. Hal ini sangat penting bagi pelayanan publik seperti pelayanan bimbingan dan konseling di sekolah. (E-Journal, 2014: 9)

Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa kepuasan merupakan suatu kebahagiaan, apabila kenyataan yang diterima klien sesuai dengan harapan atau bahkan lebih, maka layanan tersebut masuk kategori memuaskan. Kepuasan yang diterima oleh klien tergantung kepada konselor memberikan pelayanan sesuai dengan yang diinginkan klien, kesenangan yang diperoleh oleh klien merupakan suatu kebanggaan juga bagi konselor, sebab suatu pelayanan khususnya konseling menginginkan layanan yang diberikan memperoleh kepuasan bagi yang menerima layanan.

Kekecewaan yang dirasakan oleh klien akan berdampak buruk terhadap suatu pelayanan konseling, khususnya pelayanan konseling di sekolah. Konseling di sekolah merupakan tujuan utama bagi siswa yang memiliki hambatan, kekecewaan yang ia rasakan akan tersebar kepada siswa yang lain di sekolah, apabila keinginan yang mereka harapkan tidak sesuai dengan kemauannya. Sedangkan menurut Sumarni tingkat kepuasan adalah:

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*). Jika kinerja di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Kalau kinerja sesuai dengan harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melampaui harapan, maka pelanggan akan sangat puas, senang atau bahagia. (2002: 226)

Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan merupakan kesenangan seseorang setelah mendapatkan

kinerja yang sesuai dengan tujuan yang diharapkannya. Suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila pelayanannya dapat memenuhi kebutuhan dan harapan individu. Pengukuran kepuasan individu sangat penting dalam memberikan pelayanan yang baik. Apabila individu merasa tidak puas terhadap hasil suatu pelayanan yang diberikan konselor, maka pelayanan tersebut kurang baik dan kurang efektif bagi diri klien.

Kepuasan sesungguhnya merupakan keadaan yang diterima oleh seseorang, tentang perasaan baik atau cukup baik yang merupakan hasil simpulan dari perbandingan antara apa yang secara nyata diterima dengan apa yang diharapkan, diinginkan dan dipikirkan sebagai hal yang pantas atau yang berhak diterimanya. Ketika klien merasa tidak puas dengan layanan konseling, maka layanan tersebut dapat dikatakan tidak efektif, meningkatkan kepuasan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan layanan yang disediakan khususnya pelayanan bimbingan dan konseling.

Tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan konseling di sekolah merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang handal terhadap kebutuhan siswa. Waktu efektif yang disediakan oleh konselor untuk menyelesaikan masalah siswa sangat memberikan nilai positif terhadap pelayanan yang diberikan kepada siswa.

2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap kepuasan klien apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Serta kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan oleh klien tercapai dengan tujuan yang diinginkan. Menurut Martoyo salah satu faktor yang memungkinkan tumbuhnya kepuasan klien adalah “pengaturan yang tepat dan adil atas pemberian kompensasi” (2015: 19).

Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan klien apabila klien mendapatkan pelayanan yang baik dari kegiatan konseling, serta situasi dan kondisi ruangan konseling yang kondusif. Ketika ruangan yang tertata dengan baik dapat memberikan kesan yang positif juga bagi klien yang menerima layanan. Sedangkan menurut As'ad membagi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan layanan menjadi :

- a. Faktor pedagogik, merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan klien yang meliputi minat, ketentraman dalam layanan, sikap terhadap layanan, bakat dan keterampilan.
- b. Faktor sosial, merupakan faktor berhubungan dengan interaksi sosial baik klien maupun konselor.
- c. Faktor fisik, merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik ruangan dan kondisi fisik klien, meliputi : jenis pelayanan, pengaturan waktu layanan dan waktu istirahat, perlengkapan layanan, keadaan ruangan, suhu, penerangan, pertukaran udara, dan kondisi kesehatan pelayanan. (1995: 115)

Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa dalam mengikuti layanan konseling individual yaitu terjalannya komunikasi yang baik antara konselor dengan klien, dengan komunikasi yang baik konselor dapat menjalankan tugasnya secara baik juga. Konselor dapat merencanakan dan mengendalikan layanan secara efektif. Komunikasi yang baik akan dapat membantu klien mendapatkan informasi yang jelas dan terarah. Apabila tugas dapat dijalankan dengan baik secara maksimal, maka layanan konseling akan berjalan sesuai tujuannya.

Menurut Rangkuti kepuasan klien terhadap suatu layanan ditentukan oleh beberapa faktor diantaranya adalah:

- a. Persepsi klien, yang berhubungan dengan kualitas jasa (kehandalan, daya tanggap, sikap dan perilaku, empati dan bukti fisik).
- b. Nilai, didefinisikan sebagai pengkajian secara menyeluruh manfaat dari suatu layanan, yang didasarkan pada persepsi atas apa yang telah diterima oleh klien dan yang telah diberikan oleh pelayanan atau jasa tersebut.

- c. Selain itu kepuasan klien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. (2009: 30-31)

Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan klien dalam bimbingan dan konseling adalah adanya keakraban antara konselor dengan klien dan menciptakan suasana yang aman bagi klien, sehingga klien merasa ada orang yang bisa dipercayai dalam proses konseling. Sehingga klien bangga dan mendapatkan keyakinan dari konselor. Adapun faktor yang paling besar pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan seseorang yaitu Faktor yang berasal dari dalam diri individu yang bersangkutan, seperti bakat, minat, dan keterampilan. Selain itu ada juga Faktor yang berhubungan dengan lingkungan sekitar seperti orang tua, teman dan guru.

Pimpinan sekolah dan tenaga akademik juga berpengaruh terhadap kepuasan siswa, dengan melakukan tugas pokok dan fungsinya akan memberikan pengaruh kepuasan bagi siswa, hal ini perlu didukung oleh berbagai pihak bahwa kepentingan akademik salah satu bagian untuk mencapai kepuasan siswa dalam mengikuti proses konseling.

3. Pentingnya Kepuasan dalam Diri Individu

Kepuasan dalam diri individu yang melaksanakan konseling sangat penting, apabila masalah yang dihadapi siswa dapat berjalan dengan lancar serta sesuai dengan keinginan, harapan dan kebutuhan siswa. Sehingga siswa dapat keluar dari masalah yang dialaminya, maka siswa akan merasa senang terhadap layanan yang diberikan oleh konselor. Keterampilan konselor menjadi aspek penting dalam penetapan sasaran. Mengenai hal ini adalah “karakteristik konselor” (Lubis. 2013: 119).

Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa konselor yang memiliki keterampilan dalam penempatan sasaran yang tepat, dapat memberikan kesan yang positif kepada siswa, maka siswa akan senang terhadap layanan yang diberikan oleh konselor dan seorang

konselor yang efektif harus mampu merespon klien dengan teknik yang benar sehingga klien dapat terbuka untuk menyatakan perasaan dengan bebas. Menurut Ratnasari “apabila pelanggan merasa puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali berkonsultasi dengan konselor yang sama. Klien yang puas juga cenderung memberikan referensi yang baik terhadap konselor kepada orang lain” (2011: 119)

Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa kenyamanan siswa dalam layanan konseling merupakan salah satu hal yang penting, sebab kepuasan dalam layanan konseling adalah kesenangan yang didapatkan setelah masalah siswa terentaskan dengan baik. Dengan memperoleh penerimaan yang baik, komunikasi yang akrab dan keramahan dari konselor tidak menutup kemungkinan siswa akan mencurahkan permasalahan dengan nyaman, sehingga akan memperlancar proses konseling, dan mencapai tujuan konseling yang diinginkan siswa atas bantuan konselor.

Hubungan konseling harus dikembangkan menjadi kondusif untuk siswa lebih terbuka, dalam hal tersebut sangat penting pengalaman konselor, konselor yang trampil mempunyai tugas yaitu membantu siswa untuk mengatasi permasalahan atau hambatan dalam perkembangan siswa, dalam hal tersebut konselor mampu untuk membaca perilaku siswa. Sehingga siswa terpengaruh dan kemudian siswa mengikuti proses konseling sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Kepuasan siswa bergantung pada tingkat baik atau kurang baiknya kualitas seorang konselor di sekolah. Sebab siswa mempunyai penilaian terhadap mutu konselor memberikan kualitas baik atau kurang baik suatu layanan yang diberikan konselor kepada siswa. Penilaian siswa tentang perasaan baik atau kurang baik terhadap apa yang secara nyata diterima dari konselor dengan apa yang diharapkan, diinginkan, dan dipikirkan tentang kualitas dan mutu atau pelayanan konseling itu

sendiri yang diterimanya di sekolah akan berbagai jawaban baik positif maupun negatif.

4. Indikator Tingkat Kepuasan

Kualitas pelayanan konseling mesti dimulai dari kebutuhan klien yang mengikuti konseling, kualitas konseling dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan klien serta ketepatan penyampaian yang digunakan untuk mengimbangi harapan klien. Untuk mengukur tingkat kepuasan pelayanan konseling, menurut Jasfar dalam Prasetyaati dan Nusantoro ada 5 dimensi yang dapat dijadikan standar dalam menentukan kualitas suatu jasa atau layanan adalah: “(1) Reliability (kehandalan); (2) Responsiveness (daya tanggap); (3) Assurance (jaminan); (4) Emphaty (empati); (5) dan Tangible (bukti fisik)” (E-Journal 2015: 3).

Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa untuk menentukan kualitas suatu layanan, khususnya layanan konseling individual kelima dimensi tersebut merupakan hal yang penting untuk mendorong kualitas konseling, dengan demikian siswa mendapatkan kepuasan, karena kepuasan siswa berkaitan dengan mutu atau kualitas layanan konseling yang diberikan oleh konselor.

Hal ini juga sangat penting bagi konselor untuk meningkatkan kualitas yang dapat memberikan persepsi yang baik dari siswa. Pertama, kehandalan konselor dalam memberikan layanan konseling yaitu kemampuan konselor dalam memberikan layanan secara akurat dan memuaskan, seorang konselor harus memiliki keterampilan untuk memberikan layanan kepada klien, dengan keterampilan yang dimilikinya konselor dapat mengentaskan masalah klien sesuai dengan pendekatan yang akan diterapkan. Kedua seorang konselor mesti memiliki daya tanggap yang cepat untuk membantu klien yang memiliki masalah, yaitu kesiapan konselor dalam mengentaskan masalah klien secara cepat dan efektif, akan memberikan kepuasan bagi klien. Ketiga menjaga kepercayaan klien, artinya seorang konselor

menjamin kerahasiaan klien dalam mengikuti konseling individual, sehingga klien merasa aman dan nyaman dengan apa yang akan disampaikannya terkait dengan masalah yang dirasakan oleh klien. Keempat kepedulian konselor untuk memberikan perhatian terhadap masalah yang dihadapi klien, sehingga klien merasa dihiraukan oleh konselor. Kelima bukti fisik yaitu keseriusan konselor untuk menangani permasalahan klien, artinya secara fisik konselor sudah siap baik situasi ruangan maupun keadaan konselor itu sendiri. Selain itu respon klien setelah mengikuti konseling. Konselor yang profesional akan mengetahui kelebihan dan kekurangan klien, dengan mengetahui kelebihan dan kekurangan klien konselor akan memahami apa yang diinginkan klien.

Kemampuan konselor untuk dapat merasakan dan menempatkan dirinya diposisi klien adalah kecakapan konselor. Sebelum konselor merespon pernyataan klien, konselor mesti melihat dulu tingkah laku klien terhadapnya. Terutama sekali konselor harus perhatikan ekspresi wajah klien, apakah klien sedih atau klien senang. Apabila klien terlihat sedih disana konselor merasakan apa yang dirasakan klien, agar konselor dapat memperoleh informasi lebih mendalam tentang apa yang dirasakan oleh klien dengan cara memantulkan kembali perasaan.

5. Kepuasan dalam Konseling

Proses bimbingan dan konseling tidak lepas dari kegiatan pendukung dan layanan yang diberikan oleh konselor atau guru BK, selain itu adanya kerja sama antara konselor dan klien, apabila kerja sama antara konselor dan klien terjalin dengan baik, maka proses konseling akan dapat berhasil dan klienpun merasa senang dan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh konselor. Sebenarnya penulis sulit menemukan kepuasan dalam konseling, meskipun demikian, bicara kepuasan lebih banyak dibahas dalam dunia manajemen pemasaran Menurut Kotler program layanan konseling yang memuaskan sebagai berikut:

kepuasan pelanggan memiliki skala antara satu sampai lima. Pada skala kepuasan pelanggan yang paling rendah (tingkat satu), pelanggan kemungkinan akan meninggalkan layanan itu bahkan menyebarkan berita buruk tentangnya. Pada level dua sampai empat, pelanggan cukup puas, tetapi cukup mudah pindah kalau ada tawaran yang lebih baik. Pada level lima, pelanggan amat besar kemungkinannya menyebarkan berita baik dari mulut ke mulut tentang pelayanan. (2004, p. 68)

Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa kepuasan dalam konseling adalah terpenuhinya harapan-harapan siswa dalam mengikuti layanan konseling, dalam hal ini siswa merasa senang dan kecewa yang muncul setelah membandingkan antara pelayanan yang dirasakan dengan harapan-harapan yang diperoleh, oleh karena itu konselor harus mengetahui bagaimana harapan siswa dalam mengikuti layanan konseling. Siswa yang puas akan ditandai dengan sikap yang antusias terhadap layanan yang diberikan oleh konselor dan menggunakan kembali jasa layanan konseling secara suka rela. Sebaliknya siswa yang kurang puas akan merasa kecewa setelah menerima layanan dari konselor, sehingga siswa akan enggan kembali kepada konselor untuk mengentaskan masalah yang dihadapinya.

Kepuasan dalam konseling berkaitan juga dengan komunikasi yang efektif dengan klien, serta kerja sama dengan pihak-pihak yang terkait yang mampu memberikan efek positif dalam menyelesaikan masalah yang dialami oleh klien. Apabila komunikasi yang efektif dapat terwujud dalam proses konseling, maka klien akan merasa senang dalam mengikuti layanan konseling, sehingga kesulitan akan berkurang selama proses konseling berlangsung. Sedangkan kepuasan dalam konseling menurut Lesmana dalam Lubis sebagai berikut:

1. dapat mengurangi kebingungan klien.
2. penetapan sasaran akan membantu klien memahami apa yang menjadi harapan dan kebutuhannya.
3. membantu klien memilih apa yang penting dan tidak penting dalam hidupnya.
4. mendorong klien dalam membuat pilihan dan keputusan yang paling sesuai dengan nilai-nilai dan prioritas dalam hidupnya.
5. klien merasa lebih nyaman dengan dirinya, karena dapat mengendalikan *sense of inertia*,

merasa mampu menggerakkan kekuatan yang akan berakhir pada penyelesaian masalah. 6. memberikan pandangan lain kepada klien mengenai masalah dan keprihatinannya. 7. membuat klien menjadi lebih reaktif. Tindakan memilih dan mendefinisikan akibatnya telah berkontribusi pada perubahan yang dikehendaki (2013: 122-123)

Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa kepuasan dalam konseling adalah memberi pemahaman kepada klien, dengan adanya empati kepada klien akan memberikan nilai positif terhadap pelayanan konseling. apabila konselor secara terus menerus memperhatikan kualitas pelayanan konseling, maka layanan dapat diberikan secara maksimal kepada klien, sehingga tingkat kepuasan klien terhadap layanan konseling individual menjadi lebih tinggi.

a. Konseling Profesional

Salah satu komponen dalam bimbingan dan konseling adalah seorang konselor yang profesional, konselor dalam menjalankan tugasnya harus dalam keadaan sadar dan menampilkan kepribadian yang sesuai dengan keprofesionalannya. Kepribadian konselor sangat berperan dalam membantu siswa untuk tumbuh berkembang, yaitu konselor menjadi kepercayaan dari klien agar klien merasa penting membukakan hal yang mereka rasakan dalam menghadapi permasalahan dalam kehidupannya.

Seorang konselor dituntut untuk bisa mengerti dan memahami kondisi klien, konselor harus mampu membedakan mana klien yang berpotensi dan mana klien yang kurang berpotensi. Pengetahuan tentang hal ini bisa membantu konselor dalam menjalankan tugasnya, dalam Layanan bimbingan dan konseling tidak mungkin seorang konselor memberikan perlakuan yang sama antara semua klien tanpa memperhatikan kondisi yang dimiliki oleh klien, hal tersebut tidak lepas dari keahlian konselor itu sendiri menurut Supriatna:

seorang konselor profesional perlu memiliki kesadaran etik karena di dalam memberikan layanan kepada siswa maupun

dalam kolaborasi dengan pihak lain akan selalu dihadapkan kepada persoalan dan isu-isu etis dalam pengambilan keputusan yang dimaksudkan untuk membantu siswa tersebut.(2011: 11)

Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa seorang konselor dalam menjalankan tugasnya mesti dalam keadaan sadar dan menampilkan kepribadian yang sesuai dengan keprofesionalannya, salah satu sifat konselor di sekolah mesti memiliki kepribadian yang baik, kepribadian konselor sangat berperan dalam membantu siswa untuk tumbuh. Konselor adalah pribadi yang memiliki pengetahuan luas, memiliki kemampuan berfikir yang bagus, dan mampu memecahkan masalah siswa secara tuntas

Seorang konselor diharapkan mampu memahami kondisi psikologis klien, bahwa konselor mesti bisa membedakan pandangan-pandangan yang diungkapkan oleh klien. Mana pandangan yang positif dan mana pandangan yang negatif, sehingga dalam penanganan terhadap klien akan dapat efektif dan sesuai dengan yang diharapkan.

Paraprofesional adalah pekerja layanan kemanusiaan yang mendapatkan beberapa pelatihan formal dalam keterampilan hubungan manusia. Mereka biasanya bekerja sebagai bagian dari tim tertentu dan tidak bekerja secara individu, seperti guru pembimbing atau konselor remaja. (Hidayat, 2013: 114).

Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa konseling profesional adalah suatu layanan terhadap klien yang dilakukan menurut ilmu dan teknik dalam konseling. Keprofesionalan konselor ini memiliki pemahaman yang sangat tinggi mengenai berbagai pendekatan-pendekatan dalam layanannya. Dalam praktek konseling konselor memilih dan menerapkan pendekatan yang dipakai sesuai dengan permasalahan klien. Pendekatan tersebut juga tidak dicampur aduk dengan masalah satu

dengan masalah yang lain, konselor mamahami kelebihan dan kekurangan masing-masing pendekatan tersebut. Sehingga konselor yang profesional paham kapan menggunakan pendekatan dengan masalah yang sesuai dengan teori tertentu dengan kewenangan yang ia miliki sebagai konselor yang profesional, dimana mendahului kepentingan klien dari pada kepentingan pribadi dalam melaksanakan proses Bimbingan dan Konseling yang mempribadi bagi konselor.

b. Tujuan Konseling

Terkadang ada klien yang tidak dapat memahami diri dan prilakunya sendiri, apabila klien memang ingin penyesuaian yang baik maka klien harus menyadari dan memiliki kemauan untuk berubah, disinilah peran konseling yang mana konseling bertujuan untuk mengubah tingkah laku klien yang salah penyesuaian menjadi prilaku yang tepat penyesuaiannya. Menurut Nurihsan menyatakan bahwa tujuan konseling sebagai berikut:

- 1) Membantu siswa menjadi lebih matang dan lebih mengaktualisasikan dirinya, membantu siswa maju dengan cara yang positif, membantu dalam sosialisasi siswa dengan memanfaatkan sumber-sumber dan potensinya sendiri. Persepsi dan wawasan siswa berubah, dan akibat dari wawasan baru yang diperoleh, maka timbulah pada diri siswa reorientasi positif terhadap kepribadian dan kehidupannya.
- 2) Memelihara dan mencapai kesehatan mental yang positif. Jika hal ini tercapai, maka individu mencapai integrasi, penyesuaian, dan identifikasi positif dengan yang lainnya. Ia belajar menerima tanggung jawab, berdiri sendiri, dan memperoleh integrasi perilaku.
- 3) Penyelesaian masalah. Hal ini berdasarkan kenyataan, bahwa individu-individu yang mempunyai masalah tidak mampu menyelesaikan sendiri masalah yang dihadapinya. Di samping itu, biasanya siswa datang kepada konselor karena ia percaya bahwa konselor dapat membantu menyelesaikan masalah.
- 4) Mencapai keefektifan pribadi. Sehubungan dengan ini, Blocher mengatakan, bahwa yang dimaksud dengan pribadi yang efektif adalah pribadi yang sanggup memperhitungkan diri, waktu dan tenaganya, serta bersedia memikul resiko-resiko ekonomis, psikologis, dan

fisik. Ia tampak memiliki kemampuan untuk mengenal, mendefinisikan, dan menyelesaikan masalah-masalah. Ia tampak konsisten terhadap dan dalam situasi peranannya yang khas. Ia tampak sanggup berfikir secara berbeda dan orisinal, yaitu dengan cara-cara yang kreatif. Ia juga sanggup mengontrol dorongan-dorongan dan memberikan respons-respons yang wajar terhadap frustrasi, permusuhan, dan ambiguitas.

- 5) Mendorong individu mampu mengambil keputusan yang penting bagi dirinya. Di sini, jelas bahwa pekerjaan konselor bukan menentukan keputusan yang harus diambil oleh klien atau memilih alternatif dari tindakannya. Keputusan-keputusan ada pada diri klien sendiri. Ia harus tahu mengapa dan bagaimana ia melakukannya. Oleh sebab itu, klien harus belajar mengestimasi konsekuensi-konsekuensi yang mungkin terjadi dalam pengorbanan pribadi, waktu, tenaga, uang, resiko, dan sebagainya. Individu belajar memerhatikan nilai-nilai dan ikut mempertimbangkan yang dianutnya secara sadar dalam pengambilan keputusan. (2009: 12-13)

Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa tujuan konseling adalah untuk pemahaman diri, penerimaan diri dan membantu klien menyelesaikan masalah dengan memberikan semangat dan motivasi kepada klien, agar klien dapat bertanggung jawab dan dapat menyelesaikan masalahnya sendiri sesuai tujuan yang diharapkannya. Sedangkan menurut Tohirin bahwa tujuan konseling adalah “agar tercapai perkembangan yang optimal pada individu yang dibimbing. Dengan perkataan lain agar individu dapat mengembangkan dirinya secara optimal sesuai dengan potensi dan dapat berkembang sesuai lingkungannya” (2011: 35). Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa tujuan konseling membantu klien untuk merasa lebih baik dan nyaman. Sehingga dapat menghadapi situasi hidup selanjutnya dengan lebih terarah. Adapun tujuan dalam konseling menurut Gantina dalam Darimis adalah

Bertujuan untuk membantu konseli mencapai identitas keberhasilan, konseli yang mengetahui identitasnya akan mudah mengetahui langkah-langkah yang akan dilakukan di masa yang akan datang dengan segala konsekuensinya.

Konseli bersama-sama dengan konselor dihadapkan kembali pada kenyataan hidup, sehingga mampu memahami dan menghadapi realitas (2014: 210)

Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa tujuan konseling mengubah tingkah laku klien yang salah penyesuaian menjadi perilaku yang tepat penyesuaian. Seseorang yang salah penyesuaian perlu mendapatkan konseling. Jika tidak dibantu maka dapat berpengaruh pada perkembangan kepribadian individu. Seiring pendapat di atas menurut Willis tujuan konseling adalah “untuk membantu klien membuang respons-respons yang lama yang merusak diri, dan mempelajari respons-respons yang baru yang lebih sehat” (2009: 105).

Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa tujuan konseling adalah memberikan pengalaman baru yang dapat memotivasi klien kearah yang lebih maju, dengan pengalaman yang baru tersebut klien mampu menyadari keterbatasannya selama ini. Sehingga dengan kemampuannya klien dapat melalui kehidupan yang lebih berwarna.

Terkadang ada klien yang tidak mampu memahami diri dan perilakunya sendiri, apabila klien memang ingin penyesuaian yang baik maka klien harus menyadari dan memiliki kemauan untuk berubah. Agar proses konseling dapat berjalan lancar sesuai dengan apa yang diharapkan.

Ketika menjalani proses konseling juga harus belajar dalam membuat keputusan. Memang tidak gampang dalam mengambil keputusan, tetapi klien harus belajar dan berani dalam hal tersebut. Karena yang lebih memahami mengenai masalah tersebut adalah klien itu sendiri. Setiap keputusan yang diambil pasti memiliki nilai positif dan negatif, maka dorongan dari konselor juga diperlukan tetapi dengan resiko yang telah dipertimbangkan sebelumnya

B. Kajian Penelitian yang Relevan

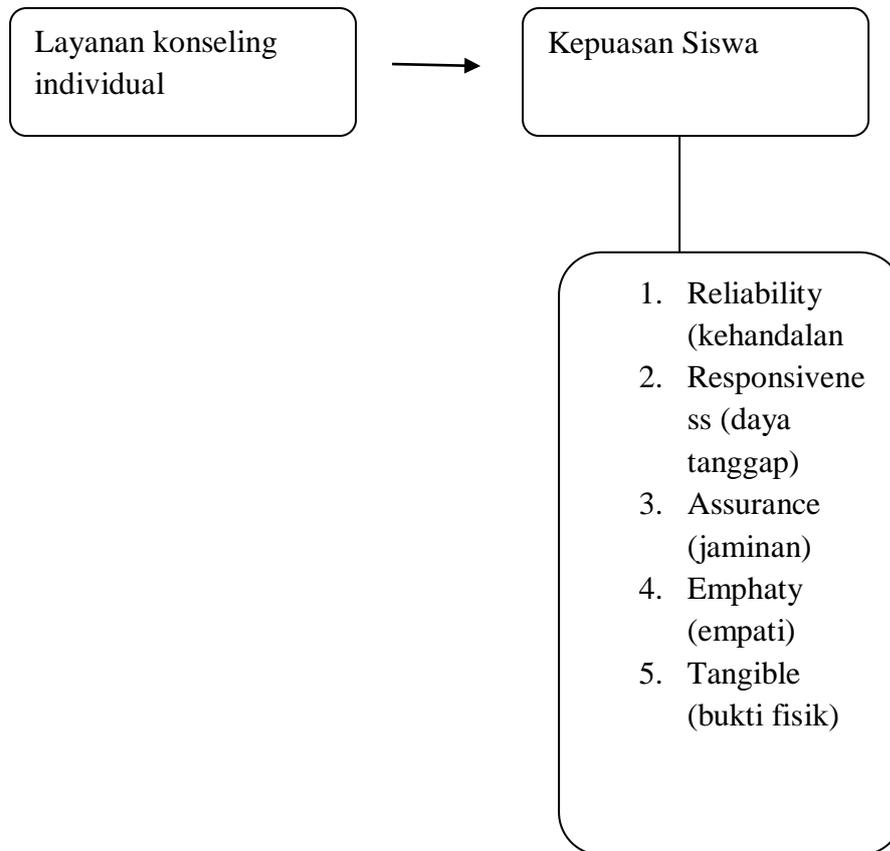
Berdasarkan tinjauan karya tulis yang relevan, dapat dilihat dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis skripsi sebelumnya yang telah menyelesaikan skripsinya yaitu tentang “Tingkat Kepuasan Siswa Setelah Mengikuti Layanan Mediasi di SMAN 1 Salimpaung” oleh Uci Rahmadani.

Isi penelitian yang dilakukan Uci Rahmadani relevan dengan penelitian yang penulis lakukan yaitu dengan judul penelitian “Tingkat Kepuasan Siswa Setelah Mengikuti Konseling Individual di Beberapa SLTA di Kecamatan Lima Kaum

Berdasarkan tinjauan karya tulis yang relevan, dapat dilihat dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis skripsi sebelumnya yang telah menyelesaikan skripsinya yaitu tentang “Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Kelompok di SMPN 3 Pariangan.

Isi penelitian yang dilakukan Laila Husna relevan dengan penelitian yang penulis lakukan yaitu dengan judul penelitian “Tingkat Kepuasan Siswa Setelah Mengikuti Konseling Individual di Beberapa SLTA di Kecamatan Lima Kaum

C. Kerangka Berfikir



Keterangan:

Berdasarkan kerangka berfikir di atas dapat dilihat bahwa, ada lima indikator kepuasan siswa yaitu: Tangible (bukti nyata), Reliability (kepercayaan), Responsiveness (tanggung jawab), Assurance (jaminan), Empaty (empati). Berdasarkan indikator tersebut penulis akan melihat kepuasan siswa setelah mengikuti layanan konseling individual di beberapa SLTA di kecamatan Lima Kaum.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Bahwasannya dalam penelitian ini penulis akan menggambarkan fenomena yang terjadi di lapangan sesuai dengan data yang penulis peroleh berkaitan dengan bagaimana tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti layanan konseling individual di beberapa SLTA di Kecamatan Lima Kaum.

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Arikunto “penelitian deskriptif tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi hanya menggambarkan “apa adanya” tentang suatu variabel, gejala dan keadaan.” (2009: 234). Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa penelitian deskriptif kuantitatif merupakan penelitian yang bertujuan mengungkapkan kejadian yang terjadi saat penelitian berlangsung dengan melihat apa yang sebenarnya terjadi di lapangan.

Sedangkan menurut Sugiyono “penelitian lapangan (field research) yang bersifat deskriptif kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik” (2007: 13). Berdasarkan pendapat di atas maka peneliti akan berusaha mendeskripsikan secara apa adanya tentang tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti layanan konseling individual di beberapa SLTA di Kecamatan Lima kaum.

Oleh sebab itu dalam penelitian ini penulis akan berusaha menjelaskan fakta-fakta tentang tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti layanan konseling individual. Pengolahan data dalam penelitian ini akan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif untuk memberikan gambaran tentang data yang ada.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di MAN 2 Tanah Datar, di SMA Muhammadiyah Batusangkar dan SMA 1 Batusangkar dimulai dari bulan November 2016 sampai Februari 2018

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan subjek yang akan diteliti yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari. Menurut Mardalis yang dimaksud dengan populasi adalah "semua individu yang menjadi sumber pengambilan sampel. Pada kenyataannya populasi itu adalah sekumpulan kasus yang perlu memenuhi syarat-syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian" (2010: 53). Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa populasi tidak hanya jumlah yang ada pada subjek yang dipelajari, tetapi meliputi karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek itu sendiri

Sedangkan menurut Sugiyono dalam Riduwan "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. (2010: 54). Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa populasi merupakan objek atau subjek yang mempunyai syarat-syarat tertentu yang diteliti untuk dipelajari sebagai sumber data yang akan diukur. Adapun dalam penelitian ini yang menjadi populasinya adalah beberapa siswa SLTA yang ada di Kecamatan Lima Kaum yang telah mengikuti layanan konseling individual.

Tabel III.I
Daftar Tabel Populasi

No	Nama Sekolah	Kelas	Jumlah kelas	Jumlah siswa
1	MAN 2 Tanah Datar	XI.IPS	5	8
2	SMA Muhammadiyah	XI.IPS	1	5
3	SMAN I Batusangkar	XI.IPS	4	7
4	Jumlah		10	20

2. Sampel

Sampel adalah sebagian objek yang benar-benar diteliti. “Menurut Sugiyono dalam Riduwan “Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi” (2010: 56). Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa sampel merupakan sebagian dari populasi yang akan diteliti dan mempunyai ciri-ciri tertentu. Tujuan penentuan sampel ialah untuk memperoleh keterangan mengenai objek penelitian dengan cara mengamati hanya sebagian dari populasi. Cara pengambilan sampel dari populasi adalah sampel yang diambil harus bisa mewakili populasi.

Sedangkan sampel menurut Danim merupakan “sub unit populasi survei atau populasi itu sendiri, yang oleh peneliti dipandang mewakili populasi target. Dengan kata lain sampel adalah elemen-elemen populasi yang dipilih atas dasar kemewakilannya (2004: 89). Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa sampel merupakan sebagian dari populasi yang diambil dari sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi yang akan diteliti. Jadi, untuk menentukan sampel penelitian, peneliti dapat mengambil dari populasi yang telah ditentukan.

Apabila subjek penelitian kurang dari 100, lebih baik diambil total sampling yaitu mengambil seluruhnya sebagai sampel, sehingga penelitian merupakan penelitian populasi. Jika populasi lebih dari 100 maka sampel dapat diambil 10% - 15% atau 20% - 25%” (Arikunto, 2006:107).

Teknik pengambilan sampel yaitu *total sampling* yakni mengambil sampel keseluruhan dari sampel populasi yang ada. Jadi karena populasi yang penulis ambil kurang dari seratus maka penulis menggunakan *total sampling* yang mana sampelnya sama dengan populasi yakni 20 orang siswa di beberapa SLTA di Kecamatan Lima Kaum.

Adapun yang menjadi sampel penelitian ini adalah siswa kelas XI IPS di beberapa SLTA di Kecamatan Lima Kaum yang telah mengikuti layanan konseling individual yang berjumlah 20 orang siswa dari tiga SLTA yang ada di Kecamatan Lima Kaum

D. Alat dan Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data maka diperlukan skala pengukuran. Skala pengukuran ini untuk mengklasifikasikan variabel yang akan diukur supaya tidak terjadi kesalahan dalam menentukan langkah penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan skala model likert. "Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial" (Riduwan, 2010: 86). Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa skala likert merupakan skala yang mengukur baik tanggapan positif maupun negatif terhadap suatu pernyataan. Alternatif jawaban yang disediakan untuk responden merupakan bentuk skala likert dengan alternatif jawaban sebagai berikut:

Tabel III.2
Skor Jawaban Skala *Likert* Tingkat Kepuasan

No	Alternatif Jawaban	Pernyataan Positif	Alternatif Jawaban	Pernyataan Negatif
1	Sangat Puas	5	Sangat Puas	1
2	Puas	4	Puas	2
3	Ragu-ragu	3	Ragu-ragu	3
4	Kurang Puas	2	Kurang Puas	4
5	Tidak Puas	1	Tidak Puas	5

Jadi dapat dipahami bahwa skala likert ini mempunyai dua bentuk pernyataan, yaitu berbentuk positif dan berbentuk negatif. Pada penelitian ini penulis menggunakan alternatif pilihan jawaban dalam bentuk sangat puas, puas, ragu-ragu, kurang puas dan tidak puas.

E. Pengembangan Instrumen

Data tentang tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti layanan konseling individual di beberapa SLTA di Kecamatan Lima Kaum dikumpulkan melalui angket yang diberikan kepada siswa yang menjadi sampel penelitian. Menurut Nurkencana dalam Tas'adi "Angket adalah suatu metode pengumpulan data dengan jalan mengajukan suatu daftar pertanyaan tertulis kepada sejumlah individu, dan individu-individu yang diberikan daftar pertanyaan tersebut diminta untuk memberikan jawaban secara tertulis pula." (2011: 17) Dalam hal ini, angket yang disusun tersebut diberikan untuk kepentingan dalam penelitian ini yaitu dengan pertanyaan-pertanyaan yang berkenaan dengan tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti layanan konseling individual. dalam penyusunan angket, variabel tentang tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti layanan konseling individual akan dijabarkan kedalam indikator-indikator yang kemudian dijadikan titik tolak penyusunan item-item pernyataan.

1. Langkah-langkah penyusunan instrument

Berikut dijelaskan pengembangan kisi-kisi instrument tentang tingkat kepuasan siswa:

Tabel III.3
Kisi-kisi instrumet Tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti konseling individual di beberapa SLTA di Kecamatan Lima Kaum

No	Variabel	Indikator	Sub Indikator	No Item		Jumlah
				Positif	Negatif	
1	Tingkat Kepuasan	1. Reliability (kehandalan)	Kemampuan untuk melakukan	1,2,3	4,5,6	6

			pelayanan yang diberikan			
		2. Responsiveness (daya tanggap)	Tanggapan yang diberikan terhadap klien	10,11,12	7,8,9	6
		3. Assurance (jaminan)	Pengetahuan konselor serta sifat yang diberikan konselor sehingga klien terbebas dari masalah	13,14,15	16,17,18	6
		4. Emphaty (empati)	Kepedulian konselor terhadap perilaku klien	22,23,24	19,20,21	6
		5. Tangible (bukti fisik)	Kesiapan konselor untuk memberi layanan kepada klien	25,26,27	28,29,30	6

Menguji validitas konstruk dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan pendapat dari ahli setelah instrumen tersebut dikonstruksi tentang aspek-aspek yang akan diukur berlandaskan teori tertentu, kemudian mengkonsultasikan dengan ahli, sebagaimana pendapat Sugiyono (2007: 177) bahwa:

Untuk menguji validitas konstruk, dapat digunakan pendapat para ahli (*judgment experts*). Dalam hal ini setelah instrumen dikonstruksi tentang aspek-aspek yang akan diukur dengan berlandaskan teori tertentu, maka selanjutnya dikonsultasikan dengan ahli. Para ahli diminta pendapatnya tentang instrumen yang telah disusun itu. Mungkin para ahli akan memberikan keputusan:instrumen dapat digunakan tanpa perbaikan, ada perbaikan dan mungkin dirombak

Setelah pengujian konstruk dari ahli dan berdasarkan pengalaman empiris di lapangan selesai, maka diteruskan dengan uji coba instrumen. Dalam melakukan uji validitas konstruk penulis menggunakan pendapat dari ahli (*judgment experts*) yaitunya Ibu Dra. Hadiarni,M.Pd.,Kons. Adapun hasil uji validitas instrumen skala tingkat kepuasan dengan ahli dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

2. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Validitas dan reliabilitas data merupakan hal yang penting dalam melakukan penelitian. Karena validitas dan reliabilitas akan menunjukkan suatu penelitian itu sebagai sebuah kajian ilmiah. Validitas dan reliabilitas akan menentukan apakah data penelitian dapat dipercaya dan dapat teruji kebenarannya.

a. Validitas

Validitas adalah derajat ketepatan instrumen penelitian dengan variabel yang diungkap. Validitas ini memperlihatkan bahwa sesuatu diungkap dengan menggunakan alat pengungkapnya. seperti yang dijelaskan oleh Desmita bahwa “ validitas adalah sifat suatu alat ukur, dimana suatu alat ukur dinyatakan valid apabila instrumen tersebut mampu mengukur apa yang ingin diukur atau dapat

mengungkapkan data yang tepat dari suatu variabel yang diteliti, bukan variabel lain“ (Desmia, 2006: 122). Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwasannya validitas ialah sejauh mana ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsinya sebagai alat ukur instrumen. Pada penelitian ini penulis membatasi dalam penggunaan validitas yaitu dengan menggunakan dua jenis validitas instrumen yaitu validitas Isi, dan validitas konstruk

1) Validitas Isi

Validitas isi ialah derajat di mana sebuah tes mengukur cakupan substansi yang ingin diukur. Untuk mendapatkan validitas isi memerlukan dua aspek penting, yaitu valid isi dan valid teknik samplingnya. Valid isi mencakup khususnya, hal-hal yang berkaitan dengan apakah item-item itu menggambarkan pengukuran dalam cakupan yang ingin diukur. Sedangkan validitas sampling pada umumnya berkaitan dengan bagaimanah baiknya suatu sampel tes merepresentasikan total cakupan isi. (Sukardi: 123)

Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa validitas isi adalah ketepatan suatu alat ukur tersebut. Suatu alat ukur dikatakan memiliki validitas isi apabila isi atau materi alat ukur tersebut betul-betul merupakan bahan yang mewakili atau sesuai dengan fungsinya sebagai wakil terhadap bahan pembelajaran yang diberikan, dimana isi alat ukur diperkirakan sesuai dengan apa yang telah ada.

2) Validitas Konstruk

Validitas konstruk menunjukkan suatu tes mengukur sebuah konstruk. Konstruk secara definisi merupakan suatu sifat yang tidak dapat diobservasi, tetapi kita dapat merasakan pengaruhnya melalui satu atau dua indra. (Sukardi, 2007: 123)

Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa validitas konstruk berkaitan dengan konstruksi atau konsep bidang ilmu yang akan diuji validitas alat ukurnya. Validitas konstruk merujuk pada kesesuaian antara hasil alat ukur dengan

kemampuan yang ingin diukur, dimana pada dasarnya merupakan usaha untuk menunjukkan bahwa skor yang dihasilkan suatu alat ukur tertentu benar-benar mencerminkan konstruk yang sama dengan kemampuan yang dijadikan sasaran pengukurannya.

Jadi skala tingkat kepuasan siswa dalam penelitian ini dikatakan valid konstruksinya apabila indikator-indikator skala yang digunakan selaras dengan sub variabel dan variabel. Untuk menguji validitas konstruk dapat digunakan pendapat dari ahli setelah skala tersebut dikonstruksi tentang aspek-aspek yang akan diukur dengan berlandaskan teori tertentu.

b. Reliabilitas

Reliabilitas data merupakan keterpercayaan suatu data. Reliabilitas menggambarkan adanya konsistensi data penelitian. Seperti yang dijelaskan oleh Desmita bahwa “reliabilitas adalah sejauh mana suatu alat ukur dapat memberikan data penelitian yang tetap tentang variabel yang diukur” (Desmita, 2006: 131). Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa suatu instrumen yang reliabel adalah instrumen yang dapat memberikan data yang tetap tentang suatu variabel yang diukur meskipun instrumen tersebut digunakan berulang kali.

Reliabilitas data menjadikan sebuah penelitian dapat dipergunakan sebagai bahan acuan untuk melakukan penelitian selanjutnya tentang variabel yang diteliti karena kapanpun digunakan instrumen yang digunakan akan tetap memberikan data yang sama dengan data yang didapat pada awal penelitian.

F. Teknik Analisis Data

Setelah data diperoleh dan diolah maka dilakukan analisis data. Analisis data merupakan suatu usaha yang mengolah dan memberikan tafsiran atau penjelasan tentang data yang diperoleh lewat sumber data sesuai dengan instrument penelitian yang digunakan. Analisa yang dipakai dalam menganalisis data dalam penelitian ini adalah teknik analisis

deskriptif kuantitatif yaitu suatu teknik analisis yang dilakukan dengan cara menggambarkan secara umum tentang fenomena atau kejadian yang terjadi di lapangan sesuai dengan permasalahan yang diteliti berdasarkan data-data yang diperoleh melalui angket. Menurut Kerlinger dalam Kasiram:

teknik analisis data mencakup banyak kegiatan, yaitu: megategorikan data, mengatur data, memanipulasi data, menjumlahkan data, mentabulasi data yang yang diarahkan untuk memperoleh jawab dari problem penelitian, tujuan utama untuk meringkaskan data dalam bentuk yang mudah dipahami dan mudah ditafsirkan, sehingga hubungan antara problem penelitian dapat dipelajari dan ditest. (2010: 354)

Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa teknik analisis data adalah upaya untuk mengolah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut bisa dipahami dan bermanfaat untuk solusi permasalahan, terutama masalah yang berkaitan dengan penelitian yang nantinya bisa dipergunakan dalam mengambil kesimpulan.

Data yang terkumpul akan dianalisa dan diuji nilai tersebut secara signifikan. Proses pengolahan data selanjutnya dengan melakukan pengklasifikasian jawaban berdasarkan kategori Tingkat Kepuasan. Menurut Sudjana “dalam menentukan rentang skor yaitu skor terbesar dikurang skor terkecil”. (1996: 47)

Rentangan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu rentang dari skor 1-5 dengan alternatif jawaban sangat puas, puas, ragu-ragu, kurang puas, tidak puas. Jumlah item skala Tingkat Kepuasan siswa sebanyak 30 item, sehingga interval kriteria tersebut dapat ditentukan dengan cara sebagai berikut:

1. Skor maksimum $5 \times 30 = 150$ Keterangan: skor maksimum nilai tertingginya adalah 5, jadi 5 dikalikan dengan jumlah skala keseluruhan yang berjumlah 30 item dan hasilnya 150.
2. Skor minimum $1 \times 30 = 30$

3. Keterangan: skor minimum nilai tertingginya adalah 1, jadi 1 dikalikan dengan jumlah skala keseluruhan yang berjumlah 30 item dan hasilnya 30.
4. Rentang $150 - 30 = 120$
5. Keterangan: rentang diperoleh dari jumlah skor maksimum dikurangi dengan jumlah item skala.
6. Banyak kriteria adalah 5 tingkatan (sangat puas, puas, ragu-ragu, kurang puas, tidak puas).
7. Panjang kelas interval $120 : 5 = 24$
8. Keterangan: panjang kelas interval diperoleh dari hasil rentang dibagi dengan banyaknya kriteria.
9. Klasifikasi skor Tingkat Kepuasan adalah sebagai berikut :

Tabel III.4
Interval Skor Tingkat Kepuasan

No	Interval Skor	Kategori
1.	127-150	Sangat Puas
2.	103-126	Puas
3.	79-102	Ragu-ragu
4.	55-78	Kurang Puas
5.	30-54	Tidak Puas

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif, pada penelitian ini penulis akan menggambarkan fenomena yang terjadi di lapangan sesuai dengan data-data yang berupa angka yang diperoleh di lapangan yang berkaitan dengan bagaimana tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti konseling individual di beberapa SLTA di Kecamatan Lima Kaum

Penulis akan menyajikan hasil penelitian yang mengungkap tentang tingkat kepuasan siswa. Kemudian, dari hasil penelitian tersebut diketahui kategori dari tingkat kepuasan siswa di beberapa SLTA di Kecamatan di Lima Kaum. Untuk mendapatkan data tentang tingkat kepuasan siswa di beberapa SLTA di Kecamatan di Lima Kaum, peneliti menyebarkan angket dengan menggunakan skala likert pada siswa kelas XI IPS di beberapa SLTA di Kecamatan di Lima Kaum yang diambil sebanyak 20 orang siswa. Dari penarikan sampel yang dilakukan dengan menggunakan teknik *total sampling* “cara pengambilan sampel dari anggota populasi. Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dikumpulkan tersebut, diperoleh gambaran tingkat kepuasan siswa di beberapa SLTA di Kecamatan Lima Kaum.

Pada penelitian ini penulis mengumpulkan data dengan menggunakan angka yang terdiri dari 30 item pernyataan. Angket tersebut penulis berikan kepada siswa yang telah mengikuti konseling individual, siswa tersebut adalah kelas XI IPS di beberapa SLTA yang ada di Kecamatan Lima Kaum yang berjumlah 20 orang. Untuk lebih jelasnya penulis menggambarkan data tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti konseling individual di masing-masing sekolah sebagai berikut:

1. MAN 2 Tanah Datar

Berdasarkan data siswa MAN 2 Tanah datar kelas XI IPS 1 dan 4 yang menjadi subjek penelitian, terdapat 8 orang siswa yang telah mengikuti konseling individual. Data tentang konseling individual diperoleh dengan menyebarkan skala Tingkat kepuasan kepada 8 Orang siswa sebagai sampel penelitian, dengan 30 item pernyataan. Adapun siswa yang telah mengikuti konseling individual di MAN 2 Tanah Datar adalah sebagai berikut:

Tabel IV.1
Rekapitulasi skor dan tingkat kepuasan
siswa setelah mengikuti konseling individual
di MAN 2 Tanah Datar

No	Inisial	Skor	Kategori
1	MJ	112	Puas
2	LS	123	Puas
3	DAA	111	Puas
4	SW	136	Sangat Puas
5	RRM	74	Kurang Puas
6	AZ	78	Kurang Puas
7	AF	75	Kurang Puas
8	AL	82	Ragu-ragu

Adapun klasifikasi data skor dan tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti konseling individual yang dipaparkan pada tabel di atas diklasifikasikan yaitu, sangat puas, puas, ragu-ragu, kurang puas, tidak puas. Data tersebut dapat menggambarkan tingkat kepuasan siswa. Agar lebih jelas hasil penelitian penulis kelompokkan, kemudian dihitung frekuensi dan persentasenya dengan menggunakan rumus seperti yang tertera pada tabel di bawah ini yang berpatokan pada jumlah skor masing-masing siswa. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada keterangan di bawah ini:

$$P = \frac{F}{N} \times 100 \%$$

Keterangan: P = Persentase

F = Frekuensi

N = Jumlah Responden

Tabel IV.2
Klasifikasi skor tingkat kepuasan siswa
setelah mengikuti konseling individual
di MAN 2 Tanah Datar

No	Klasifikasi	Rentang Skor	f	%
1	Sangat Puas	127-150	1	12,5%
2	Puas	103-126	3	37,5%
3	Ragu-Ragu	79-102	1	12,5%
4	Kurang puas	55-78	3	37,5%
5	Tidak Puas	30-54	-	-
Jumlah			8	100%

Berdasarkan tabel di atas tentang hasil pengklasifikasian tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti layanan konseling individual kelas XI IPS di MAN 2 Tanah Datar, maka dapat diketahui dan dipahami bahwa 1 orang sebanyak 12,5% berada pada klasifikasi sangat puas, kemudian 3 orang sebanyak 37,5% yang menempati klasifikasi puas, kemudian 1 orang sebanyak 12,5% berada pada kategori ragu-ragu, dan 3 orang sebanyak 37,5% yang menempati klasifikasi kurang puas artinya sebagian besar siswa puas dan kurang puas setelah mengikuti layanan konseling individual, dan tidak ada siswa yang berada pada klasifikasi tidak puas setelah mengikuti layanan konseling individual, hal ini dibuktikan bahwa dari 8 orang siswa yang berada pada kategori puas adalah 3 orang dan kategori kurang puas 3 orang.

Setelah penulis mengumpulkan data, selanjutnya data tersebut dianalisis dan diinterpretasikan perindikator untuk melihat bagaimana tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti layanan konseling individual di MAN 2 Tanah Datar dijelaskan sebagai berikut:

- a. Tingkat kepuasan siswa pada indikator kemampuan konselor memberikan layanan konseling kepada siswa

Pada indikator kemampuan konselor memberikan layanan konseling kepada siswa saat layanan konseling individual, terdiri dari 6 item. Sehingga nilai tertinggi adalah 34, dengan rentangan skor 6. Untuk lebih jelas dilihat pada table berikut:

Tabel IV.3
Tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti konseling individual pada indikator kemampuan konselor memberikan layanan di MAN 2 Tanah Datar

No	Klasifikasi	Rentang Skor	f	%
1	Sangat Puas	28-34	-	-
2	Puas	21-27	4	50%
3	Ragu-ragu	14-20	4	50%
4	Kurang Puas	7-13	-	%
5	Tidak Puas	0-6	-	-
Jumlah			8	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti layanan konseling individual pada indikator kemampuan konselor memberikan layanan yang dimunculkan konselor kepada siswa adalah sebagai berikut, 4 orang sebanyak 50% berada pada kategori puas, 4 orang sebanyak 50% ragu-ragu, pada kategori kurang puas dan tidak puas tidak ada

Berdasarkan data di atas dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti layanan konseling individual pada indikator, kemampuan konselor dalam memberikan layanan kepada siswa adalah “puas” sebanyak 50%, dan ragu-ragu 50% itu artinya pada indikator kemampuan konselor memberikan layanan kepada siswa, siswa merasa “puas dan ragu-ragu” dengan layanan yang diberikan oleh guru BK.

- b. Tingkat kepuasan siswa pada indikator tanggapan yang diberikan konselor kepada siswa

Pada indikator berkenaan dengan tanggapan yang diberikan konselor kepada siswa saat layanan konseling individual, terdiri dari 6 item. Sehingga nilai tertinggi adalah 34, dengan rentangan skor 6. Untuk lebih jelas dilihat pada table berikut:

Tabel IV.4
Tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti konseling Individual pada indikator tanggapan yang diberikan konselor kepada siswa di MAN 2 Tanah Datar

No	Klasifikasi	Rentang Skor	f	%
1	Sangat Puas	28-34	1	12,5%
2	Puas	21-27	1	12,5%
3	Ragu-ragu	14-20		-
4	Kurang Puas	7-13	6	75%
5	Tidak Puas	0-6	-	-
Jumlah			8	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti layanan konseling individual pada indikator tanggapan yang diberikan konselor kepada siswa adalah sebagai berikut, 1 orang sebanyak 12,5% berada pada kategori sangat puas, 1 orang sebanyak 12,5% berada pada kategori puas, 6 orang sebanyak 75% berada pada kategori kurang puas. Pada kategori ragu-ragu dan tidak puas tidak ada

Berdasarkan data di atas dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti layanan konseling individual pada indikator tanggapan yang diberikan konselor kepada siswa, siswa merasa “kurang puas” sebanyak 75%, itu artinya pada indikator tanggapan yang diberikan konselor kepada siswa, siswa merasa “kurang puas” dengan layanan yang diberikan oleh guru BK.

- c. Tingkat kepuasan siswa pada indikator pengetahuan konselor memberikan layanan kepada siswa

Pada indikator berkenaan dengan pengetahuan konselor memberikan layanan kepada siswa saat layanan konseling individual, terdiri dari 6 item. Sehingga nilai tertinggi adalah 34, dengan rentangan skor 6. Untuk lebih jelas dilihat pada table berikut:

Tabel IV.5
Tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti konseling individual pada indikator pengetahuan konselor memberikan layanan di MAN 2 Tanah Datar

No	Klasifikasi	Rentang Skor	f	%
1	Sangat Puas	28-34	-	-
2	Puas	21-27	3	37,5%
3	Ragu-ragu	14-20	3	37,7%
4	Kurang Puas	7-13	2	25%
5	Tidak Puas	0-6	-	-
Jumlah			8	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti layanan konseling individual pada indikator pengetahuan konselor memberikan layanan kepada siswa adalah sebagai berikut, 3 orang sebanyak 37,5% berada pada kategori puas, 3 orang sebanyak 37,5% berada pada kategori ragu-ragu, 2 orang sebanyak 25% berada pada kategori kurang puas. Pada kategori tidak puas tidak ada

Berdasarkan data di atas dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti layanan konseling individual pada indikator pengetahuan konselor memberikan layanan kepada siswa yaitu “puas dan ragu-ragu” sebanyak 25%, itu artinya pada indikator pengetahuan konselor memberikan layanan kepada siswa, siswa merasa “puas dan ragu-ragu” dengan layanan yang diberikan oleh guru BK.

d. Tingkat kepuasan siswa pada indikator kepedulian konselor kepada siswa

Pada indikator berkenaan dengan kepedulian konselor kepada siswa saat layanan konseling individual, terdiri dari 6 item. Sehingga nilai tertinggi adalah 34, dengan rentangan skor 6. Untuk lebih jelas dilihat pada table berikut:

Tabel IV.6
Tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti konseling individual pada indikator kepedulian konselor memberikan layanan di MAN 2 Tanah Datar

No	Klasifikasi	Rentang Skor	f	%
1	Sangat Puas	28-34	1	12,5%
2	Puas	21-27	2	25%
3	Ragu-ragu	14-20	3	37,7%
4	Kurang Puas	7-13	2	25%
5	Tidak Puas	0-6		-
Jumlah			8	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti layanan konseling individual pada indikator kepedulian konselor memberikan layanan kepada siswa adalah sebagai berikut, 1 orang sebanyak 12,5% berada pada kategori sangat puas, 2 orang sebanyak 25% berada pada kategori puas, 3 orang sebanyak 37,7% berada pada kategori ragu-ragu, 2 orang sebanyak 25% berada pada kategori kurang puas. Pada kategori tidak puas tidak ada

Berdasarkan data di atas dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti layanan konseling individual pada indikator kepedulian konselor memberikan layanan kepada siswa yaitu “ragu-ragu” sebanyak 37,7%, itu artinya pada indikator kepedulian konselor memberikan layanan kepada siswa, siswa merasa “ragu-ragu” dengan layanan yang diberikan oleh guru BK.

- e. Tingkat kepuasan siswa pada indikator kesiapan konselor kepada siswa

Pada indikator berkenaan dengan kesiapan konselor kepada siswa saat layanan konseling individual, terdiri dari 6 item. Sehingga nilai tertinggi adalah 34, dengan rentangan skor 6. Untuk lebih jelas dilihat pada table berikut:

Tabel IV.7
Tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti konseling Individual pada indikator kesiapan konselor memberikan layanan di MAN 2 Tanah Datar

No	Klasifikasi	Rentang Skor	f	%
1	Sangat Puas	28-34	2	25%
2	Puas	21-27	2	25%
3	Ragu-ragu	14-20	3	37,7%
4	Kurang Puas	7-13	1	12,5%
5	Tidak Puas	0-6		-
Jumlah			8	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti layanan konseling individual pada indicator kesiapan konselor memberikan layanan kepada siswa adalah sebagai berikut, 2 orang sebanyak 25% berada pada kategori sangat puas, 2 orang sebanyak 25% berada pada kategori puas, 3 orang sebanyak 37,7% berada pada kategori ragu-ragu, 1 orang sebanyak 12,5% berada pada kategori kurang puas. Pada kategori tidak puas tidak ada

Berdasarkan data di atas dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti layanan konseling individual pada indicator kesiapan konselor memberikan layanan kepada siswa yaitu “kurang puas” sebanyak 37,7%, itu artinya pada indicator kesiapan konselor memberikan layanan kepada siswa, siswa merasa “kurang puas” dengan layanan yang diberikan oleh guru BK.

2. SMA Muhammadiyah Batusangkar

Berdasarkan data siswa SMA Muhammadiyah Bausangkar kelas XI IPS 1 yang menjadi subjek penelitian, terdapat 5 orang siswa yang telah mengikuti konseling individual. Data tentang konseling individual diperoleh dengan menyebarkan skala Tingkat kepuasan kepada 5 Orang siswa sebagai sampel penelitian, dengan 30 item pernyataan. Adapun siswa yang telah mengikuti konseling individual di SMA Muhammadiyah Batusangkar adalah sebagai berikut:

Tabel IV.8
Rekapitulasi skor dan tingkat kepuasan
siswa setelah mengikuti konseling individual
di SMA Muhammadiyah

No	Inisial	Skor	Kategori
1	AJ	79	Ragu-ragu
2	TN	132	Sangat puas
3	KH	136	Sangat puas
4	SAV	122	Puas
5	IB	111	Puas

Adapun klasifikasi data skor dan tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti konseling individual yang dipaparkan pada tabel di atas diklasifikasikan yaitu, sangat puas, puas, ragu-ragu, kurang puas, tidak puas. Data tersebut dapat menggambarkan tingkat kepuasan siswa. Agar lebih jelas hasil penelitian penulis kelompokkan, kemudian dihitung frekuensi dan persentasenya dengan menggunakan rumus seperti yang tertera pada tabel di bawah ini yang berpatokan pada jumlah skor masing-masing siswa. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada keterangan di bawah ini:

$$P = \frac{F}{N} \times 100 \%$$

Keterangan: P = Persentase

F = Frekuensi

N = Jumlah Responden

Tabel IV.9
Klasifikasi skor tingkat kepuasan siswa
setelah mengikuti konseling individual
di SMA Muhammadiyah

No	Klasifikasi	Rentang Skor	f	%
1	Sangat Puas	127-150	2	40%
2	Puas	103-126	2	40%
3	Ragu-Ragu	79-102	1	20%
4	Kurang puas	55-78		-
5	Tidak Puas	30-54		-
Jumlah			5	100%

Berdasarkan tabel di atas tentang hasil pengklasifikasian tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti layanan konseling individual kelas XI IPS di SMA Muhammadiyah Bausangkar, maka dapat diketahui dan dipahami bahwa 2 orang sebanyak 40% berada pada klasifikasi sangat puas kemudian 2 orang sebanyak 40% yang menempati klasifikasi puas kemudian 1 orang sebanyak 20% berada pada kategori ragu-ragu, artinya sebagian besar siswa sangat puas dan puas setelah mengikuti layanan konseling individual, dan tidak ada siswa yang berada pada klasifikasi kurang puas dan tidak puas setelah mengikuti layanan konseling individual, hal ini dibuktikan bahwa dari 5 orang siswa yang berada pada kategori sangat puas adalah 2 orang dan kategori puas 2 orang.

Setelah penulis mengumpulkan data, selanjutnya data tersebut dianalisis dan diinterpretasikan perindikator untuk melihat bagaimana tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti layanan konseling individual di SMA Muhammadiyah Batusangkar dijelaskan sebagai berikut:

- a. Tingkat kepuasan siswa pada indikator kemampuan konselor memberikan layanan konseling kepada siswa

Pada indikator kemampuan konselor memberikan layanan konseling kepada siswa saat layanan konseling individual, terdiri dari 6 item. Sehingga nilai tertinggi adalah 34, dengan rentangan skor 6. Untuk lebih jelas dilihat pada table berikut:

Tabel IV.10
Tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti konseling individual pada indikator kemampuan konselor memberikan layanan di SMA Muhammadiyah

No	Klasifikasi	Rentang Skor	f	%
1	Sangat Puas	28-34	-	%
2	Puas	21-27	4	80%
3	Ragu-ragu	14-20	-	%
4	Kurang Puas	7-13	1	20%
5	Tidak Puas	0-6	-	-
Jumlah			5	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti layanan konseling individual pada indikator kemampuan konselor memberikan layanan kepada siswa adalah sebagai berikut, 4 orang sebanyak 50% berada pada kategori puas, 1 orang sebanyak 20% kurang puas, pada kategori sangat puas, ragu-ragu dan tidak puas tidak ada

Berdasarkan data di atas dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti layanan konseling individual pada indikator kemampuan konselor memberikan layanan kepada siswa, siswa merasa “puas” sebanyak 80%, itu artinya pada indikator kemampuan konselor memberikan layanan kepada siswa, siswa merasa “puas” dengan layanan yang diberikan oleh guru BK.

- b. Tingkat kepuasan siswa pada indikator tanggapan yang diberikan konselor kepada siswa

Pada indikator berkenaan dengan tanggapan yang diberikan konselor kepada siswa saat layanan konseling individual, terdiri dari 6 item. Sehingga nilai tertinggi adalah 34, dengan rentangan skor 6. Untuk lebih jelas dilihat pada table berikut:

Tabel IV.11
Tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti konseling individual pada indikator tanggapan yang diberikan konselor kepada siswa di SMA Muhammadiyah

No	Klasifikasi	Rentang Skor	f	%
1	Sangat Puas	28-34		-
2	Puas	21-27	4	80%
3	Ragu-ragu	14-20	1	20%
4	Kurang Puas	7-13		-
5	Tidak Puas	0-6		-
Jumlah			5	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti layanan konseling individual pada indikator tanggapan yang diberikan konselor kepada siswa adalah sebagai berikut, 4 orang sebanyak 80% berada pada kategori puas, 1 orang sebanyak 20% berada pada ragu-ragu. Pada kategori sangat puas, kurang puas dan tidak puas tidak ada

Berdasarkan data di atas dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti layanan konseling individual pada indikator tanggapan yang diberikan konselor kepada siswa yaitu “puas” sebanyak 80%, itu artinya pada indikator tanggapan yang diberikan konselor kepada siswa, siswa merasa “puas” dengan layanan yang diberikan oleh guru BK.

- c. Tingkat kepuasan siswa pada indikator pengetahuan konselor memberikan layanan kepada siswa

Pada indikator berkenaan dengan pengetahuan konselor memberikan layanan kepada siswa saat layanan konseling individual, terdiri dari 6 item. Sehingga nilai tertinggi adalah 34,

dengan rentangan skor 6. Untuk lebih jelas dilihat pada table berikut:

Tabel IV.12
Tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti konseling Individual pada indikator Pengetahuan konselor memberikan layanan di SMA Muhammadiyah

No	Klasifikasi	Rentang Skor	f	%
1	Sangat Puas	28-34	3	60
2	Puas	21-27	1	20%
3	Ragu-ragu	14-20	-	-
4	Kurang Puas	7-13	1	20%
5	Tidak Puas	0-6	-	-
Jumlah			5	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti layanan konseling individual pada indikator pengetahuan konselor memberikan layanan kepada siswa adalah sebagai berikut, 3 orang sebanyak 60% berada pada kategori sangat puas, 1 orang sebanyak 20% berada pada kategori puas, 1 orang sebanyak 20% berada pada kategori kurang puas. Pada kategori ragu-ragu dan tidak puas tidak ada

Berdasarkan data di atas dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti layanan konseling individual pada indikator pengetahuan konselor memberikan layanan kepada siswa yaitu “sangat puas” dengan persentase 60%, itu artinya pada indikator pengetahuan konselor memberikan layanan kepada siswa, siswa merasa “sangat puas” dengan layanan yang diberikan oleh guru BK.

- d. Tingkat kepuasan siswa pada indikator kepedulian konselor kepada siswa

Pada indikator berkenaan dengan kepedulian konselor kepada siswa saat layanan konseling individual, terdiri dari 6 item. Sehingga nilai tertinggi adalah 34, dengan rentangan skor 6. Untuk lebih jelas dilihat pada table berikut:

Tabel IV.13
Tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti konseling individual pada indikator kepedulian konselor memberikan layanan di SMA Muhammadiyah

No	Klasifikasi	Rentang Skor	f	%
1	Sangat Puas	28-34		-
2	Puas	21-27	2	40%
3	Ragu-ragu	14-20	3	60%
4	Kurang Puas	7-13		-
5	Tidak Puas	0-6		-
Jumlah			5	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti layanan konseling individual pada indikator kepedulian konselor memberikan layanan kepada siswa adalah sebagai berikut, 2 orang sebanyak 40% berada pada kategori puas, 3 orang sebanyak 60% berada pada ragu-ragu. Pada kategori sangat puas, kurang puas dan tidak puas tidak ada

Berdasarkan data di atas dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti layanan konseling individual pada indikator kepedulian konselor memberikan layanan kepada siswa yaitu “ragu-ragu” sebanyak 60%, itu artinya pada indikator kepedulian konselor memberikan layanan kepada siswa, siswa merasa “ragu-ragu” dengan layanan yang diberikan oleh guru BK.

- e. Tingkat kepuasan siswa pada indikator kesiapan konselor kepada siswa

Pada indikator berkenaan dengan kesiapan konselor kepada siswa saat layanan konseling individual, terdiri dari 6 item. Sehingga nilai tertinggi adalah 34, dengan rentangan skor 6. Untuk lebih jelas dilihat pada table berikut:

Tabel IV.14
Tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti konseling Individual pada indikator kesiapan konselor memberikan layanan di SMA Muhammadiyah

No	Klasifikasi	Rentang Skor	f	%
1	Sangat Puas	28-34		-
2	Puas	21-27	3	60%
3	Ragu-ragu	14-20	1	20%
4	Kurang Puas	7-13	1	20%
5	Tidak Puas	0-6		-
Jumlah			5	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti layanan konseling individual pada indikator kesiapan konselor memberikan layanan kepada siswa adalah sebagai berikut, 3 orang sebanyak 60% berada pada kategori puas, 1 orang sebanyak 20% berada pada ragu-ragu, 1 orang sebanyak 20% berada pada kategori kurang puas. Pada kategori sangat puas dan tidak puas tidak ada.

Berdasarkan data di atas dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti layanan konseling individual pada indikator kesiapan konselor memberikan layanan kepada siswa yaitu “puas” sebanyak 60%, itu artinya pada indikator kesiapan konselor memberikan layanan kepada siswa, siswa merasa “puas” dengan layanan yang diberikan oleh guru BK.

3. SMAN 1 Batusangkar

Berdasarkan data siswa SMAN 1 Batusangkar kelas XI IPS 4 yang menjadi subjek penelitian, terdapat 7 orang siswa yang telah mengikuti konseling individual. Data tentang konseling individual diperoleh dengan menyebarkan skala Tingkat kepuasan kepada 7 Orang siswa sebagai sampel penelitian, dengan 30 item pernyataan. Adapun siswa yang telah mengikuti konseling individual di SMAN 1 Batusangkar adalah sebagai berikut:

Tabel IV.15
Rekapitulasi skor dan tingkat Kepuasan
siswa setelah mengikuti konseling individual
di SMAN 1 Batusangkar

No	Inisial	Skor	Kategori
1	FGA	101	Ragu-ragu
2	RP	111	Puas
3	SBR	96	Ragu-ragu
4	RH	100	Ragu-ragu
5	IAP	76	Kurang puas
6	RI	80	Ragu-ragu
7	IJ	117	Puas

Adapun klasifikasi data skor dan tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti konseling individual yang dipaparkan pada tabel di atas diklasifikasikan yaitu, sangat puas, puas, ragu-ragu, kurang puas, tidak puas. Data tersebut dapat menggambarkan tingkat kepuasan siswa. Agar lebih jelas hasil penelitian penulis kelompokkan, kemudian dihitung frekuensi dan persentasenya dengan menggunakan rumus seperti yang tertera pada tabel di bawah ini yang berpatokan pada jumlah skor masing-masing siswa. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada keterangan di bawah ini:

$$P = \frac{F}{N} \times 100 \%$$

Keterangan: P = Persentase

F = Frekuensi

N = Jumlah Responden

Tabel IV.16
Klasifikasi skor dan tingkat kepuasan siswa
setelah mengikuti konseling individual
di SMAN 1 Batusangkar

No	Klasifikasi	Rentang Skor	f	%
1	Sangat Puas	127-150	-	-
2	Puas	103-126	2	28,5%
3	Ragu-Ragu	79-102	4	57,5%
4	Kurang puas	55-78	1	14,5%
5	Tidak Puas	30-54		-
Jumlah			7	100%

Berdasarkan tabel di atas tentang hasil pengklasifikasian tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti layanan konseling individual kelas XI IPS di SMAN Bausangkar, maka dapat diketahui dan dipahami bahwa 2 orang sebanyak 28,5% berada pada klasifikasi puas kemudian 4 orang sebanyak 57,5% yang menempati klasifikasi ragu-ragu kemudian 1 orang sebanyak 14,5% berada pada kategori kurang puas, artinya sebagian besar siswa ragu-ragu setelah mengikuti layanan konseling individual, dan tidak ada siswa yang berada pada klasifikasi sangat puas dan tidak puas setelah mengikuti layanan konseling individual, hal ini dibuktikan bahwa dari 7 orang siswa yang berada pada kategori ragu-ragu adalah 4 orang.

Setelah penulis mengumpulkan data, selanjutnya data tersebut dianalisis dan diinterpretasikan perindikator untuk melihat bagaimana tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti layanan konseling individual di SMAN 1 Batusangkar dijelaskan sebagai berikut:

- a. Tingkat kepuasan siswa pada indikaor kemampuan konselor memberikan layanan konseling kepada siswa

Pada indikator kemampuan konselor memberikan layanan konseling kepada siswa saat layanan konseling individual, terdiri dari 6 item. Sehingga nilai tertinggi adalah 34, dengan rentangan skor 6. Untuk lebih jelas dilihat pada table berikut:

Tabel IV.17
Tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti konseling individual pada indikator kemampuan konselor memberikan layanan di SMAN 1 Batusangkar

No	Klasifikasi	Rentang Skor	f	%
1	Sangat Puas	28-34	-	-
2	Puas	21-27	3	42,5%
3	Ragu-ragu	14-20	4	57,1%
4	Kurang Puas	7-13	-	-
5	Tidak Puas	0-6	-	-
Jumlah			7	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti layanan konseling individual pada indikator kemampuan konselor memberikan layanan kepada siswa adalah sebagai berikut, 3 orang sebanyak 42,5% berada pada kategori puas, 4 orang sebanyak 57,1% ragu-ragu, pada kategori sangat puas, kurang puas dan tidak puas tidak ada

Berdasarkan data di atas dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti layanan konseling individual pada indikator kemampuan konselor memberikan layanan kepada siswa, yaitu “ragu-ragu” sebanyak 57,1%, itu artinya pada indikator kemampuan konselor memberikan layanan kepada siswa, siswa merasa “ragu-ragu” dengan layanan yang diberikan oleh guru BK.

- b. Tingkat kepuasan siswa pada indikator tanggapan yang diberikan konselor kepada siswa

Pada indikator berkenaan dengan tanggapan yang diberikan konselor kepada siswa saat layanan konseling individual, terdiri dari 6 item. Sehingga nilai tertinggi adalah 34, dengan rentangan skor 6. Untuk lebih jelas dilihat pada table berikut:

Tabel IV.18
Tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti konseling individual pada indikator tanggapan yang diberikan konselor kepada siswa di SMAN 1 Batusangkar

No	Klasifikasi	Rentang Skor	f	%
1	Sangat Puas	28-34	-	-
2	Puas	21-27	3	42,5%
3	Ragu-ragu	14-20	3	42,5%
4	Kurang Puas	7-13	1	14,2%
5	Tidak Puas	0-6	-	-
Jumlah			7	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti layanan konseling individual pada indikator tanggapan yang diberikan konselor kepada siswa adalah sebagai berikut, 3 orang sebanyak 42,5% berada pada kategori puas, 3 orang sebanyak 42,5% berada pada ragu-ragu, 1 orang sebanyak 14,2% berada pada kaegori kurang puas. Pada kategori sangat puas dan tidak puas tidak ada

Berdasarkan data di atas dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti layanan konseling individual pada indikator tanggapan yang diberikan konselor kepada siswa yaitu “puas dan ragu” sebanyak 42,5%, itu artinya pada indikator tanggapan yang diberikan konselor kepada siswa, siwa merasa “puas dan ragu-ragu” dengan layanan yang diberikan oleh guru BK.

- c. Tingkat kepuasan siswa pada indikator pengetahuan konselor memberikan layanan kepada siswa

Pada indikator berkenaan dengan pengetahuan konselor memberikan layanan kepada siswa saat layanan konseling individual, terdiri dari 6 item. Sehingga nilai tertinggi adalah 34, dengan rentangan skor 6. Untuk lebih jelas dilihat pada table berikut:

Tabel IV.19
Tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti konseling individual pada indikator pengetahuan konselor memberikan layanan di SMAN 1 Batusangkar

No	Klasifikasi	Rentang Skor	f	%
1	Sangat Puas	28-34	1	14,2%
2	Puas	21-27	1	14,2%
3	Ragu-ragu	14-20	4	57,1%
4	Kurang Puas	7-13	1	14,2%
5	Tidak Puas	0-6	-	-
Jumlah			7	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti layanan konseling individual pada indikator pengetahuan konselor memberikan layanan kepada siswa adalah sebagai berikut, 1 orang sebanyak 14,2% berada pada kategori sangat puas, 1 orang sebanyak 14,2% berada pada kategori puas, 4 orang sebanyak 57,1% berada pada kategori ragu-ragu, 1 orang sebanyak 14,2% berada pada kategori kurang puas. Pada kategori tidak puas tidak ada

Berdasarkan data di atas dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti layanan konseling individual pada indikator pengetahuan konselor memberikan layanan kepada siswa yaitu “ragu-ragu” sebanyak 57,1%, itu artinya pada indikator pengetahuan konselor memberikan layanan kepada siswa, siswa merasa “ragu-ragu” dengan layanan yang diberikan oleh guru BK.

d. Tingkat kepuasan siswa pada indikator kepedulian konselor kepada siswa

Pada indikator berkenaan dengan kepedulian konselor kepada siswa saat layanan konseling individual, terdiri dari 6 item. Sehingga nilai tertinggi adalah 34, dengan rentangan skor 6. Untuk lebih jelas dilihat pada table berikut:

Tabel IV.20
Tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti konseling individual pada indikator kepedulian konselor memberikan layanan di SMAN 1 Batusangkar

No	Klasifikasi	Rentang Skor	f	%
1	Sangat Puas	28-34		-
2	Puas	21-27	2	28,5%
3	Ragu-ragu	14-20	5	71,5%
4	Kurang Puas	7-13		-
5	Tidak Puas	0-6		-
Jumlah			7	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti layanan konseling individual pada indikator kepedulian konselor memberikan layanan kepada siswa adalah sebagai berikut, 2 orang sebanyak 28,5% berada pada kategori puas, 5 orang sebanyak 71,5% berada pada ragu-ragu. Pada kategori sangat puas, kurang puas dan tidak puas tidak ada

Berdasarkan data di atas dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti layanan konseling individual pada indikator kepedulian konselor memberikan layanan kepada siswa yaitu “ragu-ragu” sebanyak 71,5%, itu artinya pada indikator kepedulian konselor memberikan layanan kepada siswa, siswa merasa “ragu-ragu” dengan layanan yang diberikan oleh guru BK.

- e. Tingkat kepuasan siswa pada indikator kesiapan konselor kepada siswa

Pada indikator berkenaan dengan kesiapan konselor kepada siswa saat layanan konseling individual, terdiri dari 6 item. Sehingga nilai tertinggi adalah 34, dengan rentangan skor 6. Untuk lebih jelas dilihat pada table berikut:

Tabel IV.21
Tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti konseling individual pada indikator kesiapan konselor memberikan layanan di SMAN 1 Batusangkar

No	Klasifikasi	Rentang Skor	f	%
1	Sangat Puas	28-34	-	-
2	Puas	21-27	4	57,2%
3	Ragu-ragu	14-20	3	42,8%
4	Kurang Puas	7-13	-	-
5	Tidak Puas	0-6	-	-
Jumlah			7	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti layanan konseling individual pada indikator kesiapan konselor memberikan layanan kepada siswa adalah sebagai berikut, 4 orang sebanyak 57,2% berada pada kategori puas, 3 orang sebanyak 42,8% berada pada kategori ragu-ragu. Pada kategori sangat puas, kurang puas dan tidak puas tidak ada

Berdasarkan data di atas dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti layanan konseling individual pada indikator kesiapan konselor memberikan layanan kepada siswa yaitu “puas” sebanyak 57,2%, itu artinya pada indikator kesiapan konselor memberikan layanan kepada siswa, siswa merasa “puas” dengan layanan yang diberikan oleh guru BK.

4. Hasil Penelitian Pada Tiga Sekolah SLTA di Kecamatan Lima Kaum

Berdasarkan data siswa di beberapa SLTA di Kecamatan Lima Kaum kelas XI IPS yang menjadi subjek penelitian, terdapat 20 orang siswa yang telah mengikuti konseling individual. Data tentang konseling individual diperoleh dengan menyebarkan skala Tingkat kepuasan kepada 20 Orang siswa sebagai sampel penelitian, dengan 30 item pernyataan. Adapun siswa yang telah mengikuti konseling individual di beberapa SLTA di Kecamatan Lima Kaum.

Tabel IV.22
Rekapitulasi skor dan tingkat kepuasan
siswa setelah mengikuti konseling individual
di beberapa SLTA di Lima Kaum

No	Inisial	Skor	Kategori
1	MJ	112	Puas
2	LS	123	Puas
3	DAA	111	Puas
4	SW	136	Sangat puas
5	RRM	74	Kurang puas
6	A3	78	Kurang puas
7	A2	75	Kurang puas
8	A1	82	Ragu-ragu
9	AJ	79	Ragu-ragu
10	TN	132	Sangat puas
11	KH	136	Sangat puas
12	SAV	122	Puas
13	IB	111	Puas
14	FGA	101	Ragu-ragu
15	RP	111	Puas
16	SBR	96	Ragu-ragu
17	RH	100	Ragu-ragu
18	IAP	76	Kurang puas
19	RI	80	Ragu-ragu
20	IJ	117	Puas

Adapun klasifikasi data skor tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti konseling individual yang dipaparkan pada tabel di atas diklasifikasikan yaitu, sangat puas, puas, ragu-ragu, kurang puas, tidak puas. Data tersebut dapat menggambarkan tingkat kepuasan siswa. Agar lebih jelas hasil penelitian penulis kelompokan, kemudian dihitung frekuensi dan persentasenya dengan menggunakan rumus seperti yang tertera pada tabel di bawah ini yang berpatokan pada jumlah skor masing-masing siswa. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada keterangan di bawah ini:

$$P = \frac{F}{N} \times 100 \%$$

Keterangan: P = Persentase

F = Frekuensi

N = Jumlah Responden

Tabel IV.23
Klasifikasi skor tingkat kepuasan siswa
setelah mengikuti konseling individual
di tiga SLTA di kecamatan Lima Kaum

No	Klasifikasi	Rentang Skor	f	%
1	Sangat Puas	127-150	3	15%
2	Puas	103-126	7	35%
3	Ragu-Ragu	79-102	6	30%
4	Kurang puas	55-78	4	20%
5	Tidak Puas	30-54		-
Jumlah			20	100%

Berdasarkan tabel di atas tentang hasil pengklasifikasian tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti layanan konseling individual kelas XI IPS di beberapa SLTA di Kecamatan Lima Kaum, maka dapat diketahui dan dipahami bahwa 3 orang sebanyak 15% berada pada klasifikasi sangat puas kemudian 7 orang sebanyak 35% yang menempati klasifikasi puas kemudian 6 orang sebanyak 30% berada pada kategori ragu-ragu kemudian 4 orang sebanyak 20% yang menempati klasifikasi kurang puas,

artinya $15\% + 35\% = 50\%$ maksudnya disini 50% siswa merasa puas dan $30\% + 20\% = 50\%$ siswa merasa kurang puas setelah mengikuti layanan konseling individual yang telah diberikan oleh guru BK di sekolah. Hal ini dibuktikan bahwa dari 20 orang siswa berada pada karegori puas sebanyak 50% .

Setelah penulis mengumpulkan data, selanjutnya data tersebut dianalisis dan diinterpretasikan perindikator untuk melihat bagaimana tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti layanan konseling individual di beberapa SLTA di Kecamatan Lima Kaum dijelaskan sebagai berikut:

- a. Tingkat kepuasan siswa pada indikator kemampuan konselor memberikan layanan konseling kepada siswa

Pada indikator kemampuan konselor memberikan layanan konseling kepada siswa saat layanan konseling individual, terdiri dari 6 item. Sehingga nilai tertinggi adalah 34, dengan rentangan skor 6. Untuk lebih jelas dilihat pada table berikut:

Tabel IV.24
Tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti konseling individual pada indikator kemampuan konselor memberikan layanan di tiga SLTA di kecamatan Lima Kaum

No	Klasifikasi	Rentang Skor	F	%
1	Sangat Puas	28-34	-	-
2	Puas	21-27	11	55%
3	Ragu-ragu	14-20	8	40%
4	Kurang Puas	7-13	1	5
5	Tidak Puas	0-6		-
Jumlah			20	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti layanan konseling individual pada indikator kemampuan konselor memberikan layanan kepada siswa adalah sebagai berikut, 11 orang sebanyak 55% berada pada kategori

puas, 8 orang sebanyak 40% ragu-ragu, 1 orang sebanyak 5% berada pada kategori kurang puas pada kategori sangat puas dan tidak puas tidak ada

Berdasarkan data di atas dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti layanan konseling individual pada indikator kemampuan konselor memberikan layanan kepada siswa yaitu “puas” sebanyak 55%, itu artinya pada indikator kemampuan konselor memberikan layanan kepada siswa, siswa merasa “puas” dengan layanan yang diberikan oleh guru BK.

- b. Tingkat kepuasan siswa pada indikator tanggapan yang diberikan konselor kepada siswa

Pada indikator berkenaan dengan tanggapan yang diberikan konselor kepada siswa saat layanan konseling individual, terdiri dari 6 item. Sehingga nilai tertinggi adalah 34, dengan rentangan skor 6. Untuk lebih jelas dilihat pada table berikut:

Tabel IV.25
Tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti konseling individual pada indikator tanggapan yang diberikan konselor kepada siswa di tiga SLTA di kecamatan Lima Kaum

No	Klasifikasi	Rentang Skor	F	%
1	Sangat Puas	28-34	1	5%
2	Puas	21-27	8	40%
3	Ragu-ragu	14-20	10	50%
4	Kurang Puas	7-13	1	5%
5	Tidak Puas	0-6		-
Jumlah			20	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti layanan konseling individual pada indikator tanggapan yang diberikan konselor kepada siswa adalah sebagai berikut, 1 orang sebanyak 5% berada pada kategori sangat puas, 8 orang sebanyak 40% berada pada puas, 10 orang sebanyak

50% berada pada kaegori ragu-ragu, 1 orang sebanyak 5% berada pada kategori kurang puas Pada kategori tidak puas tidak ada

Berdasarkan data di atas dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti layanan konseling individual pada indikator tanggapan yang diberikan konselor kepada siswa yaitu “ragu-ragu” sebanyak 50%, itu artinya pada indikator tanggapan yang diberikan konselor kepada siswa, siswa merasa “ragu-ragu” dengan layanan yang diberikan oleh guru BK.

- c. Tingkat kepuasan siswa pada indikator pengetahuan konselor memberikan layanan kepada siswa

Pada indikator berkenaan dengan pengetahuan konselor memberikan layanan kepada siswa saat layanan konseling individual, terdiri dari 6 item. Sehingga nilai tertinggi adalah 34, dengan rentangan skor 6. Untuk lebih jelas dilihat pada table berikut:

Tabel IV.26
Tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti konseling individual pada indikator pengetahuan konselor memberikan layanan di tiga SLTA di kecamatan Lima Kaum

No	Klasifikasi	Rentang Skor	F	%
1	Sangat Puas	28-34	4	20%
2	Puas	21-27	5	25%
3	Ragu-ragu	14-20	8	40%
4	Kurang Puas	7-13	3	15%
5	Tidak Puas	0-6		-
Jumlah			20	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti layanan konseling individual pada indikator pengetahuan konselor memberikan layanan kepada siswa adalah sebagai berikut, 4 orang sebanyak 20% berada pada kategori sangat puas, 5 orang sebanyak 25% berada pada kategori puas, 8

orang sebanyak 40% berada pada kategori ragu-ragu, 3 orang sebanyak 15% berada pada kategori kurang puas. Pada kategori tidak puas tidak ada

Berdasarkan data di atas dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti layanan konseling individual pada indikator pengetahuan konselor memberikan layanan kepada siswa yaitu “ragu-ragu” sebanyak 40%, itu artinya pada indikator pengetahuan konselor memberikan layanan kepada siswa, siswa merasa “ragu-ragu” dengan layanan yang diberikan oleh guru BK.

- d. Tingkat kepuasan siswa pada indikator kepedulian konselor kepada siswa

Pada indikator berkenaan dengan kepedulian konselor kepada siswa saat layanan konseling individual, terdiri dari 6 item. Sehingga nilai tertinggi adalah 34, dengan rentangan skor 6. Untuk lebih jelas dilihat pada table berikut:

Tabel IV.27
Tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti konseling individual pada indikator kepedulian konselor memberikan layanan di tiga SLTA di kecamatan Lima Kaum

No	Klasifikasi	Rentang Skor	F	%
1	Sangat Puas	28-34	1	5%
2	Puas	21-27	6	30%
3	Ragu-ragu	14-20	11	55%
4	Kurang Puas	7-13	1	5%
5	Tidak Puas	0-6	1	5%
Jumlah			20	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti layanan konseling individual pada indikator kepedulian konselor memberikan layanan kepada siswa adalah sebagai berikut, 1 orang sebanyak 5% berada pada kategori sangat puas, 6 orang sebanyak 30% berada pada kategori puas, 11 orang sebanyak 55% berada pada kategori ragu-ragu, 1 orang

sebanyak 5% berada pada kategori kurang puas, 1 orang sebanyak 5% berada pada kategori tidak puas.

Berdasarkan data di atas dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti layanan konseling individual pada indikator kepedulian konselor memberikan layanan kepada siswa yaitu “ragu-ragu” sebanyak 55%, itu artinya pada indikator kepedulian konselor memberikan layanan kepada siswa, siswa merasa “ragu-ragu” dengan layanan yang diberikan oleh guru BK.

- e. Tingkat kepuasan siswa pada indikator kesiapan konselor kepada siswa

Pada indikator berkenaan dengan kesiapan konselor kepada siswa saat layanan konseling individual, terdiri dari 6 item. Sehingga nilai tertinggi adalah 34, dengan rentangan skor 6. Untuk lebih jelas dilihat pada table berikut:

Tabel IV.28
Tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti konseling individual pada indikator Kesiapan konselor memberikan layanan di tiga SLTA di kecamatan Lima Kaum

No	Klasifikasi	Rentang Skor	F	%
1	Sangat Puas	28-34	3	15%
2	Puas	21-27	9	45%
3	Ragu-ragu	14-20	7	35%
4	Kurang Puas	7-13	1	5%
5	Tidak Puas	0-6		-
Jumlah			20	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti layanan konseling individual pada indikator kesiapan konselor memberikan layanan kepada siswa adalah sebagai berikut, 3 orang sebanyak 15% berada pada kategori sangat puas, 9 orang sebanyak 45% berada pada kategori puas, 7 orang sebanyak 35% berada pada kategori ragu-ragu, 1 orang

sebanyak 5% berada pada kategori kurang puas Pada kategori tidak puas tidak ada

Berdasarkan data di atas dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti layanan konseling individual pada indikator kesiapan konselor memberikan layanan kepada siswa yaitu “puas” sebanyak 45%, itu artinya pada indikator kesiapan konselor memberikan layanan kepada siswa, siswa merasa “puas” dengan layanan yang diberikan oleh guru BK.

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis temukan bahwa tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti konseling individual di beberapa SLTA di Kecamatan Lima Kaum tergolong puas, yaitu 3 orang kategori sangat puas sebanyak 15% dan 7 orang kategori puas sebanyak 35% artinya $15\% + 35\% = 50\%$ maksudnya disini dari 20 orang siswa yang mengikuti konseling individual yang diberikan oleh guru BK, 10 orang siswa merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh guru BK di sekolah

Sedangkan siswa yang tidak puas, yaitu 6 orang kategori ragu-ragu sebanyak 30% dan 4 orang kategori kurang puas sebanyak 20%, artinya $30\% + 20\% = 50\%$ maksudnya disini dari 20 orang siswa yang mengikuti konseling individual yang diberikan oleh guru BK, 10 orang siswa merasa tidak puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh guru BK di sekolah.

Siswa yang tidak puas akan merasa kecewa, Kekecewaan yang dirasakan oleh siswa akan berdampak buruk terhadap suatu pelayanan, khususnya pelayanan konseling di sekolah. Konseling di sekolah merupakan tujuan utama bagi siswa yang memiliki hambatan, kekecewaan yang ia rasakan akan tersebar kepada siswa yang lain di sekolah, apabila keinginan yang mereka harapkan tidak sesuai dengan kemauannya, kemungkinan besar siswa merasa tidak puas. Menurut Rangkuti kepuasan klien terhadap suatu layanan ditentukan oleh beberapa faktor diantaranya adalah:

- a. Persepsi klien, yang berhubungan dengan kualitas jasa (kehandalan, daya tanggap, sikap dan perilaku, empati dan bukti fisik).
- b. Nilai, didefinisikan sebagai pengkajian secara menyeluruh manfaat dari suatu layanan, yang didasarkan pada persepsi atas apa yang telah diterima oleh klien dan yang telah diberikan oleh pelayanan atau jasa tersebut.
- c. Selain itu kepuasan klien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.(2009: 30-31)

Berdasarkan pendapat di atas, salah satu kepuasan siswa yaitu konselor yang handal memberikan pelayanan kepada siswa. Apabila konselor tidak memiliki kehandalan dalam konseling individual, maka dapat dikatakan pelayanan yang didapati oleh siswa tidak puas dan tidak sesuai dengan yang diharapkannya. kehandalan konselor dalam memberikan layanan konseling sangat penting, bila harapan siswa tentang seorang konselor terpenuhi, yaitu konselor telah memenuhi berbagai persyaratan sebagai guru BK, tentunya siswa akan mempunyai anggapan yang baik terhadap konselor, kemudian anggapan yang baik tersebut akan mempengaruhi sikapnya untuk berkonsultasi.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di beberapa SLTA di Kecamatan Lima Kaum pada kelas XI IPS tentang tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti layanan konseling individual, dapat disimpulkan:

1. MAN 2 Batusangkar

Bahwasannya tingkat kepuasan siswa di Man 2 Tanah Datar tergolong puas dan kurang puas, karena dari 8 orang siswa yang mengikuti konseling individual 3 orang puas sebanyak 37,5% dan 3 orang kurang puas sebanyak 37,5%

2. SMA Muhammadiyah

Kemudian tingkat kepuasan siswa di SMA Muhammadiyah tergolong sangat puas dan puas, karena dari 5 orang siswa yang mengikuti konseling individual 2 orang sangat puas sebanyak 40% dan 2 orang puas sebanyak 40%

3. SMA 1 Batusangkar

Kemudian tingkat kepuasan siswa di SMAN 1 Batusangkar tergolong ragu-ragu, karena dari 7 orang siswa yang mengikuti konseling individual 2 orang puas sebanyak 57%

4. Keseluruhan SLTA di Kecamatan Lima Kaum

Sementara Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa setelah layanan konseling individual yang dilaksanakan di beberapa SLTA di Kecamatan Lima Kaum pada kelas XI IPS, terungkap bahwa dari 20 orang siswa 3 orang siswa merasa sangat puas sebanyak 15% dan 7 orang siswa merasa puas sebanyak 35%, artinya $15\% + 35\% = 50\%$, maksudnya disini 50% siswa merasa puas dengan layanan konseling individual yang diberikan oleh guru BK di sekolah. Adapun data tersebut diinterpretasikan perindikator sebagai berikut:

- a. Tingkat kepuasan siswa pada indikator kemampuan konselor, sebagian besar siswa merasa puas dengan kemampuan yang dimunculkan oleh konselor kepada siswa
- b. Pada indikator Tanggapan konselor, sebagian besar siswa merasa ragu-ragu dengan tanggapan konselor melakukan pelayanan terhadap siswa
- c. Kemudian pada indikator pengetahuan konselor memberikan layanan kepada siswa, sebagian besar siswa merasa ragu-ragu dengan pengetahuan yang diberikan oleh konselor kepada siswa dalam layanan konseling individual.
- d. Selanjutnya pada indikator berkenaan dengan kepedulian konselor memberikan layanan kepada siswa, sebagian besar siswa merasa ragu-ragu dengan kepedulian konselor memberikan layanan kepada siswa dalam konseling individual
- e. Pada indikator kesiapan konselor terhadap siswa, sebagian siswa merasa puas dengan kesiapan konselor terhadap siswa dalam pelayanan konseling individual.

B. Saran

Setelah penulis mengetahui tingkat kepuasan siswa setelah mengikuti konseling individual di beberapa SLTA di Kecamatan Lima Kaum pada kelas XI IPS, maka penulis menyarankan beberapa hal di antaranya:

1. Diharapkan kepada kepala sekolah, agar dapat menunjang dan mendukung pelaksanaan layanan konseling individual yang diberikan kepada konselor sekolah.
2. Diharapkan kepada guru bimbingan dan konseling untuk dapat memberikan layanan konseling individual yang lebih baik lagi sehingga siswa lebih merasa sangat puas
3. Diharapkan kepada guru BK agar lebih memperhatikan kondisi siswa didalam proses pemberian layanan, agar siswa lebih merasa diperhatikan secara keseluruhan.

4. Diharapkan konselor agar bisa meningkatkan keterampilan dibidang konseling individual.
5. Kepada peneliti selanjutnya diharapkan mampu untuk meneliti lebih jauh dan membahas secara mendalam tentang tingkat kepuasan siswa di sekolah yang berkaitan