

**TINGKAT KEPUASAN LAYANAN BIMBINGAN DAN
KONSELING PADA PESERTA DIDIK DI ERA PANDEMI
COVID-19 DI MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI DAN
MADRASAH TSANAWIYAH SWASTA
SEKOTABANDAR LAMPUNG**

Skripsi

Diajukan Untuk Melengkapi Dan Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) Dalam
Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan

OLEH

DESI EKA SARI
1711080137

Jurusan: Bimbingan Dan Konseling Pendidikan Islam



**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
TAHUN 1443 H / 2021 M.**

**TINGKAT KEPUASAN LAYANAN BIMBINGAN DAN
KONSELING PADA PESERTA DIDIK DI ERA PANDEMI
COVID-19 DI MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI DAN
MADRASAH TSANAWIYAH SWASTA
SEKOTABANDAR LAMPUNG**

Skripsi

Diajukan Untuk Melengkapi Dan Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) Dalam
Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan

OLEH

DESI EKA SARI

1711080137

Program Studi: Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam

Pembimbing I : Dr. Andi Thahir, M.A., Ed.D

Pembimbing II : Rahma Diani, M.Pd

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
TAHUN 1443 H / 2021 M
ABSTRAK**

**TINGKAT KEPUASAN LAYANAN BIMBINGAN DAN
KONSELING PADA PESERTA DIDIK DI ERA PANDEMI
COVID-19 DI MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI DAN
MADRASAH TSANAWIYAH
SWASTA SEKOTA BANDAR LAMPUNG**

**OLEH
DESI EKA SARI**

Tingkat Kepuasan layanan bimbingan dan konseling adalah suatu tingkatan dimana kebutuhan dan harapan dari layanan bimbingan dan konseling yang dirasakan oleh individu terhadap ekspektasi mereka. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan layanan bimbingan dan konseling pada peserta didik di era pandemi covid-19 di madrasah tsanawiyah negeri dan madrasah tsanawiyah swasta sekota Bandar Lampung.

penelitian ini menggunakan metode survei dengan desain deskriptif, pengambilan sampel menggunakan metode accidental sampling, 175 responden terdiri dari madrasah tsanawiyah negeri dan madrasah tsanawiyah swasta. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis presentase menggunakan Chi-Square.

Hasil menunjukkan bahwa terdapat perbedaan tingkat kepuasan layanan bimbingan dan konseling pada peserta didik di madrasah tsanawiyah negeri dan madrasah tsanawiyah swasta sekota Bandar Lampung. berdasarkan "Chi-Square Test" diketahui chi-square hitung adalah sebesar 37.212 selanjutnya mencari nilai chi-square tabel untuk $df = 3$ pada signifikansi 5% atau 0,05 pada distribusi nilai chi-square tabel statistik. Maka ditemukan nilai chi-square table adalah sebesar 7,81. Maka nilai chi-square hitung $37.212 > \text{Chi-Square } 7,81$ yang artinya Terdapat Perbedaan Tingkat Kepuasan Layanan Bimbingan Dan Konseling Pada Peserta Didik Madrasah Tsanawiyah Negeri Dan Madrasah Tsanawiyah Swasta Sekota Bandar Lampung.

PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul: “TINGKAT KEPUASAAN LAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING PADA PESERTA DIDIK DI ERA PANDEMI COVID-19 DI MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI DAN MADRASAH TSANAWIYAH SWASTA SEKOTA BANDAR LAMPUNG”.

Ini sepenuhnya adalah karya saya sendiri. Tidak ada bagian di dalamnya yang merupakan plagiat dan karya orang lain dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandar Lampung, April 2021

Yogyakarta, 15 April 2021
Pernyataan

(**Desi Eka Sari**)
Npm: 1711080137



**KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**

Alamat: Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 703260

PERSETUJUAN

**Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Layanan Bimbingan Dan
Konseling Pada Peserta Didik Di Era Pandemi
Covid-19 Di Madrasah Tsanawiyah Negeri Dan
Madrasah Tsanawiyah Swasta Sekota Bandar
Lampung**

Nama : Desi Eka Sari

NPM : 1711080137

Jurusan : Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam

Fakultas : Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

MENYETUJUI

Untuk Diajukan Dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Tarbiyah dan
Keguruan UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing, I

Dr. Andi Thahir, M.A., Ed.D

NIP. 197604272007011015

Pembimbing, II

Rahma Diani, M.Pd

NIP. 198904172015032008

Mengetahui,

Ketua Jurusan Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam

Dr. Hj. Rifda El Fiah, M.Pd

NIP. 196706221994032002



**KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN**

Alamat: Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul: **Tingkat Kepuasan Layanan Bimbingan Dan Konseling Pada Peserta Didik Di Era Pandemi Covid-19 Di Madrasah Tsanawiyah Negeri Dan Madrasah Tsanawiyah Swasta Sekota Bandar Lampung.** Disusun oleh: **Desi Eka Sari, NPM: 1711080137,** Jurusan: **Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam.** Telah Diujikan Dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Pada Hari/Tanggal: **Kamis, 06 Mei 2021.**

TIM MUNAQOSYAH

Ketua : Dr. H. Subandi, M.M (.....)

Sekretaris : Mega Aria Monica, M.Pd (.....)

Penguji Utama : Drs. H. Badrul Kamil, M. Pd.I (.....)

Penguji Pendamping I: Dr. Andi Thahir, M.A., Ed.D (.....)

Penguji Pendamping II: Rahma Diani, M.Pd (.....)

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan**

Prof. Dr. Hj. Nirva Diana, M.Pd
NIP. 196408281988032002

MOTTO

سَعَى مَا إِلَّا لِلْإِنْسَانِ لَيْسَ وَأَنْ

Artinya : “Dan Bahwasanya Seorang Manusia Tiada Memperoleh
Selain Apa Yang Telah Dusahakannya” (Q.S Al Najm:
39)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin, segalapuji syukur kepada Allah SWT yang memberikan barakah dan karunia-Nya. Dengan sepuh hatiku persembahkan karya ini sebagai tanda bukti dan cinta kasihku yang tulus kepada :

1. Allah Swt yang telah meridhoi setiap langkahku, yang membuat diri ini selalu mengingat bahwa setelah kesulitan pasti ada kemudahan, setiap proses tidak akan menghianati hasil.
2. Kedua orang tuaku, Bapak M. Nur dan ibu Watini yang tercinta yang telah bersusah payah membesarkan, mendidik, menyayangi, mendoakan sepanjang waktu, memberikan semangat dan membiayaiku selama menuntut studi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Kepada adikku Jufa Nata Kurniawan yang selalu mendoakan, memberikan semangat dan menjadi pengingat terbaik dihidupku, Semoga kita berada di antara orang-orang yang beruntung dan dapat membahagiakan orang tua.
4. Kepada kakek dan Nenek, yaitu bapak Wartin dan ibu Ngatinem tersayang terimakasih atas semua kasih sayang dan setiap nasehat lembutmu semoga sehat selalu.
5. Untuk almamaterku tercinta Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung.

RIWAYAT HIDUP

Desi Eka Sari lahir di Bangun sri 04 Desember 1998 putri pertama dari dua bersaudara buah hati dari pasangan yang bernama Bapak M. Nur dan Ibu Watini.

Pendidikan Taman Kanak-Kanak di tempuh di TK Al-Hijroh pada tahun 2003 selesai pada tahun 2005.

Pendidikan dasar di tempuh di SDN 5 Kuripan pada tahun 2005 selasai pada tahun 2011.

Kemudian melanjutkan ke SMPN 1 Padang Ratu selesai pada tahun 2014 dan melanjutkan sekolah menengah atas dengan jurusan IPS di SMAN 1 Tumijajar Kecamatan Daya murni Kabupaten Tulang Bawang Barat dan selesai pada tahun 2017.

Setelah itu melanjutkan pendidikan S1 di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung pada tahun 2017 dengan **jurusan Bimbingan Konseling Pendidikan Islam.**

Penulis mengikuti organisasi dalam jurusan yaitu HIMA BKPI sebagai anggota kaderisasi dan pernah menjadi keanggotaan di BK voice.

KATA PENGANTAR

Segalapujibagi Allah SWT yang melimpahkan rahmatdanhidayah-Nya.Kenikmatan yang tak ternilai ketika akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syara tterahir dalam memperoleh gelar Sarjana Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) RadenIntan Lampung.

Skripsi dengan judul “Tingkat Kepuasan Layanan Bimbingan Dan Konseling Pada Peserta Didik Di Era Pandemi Covid-19 Di Madrasah Tsanawiyah Negeri Dan Madrasah Tsanawiyah Swasta Sekota Bandar Lampung.” adalah salah satu syarat untukmendapatkan gelar sarjana pendidikan program studi Bimbingan dan KonselingPendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri(UIN) RadenIntan Lampung.

Dengan rendah hati disadari bahwa dalam penulisan skripsi ini penulisbanyak mengalami kesulitan dan hambatan namun peneliti tidak akan dapatberhasil tanpa bantuan dan dorongan dari berbagai pihak untuk itu penelitimengucapkan ribuan terimakasih, diantara lain kepada :

1. Prof. Dr. Hj. Nirva Diana, M.Pd selaku Dekan Fakultas Tarbiyah danKeguruan UIN Raden Intan Lampung.
2. Dr. Hj. Rifda El Fiah, M.Pd selaku Ketua Jurusan Bimbingan dan KonselingPendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden IntanLampung.
3. Rahma Diani, M.Pd selaku sekretaris Jurusan Bimbingan dan KonselingPendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden IntanLampung.

4. Dr. Andi Thahir, M.A., Ed.D selaku pembimbing I yang telah memberikan motivasi, dan semangat kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Rahma Diani, M.Pd selaku pembimbing II, terimakasih atas perhatian, petunjuk dan arahan serta motivasinya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung yang telah banyak menyumbangkan ilmunya selama penulis di bangku perkuliahan.
7. Teruntuk sahabatku tercinta yang selalu memberi semangat serta motivasi serta menemani sepanjang perjuangan Taufan Septian Aryananda, Teman-teman seperjuangan di kelas A angkatan 2017 Prodi Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam UIN Raden Intan Lampung, yang telah memberikan semangat hingga skripsi ini selesai.
8. Semua pihak yang telah membantu dan memberikan motivasi yang tidak dapat disebutkan satu persatu, semoga pencapaian ini menjadi amal soleh.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, namun penulis berharap semoga karya yang sederhana ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua. Semoga Allah SWT, memberikan balasan yang setimpal atas segala bantuan yang diberikan dan semoga tulisan ini bermanfaat. Aamiin.

Bandar Lampung, Desember 2021
Penulis,

Desi Eka Sari
1711080137

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan judul	1
B. Latar belakan masalah.....	2
C. Identifikasi Masalah dan Membatasi Masalah.....	12
D. Rumusan Masalah	12
E. Tujuan penelitian	12
F. Manfaat Penelitian	13
G. Kajian Penelitian yang Relevan	13
H. Sistematika Penulisan	15

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kepuasan Penggunaan Layanan.....	17
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	17
2. Pengukuran Kepuasan	19
3. Faktor Kepuasan.....	20
B. Layanan Bimbingan Dan Konseling	21
1. Layanan Dasar.....	22
2. Layanan Responsif.....	23
3. Layanan Perencanaan Dan Pengembangan.....	25

4. Dukungan System	25
C. Kerangka Pikir	26

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu Dan Tempat Penelitian	28
B. Pendekatan Dan Jenis Penelitian	28
C. Populasi, Sampel Penelitian Dan Metode Pengumpulan Data	29
D. Desain Penelitian	30
E. Definisi Operasional Penelitian	30
F. Instrument Penelitian	31
G. Uji Validas Dan Reabilitas Data	32
H. Teknis Analisis Data	33

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data	35
B. Hasil Analisis Data	38
C. Pembahasan	41
D. Keterbatasan Penelitian	44

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	46
B. Rekomendasi	46

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Hasil Wawancara Dengan Peserta Didik	10
2. <i>Devired Satisfaction</i>	20
3. Definisi Operasional.....	30
4. Mts Di Kota Bandar Lampung	36
5. Mean.....	39
6. Chi-Square Tests	40
7. Indek Kepuasan Layanan Bimbingan Dan Konseling Madrasah Tsanawiyah Negeri Sekota BandarLampung ..	41
8. Indek Kepuasan Layanan Bimbingan Dan Konseling Madrasah Tsanawiyah SwastaSekota Bandar Lampung...	42



DAFTAR GAMBAR

Gambar

Halaman

1. Presentase Tingkat Kepuasan Layanan Bimbingan dan Konseling MTsN..... 38
2. Presentase Tingkat Kepuasan Layanan Bimbingan dan Konseling MTsS. 39



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kisi-Kisi Instrument Angket KepuasanLayanan Bimbingan Dan Konseling	52
2. Validasi Angket Ahli.....	67
.....
3. Hasil Uji	69
4. Chi Square	75
5. Sebaran Kuesioner Google Form	76
6. Surat Penelitian	79
7. Hasil Turnitin	81



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Tahapan awal dalam memahami skripsi ini, dan untuk mengurangi kesalahpahaman, peneliti akan mendeskripsikan makna kata dalam penulisan judul skripsi. Judul Skripsi yang dimaksudkan adalah **TINGKAT KEPUASAN LAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING PADA PESERTA DIDIK DI ERA PANDEMI COVID-19 DI MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI DAN MADRASAH TSANAWIYAH SWASTA SEKOTA BANDAR LAMPUNG**. Deskripsi makna pada kata dalam judul kalimat ini diantaranya:

Tingkat Kepuasan ialah rasa bahagia atau kekecewaan yang dirasakan seseorang sebagai hasil perbandingan ciri yang diperoleh dari barang atau jasa yang diberikan dengan ekspektasi orang tersebut.¹ Sedangkan yang dimaksud dengan tingkat kepuasan dalam judul ini yaitu tingkat kepuasan terhadap layanan bimbingan dan konseling.

Kamus Bahasa Indonesia menjelaskan bahwa pelayanan adalah berusaha untuk melayani kebutuhan orang lain, dan melayani adalah membantu mempersiapkan (membantu seseorang dengan apa yang dibutuhkan seseorang).² Layanan dalam judul ini mengacu pada layanan yang diberikan oleh Guru Bk kepada peserta didik.

Bimbingan ialah kegiatan membantu secara berkelanjutan dan terukur untuk mencapai pengenalan dan realisasi diri sendiri secara mandiri untuk meningkatkan pertumbuhan dan

¹Abd halim, "Kepuasan Konsumen" Vol 3, no. 1 (2016): hal 119.

²Tim penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2017).hal 415

penyesuaian lingkungan yang maksimal.³Maksud dari bimbingan dalam Judul ini mengacu pada bantuan yang individu berikan (konselor / guru BK) sehingga yang telah diberi bantuan dapat terarah dan menentukan pilihannya sendiri demi waktu mendatang.

Konseling ialah suatu tahapan yang bermaksud membantu individu yang mengalami guncangan emosional yang belum mencapai tingkat guncangan mental, sehingga dapat menghindarinya.⁴Yang dimaksud dengan bimbingan dalam judul ini yaitu sebuah bantuan yang diberikan kepada individu untuk menemukan jalan keluar permasalahan hidup yang dihadapi melalui pertanyaan atau yang disesuaikan situasi dan kondisi sekitar.

Era pandemi Covid-19 merupakan masa ketika terjadinya wabah yang terjangkit serempak dimana-mana, meliputi wilayah geografis yang luas, menyebar ke beberapa negara atau wilayah di dunia. Era pandemi Covid-19 pada judul ini mengacu pada layanan bimbingan dan konseling yang diberikan kepada peserta didik saat mewabahnya virus corona-19.

Jadi, yang penulis maksudkan dengan judul skripsi terkait **TINGKAT KEPUASAN LAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING PADA PESERTA DIDIK DI ERA PANDEMI COVID-19 DI MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI DAN MADRASAH TSANAWIYAH SWASTA SEKOTA BANDAR LAMPUNG.**

B. Latar Belakang Masalah

Bimbingan dan konseling adalah pengetahuan yang berupaya untuk mendorong daya tumbuh kembang manusia, kegiatan yang bermaksud memberi pengaruh positif pada individu yang harus didasarkan pada pengetahuan yang ada

³Muhammad Surya, *Psikologi Konseling* (Bandung: Pustaka Bani Quraisy, 2018).hal 2

⁴Hasan Langgulung, *Teori-Teori Kesehatan Mental* (Jakarta: Pustaka Al Husna, 2017).hal 452

dalam kenyataan dan tidak hanya menurut pandangan pribadi pemilik profesi dan prasangka.⁵

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

Maka dapat penulis simpulkan Bimbingan dan konseling yang ialah Bantuan psikologis dan kemanusiaan secara ilmiah dan dilakukan secara profesional dalam rangka memberikan jalan keluar pemecahan masalah seseorang, mengarahkan dan mengaktualisasi diri sesuai tahap perkembangan dan potensi yang dimiliki serta latar belakang kehidupannya guna mencapai perkembangan yang optimal serta kebahagiaan dalam hidup.

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

Bimbingan ialah tindakan memberikan bantuan terhadap individu agar dapat menjalani kehidupan selaras dengan ketentuan dan petunjuk Allah SWT, yang artinya tidak menentukan atau mengharuskan, tetapi membantu agar mampu hidup sesuai hidup selaras dengan petunjuk Allah SWT. Sedangkan konseling adalah layanan konselor kepada klien yang

⁵Bakhrudin All Habsy, "Filosofi Keilmuan Bimbingan Dan Konseling," *Jurnal Pendidikan*. Vol 2, no. 1 (2017): hal 2–3.

bertujuan untuk mengembangkan kemampuannya dalam memecahkan masalah dan mengantisipasi masa depan dengan memilih tindakan alternatif terbaik untuk kebahagiaan dunia dan masa depan di bawah naungan dan ridho Allah SWT, yang disebutkan dalam Al-Qur'an. Surah An-Nahl ayat 125 yaitu:

سُنْ هِيَ بِالتِّي وَجَدْتُمْ لَهُمُ الْحَسَنَةَ وَالْمَوْعِظَةَ بِالْحِكْمَةِ رَبِّكَ سَبِيلٌ إِلَىٰ أَدْعُ
بِالْمُهْتَدِينَ أَعْلَمُوا هُوَ سَبِيلُهُ عَنِ ضَلَّ يَمْنًا أَعْلَمُوا هُوَ رَبُّكَ إِنَّ أَجْرَهُ

Artinya : "serulah (manusia kepada jalan tuhanmu dengan hikmah dan pelajaran yang baik dan bantahlah mereka dengan cara yang baik. Sesungguhnya tuhanmu dialah yang lebih mengetahui tentang siapa yang tersesat dari jalan-Nya dan dialah yang lebih mengetahui orang-orang yang mendapat petunjuk.⁶

Dari ayat di atas, jika berkaitan dengan pelayanan bimbingan dan konseling, maka kegiatan bimbingan dan konseling Islam itu sendiri disampaikan dalam bentuk nasehat. Layanan bimbingan dan konseling dalam konsep Islam adalah hikmah atau kebijaksanaan. Melalui layanan bimbingan dan konseling antara konselor dan peserta didik mereka akan saling mengingatkan, membangun pemikiran yang positif dan obyektif dengan melihat masalah yang terjadi, dan membantu orang lain keluar dari kesulitannya sendiri.

Hikmah yang dimaksud adalah segala sesuatu yang dapat memberikan pelajaran, mengatur perbuatan baik, dan menghindari segala perbuatan buruk. Setiap orang memiliki masalah atau kesulitan, sehingga melalui bimbingan dan konseling diharapkan mampu menciptakan pribadi yang ikhlas yang meyakini bahwa kesuksesan seseorang dalam segala aspek kehidupan tidak terlepas dari peran dan campur tangan Allah SWT. sebagai dzat yang mengatur kehidupan manusia di langit

⁶Al-Qur'an dan terjemahan, *Bandung* (CV Diponegoro, 2005).

dan di bumi. melalui penanaman nilai-nilai agama, dapat menjadikan diharapkan dapat menjadikan individu menjadi hamba yang bertaqwa kepada Allah SWT berupa usaha pengarahan terhadap individu atau kelompok atau merubah kepribadiannya dalam mendekatkan diri kepada petunjuk Allah SWT serta menjauhkan diri berbagai hal negative yang dilarang olehNya.

Hal ini menegaskan bahwa kedua proses tersebut merupakan kombinasi dari berbagai proses yang berbeda seperti perbaikan perilaku, pengarahan, hidayah dan pendidikan, sehingga individu yang dibimbing dapat lebih mengenal Tuhannya, khususnya tentang diri mereka sendiri sebagai makhluk ciptaan Allah SWT. Hikmah atau kebijaksanaan dapat dicapai bila seseorang dapat mencapai perkembangannya melalui usaha, yaitu melalui Irsyat Islami (terapi diri atau konseling diri), membantu diri sendiri untuk keluar dari berbagai kesulitan untuk terwujudnya kehidupan pribadi, individu dan kelompok, yang hasanah dan memperoleh ridho Allah di dunia dan di akhirat.

Kajian yang mengacu yang secara khusus membahas ayat 125 Surat Al-Qur'an An-Nahl menyimpulkan bahwa konselor memberikan bimbingan kepada klien yang sangat membutuhkan pertolongan untuk lebih dekat dengan Allah SWT yaitu dengan memberikan nasehat yang lembut yang dapat menyentuh hati, dengan mengajarkan dan mengarahkan ajaran agama yang dapat dicerminkan dalam kehidupan sehari-hari untuk memotivasi seseorang agar lebih dekat dengan Allah SWT. Berkenaan dengan konseling Islam, konselor menempatkan Allah pada posisi Yang Maha Tinggi, satu-satunya tempat di mana orang dapat memberikan dirinya sebagai sumber kekuatan dan pertolongan, sebagai sumber penyembuhan dan sebagai pendukung dalam memecahkan masalah.

Hal ini sesuai dengan QS. Al Ashr ayat 1-3

وَالْعَصْرِ ﴿١﴾
 إِنَّ الْإِنْسَانَ لِرَبِّهِ لَكَنُفٍ ﴿٢﴾
 إِلَّا الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَتَوَاصَوْا بِالْحَقِّ وَتَوَاصَوْا بِالصَّبْرِ ﴿٣﴾

Artinya : Demi massa, sesungguhnya manusia itu benar-benar dalam kerugian, kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal shaleh dan nasihat menasihati supaya mentaati kebenaran, dan nasihat menasihati supaya sabar.

Berdasarkan ayat di atas terlihat bahwa kegiatan layanan bimbingan dan konseling sebenarnya hanya untuk mengingatkan, mengembangkan pola pikir yang lebih positif, dan obyektif dalam menghadapi setiap permasalahan yang sedang terjadi pada peserta didik.

Setiap manusia dilahirkan sebagai individu yang unik terdiri atas aspek jasmani dan rohani dengan kondisi yang bervariasi, baik dari segi fisik, kecerdasan, kecakapan, bakat, minat, sikap, dan watak. Akan tetapi, dalam perkembangannya sangat bergantung kepada usaha pendidikan, bimbingan, dan konseling yang dilakukan oleh para pendidik, agar terbentuk peserta didik yang dapat memanagerkan dirinya sendiri. Oleh sebab itu bimbingan layanan dan konseling itu diperlukan.

Maka melalui layanan bimbingan dan konseling perilaku individu dapat memperoleh sebuah hikmah dan dapat memberikan pelajaran yang bersifat positif atau baik dalam, hal inipun sesuai dengan Q.S Al-Insyirah ayat 5-6 yang berbunyi

يُسْرًا أَعْتَرَ مَعَ إِنَّ , يُسْرًا أَعْتَرَ مَعَ فَإِنَّ

Artinya : karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”.

Berdasarkan penjelasan ayat di atas dapat di pahami bahwa di balik kesulitan terdapat kemudahan yang akan datang setelahnya. Jadi, tidak seharusnya kita berputus asa ketika menghadapi masalah sesulit apapun dalam hidup ini. Teguhkan hati dalam berikhtiar dan selalu berdoa agar kita senantiasa diberikan kemudahan oleh Allah Swt, dalam menghadapi segala kesulitan hidup.

Sebagai konseli atau peserta didik, konseling Islami memandang manusia sebagai individu yang memiliki potensi untuk hidup sehat secara mental. Karena itulah ia dibekali potensi oleh Allah agar mampu menyelesaikan masalahnya dengan baik. Dengan bekal potensi yang dimiliki diharapkan manusia dapat menyelesaikan masalahnya sendiri, lagi pula Allah memberikan masalah kepada manusia sesuai dengan kadar kesanggupannya.

Upaya yang dilakukan oleh konseling Islami untuk memberikan ketenangan hati kepada klien adalah dengan cara memperbaiki sisi spiritualnya. Jika ingin memperoleh ketenangan hati maka harus mendekati sumbernya yaitu Allah. Klien yang bermasalah dikategorikan sebagai manusia dengan hati yang sakit/kotor. Ketika klien telah berhasil membersihkan penyakit dari hatinya, dengan cara mengikis sifat-sifat tercela dengan mengganti kepada sifat terpuji, pada saat itulah dia disebut sebagai manusia yang memiliki hati yang sehat/bersih. Ketika hati klien sehat dan bersih, berarti konselor telah berhasil menghantarkan kepada kebahagiaan hidup bukan hanya dunia tetapi akhirat. Memang setiap manusia disuruh untuk menyeimbangkan antara dunia dan akhirat

Bimbingan dan konseling Islam memberikan kontribusi yang sangat erat kaitannya dengan jiwa manusia untuk merubah diri menjadi manusia yang lebih baik, yang tidak lepas dari persoalan spiritual (keimanan). Islam memberikan bimbingan kepada individu untuk kembali ke Al-Qur'an dan As-Sunnah. Ketika individu memiliki sikap tidak yakin terhadap Tuhannya, disinilah pengaruh bimbingan dan konseling Islam memberikan

dorongan kesembuhan kepada jiwa berupa sikap dan cara berpikir yang benar dalam menghadapi tantangan hidup, sehingga Islam sebagai agama yang diyakini oleh umat Islam dapat mengarahkan individu kepada ketaqwaan yang sesungguhnya kepada Allah SWT.

Apalagi saat ini, Pada awal tahun 2020, dunia dikejutkan dengan kejadian infeksi berat virus corona 2019 (Covid-19) dengan penyebab yang belum diketahui, yang berdasarkan laporan China kepada Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), yang mencatat 44 kasus pasien Penderita pneumonia ditemukan di daerah tersebut yaitu Kota Wuhan, Provinsi Hubei, China, atau tepatnya pada hari terakhir tahun 2019 di China, yang disebabkan oleh Penyebaran penyakit coronavirus 2019 (Covid-19) terjadi sangat cepat⁷ yaitu melalui kontak fisik melalui hidung, mulut dan mata, serta berkembang di paru-paru.⁸ yang menyebabkan berbagai masalah yang timbul yang menyebabkan berbagai perubahan dalam berbagai bidang, baik sosial, agama dan pendidikan. Maka pada saat ini bimbingan dan konseling sangat memberikan kontribusi untuk penyembuhan dalam menyelesaikan masalah kehidupan, karena selama ini banyak orang yang kehilangan keyakinan dan merasa takut. Dengan demikian, fenomena ini menghadirkan tantangan baru bagi para guru dalam menjalankan fungsinya sebagaimana mestinya.

Infeksi Covid-19 dapat menyebabkan gejala ringan, sedang, atau berat. Gejala klinis utama yang muncul: demam (suhu > 38,0 C), batuk dan sesak napas.⁹ Covid-19 pertama dilaporkan di Indonesia pada 2 Maret 2020, dengan hanya dua kasus. Covid-19

⁷Diah handayani dkk, "Pernyakit Virus Corona 2019," *Jurnal Respirologi Indonesia*. Vol 40, no. 2 (2020): hal 120.

⁸Syafrida and Ralang Hartati, "Bersama Melawan Virus Covid-19 Di Indonesia," *Jurnal Social Dan Budaya*. Vol 7, no. 6 (2020): hal 496.

⁹Yuliana, "Corona Virus Disiases (Covid 19)," *jurnal wellness and healty magazine*. Vol 2, no. 1 (2020): hal 189.

di Indonesia 8,9%, tertinggi di Asia Tenggara.¹⁰ Covid-19 mencapai Indonesia hanya dalam beberapa bulan.

Peningkatan status pandemi diumumkan langsung oleh Direktur Jenderal WHO Tedros Ghebreyesus di Jenewa, Swiss, 11 Maret 2020 Status ditetapkan pandemi Menurut WHO (Organisasi Kesehatan Dunia), hal tersebut disebabkan oleh penyebaran yang begitu cepat dan meluas sehingga jauh dari pusat wabah.¹¹ Maraknya wabah Covid-19 telah mendorong pemerintah untuk mengantisipasi dan mengurangi penyebaran virus corona, antara lain dengan memberlakukan kebijakan untuk membatasi aktivitas di luar rumah, home schooling, bekerja dari rumah, bahkan ibadah di rumah. Hal ini sudah menjadi kebijakan pemerintah berdasarkan pertimbangan-pertimbangan yang sudah dianalisa dengan maksimal tentunya.¹²

Maka dari penjelasan diatas, penulis dapat mengetahui bahwa penyebaran COVID-19 bermula di China, proses penularan yang begitu cepat dan sulit dideteksi, mengakibatkan penyebarannya sangat cepat di berbagai belahan dunia, bahkan di Indonesia, semua negara, hal ini pun yang menjadikan covid-19 disebut sebagai pandemi. Munculnya kasus Covid-19 di Indonesia untuk pertama kalinya mendorong pemerintah Indonesia melakukan upaya untuk memutus mata rantai penularan Covid-19, yaitu , yaitu pemberlakuan segala aktivitas yang dilakukan di luar rumah agar di lakukan di dalam rumah.

Presiden Joko Widodo telah menetapkan status darurat kesehatan masyarakat untuk mengatasi kondisi tersebut. Pemerintah juga memberlakukan pembatasan sosial skala besar (PSBB) di masyarakat untuk beberapa kecamatan,

¹⁰Adityo Susilo and Dkk, "Corona Virus Disease 2019," *Jurnal Penyakit Dalam Indonesia*. Vol 7, no. 1 (2020): hal 46.

¹¹"Link," accessed September 16, 2020, <https://www.kompas.tv/article/70893/who-tetapan-wabah-virus-corona-sebagai-pandemi-global>.

¹²Nur Rohim Yunus and Annissa Rezki, "Kebijakan Pemberlakuan Lockdown Sebagai Antisipasi Penyebaran Corona Virus Covid-19," *Jurnal Sosial Dan Budaya*. Vol 7, no. 3 (2020): hal 228.

bukan karantina. Dengan dasar hukumnya yaitu Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2008 tentang Karantina kesehatan.¹³ Setelah *lockdown* selama beberapa minggu dan mempengaruhi aspek kehidupan manusia seperti spiritual, keluarga, sosial, mental, finansial dan emosional, pemerintah mengeluarkan kebijakan penyiaran layanan publik. Kebijakan saat ini ditujukan untuk mencegah Covid-19 dengan tatanan hidup yang berbeda dari sebelumnya.

Pandemi Covid-19 memengaruhi semua aspek kehidupan manusia, termasuk pendidikan. Pembelajaran yang semula formal atau tatap muka kini telah berganti menjadi kegiatan belajar mengajar di rumah yang interaktif atau virtual. Pendidik dapat menghadirkan belajar di rumah, yang menyenangkan dan tidak berarti banyak mengerjakan tugas dari rumah, tetapi proses pembelajaran yang efektif sesuai dengan kondisi masing-masing peserta didik, mengacu pada surat edaran nomor 4 tahun 2020 tentang implementasi kebijakan pendidikan dalam keadaan masa darurat penyebaran COVID, dalam surat edaran menjelaskan bahwa proses pembelajaran berlangsung di rumah melalui pembelajaran daring atau jarak jauh untuk memberikan peserta didik pengalaman belajar yang bermanfaat.¹⁴ Pembelajaran daring merupakan salah satu model pembelajaran yang dapat diterapkan. Model pembelajaran online membutuhkan kreativitas dan keterampilan guru untuk memanfaatkan teknologi.

Pembelajaran daring yang diinstruksikan oleh pemerintah ditetapkan sebagai penyediaan layanan bimbingan dan konseling. Perbedaan antara layanan bimbingan dan konseling pada mata pelajaran lain adalah bahwa layanan bimbingan dan konseling tidak memberikan materi atau tugas yang memberatkan peserta

¹³Ihsanudin, "Pidato Lengkap Jokowi, Dari Psbb, Listrik Gratis, Hingga Keringanan Kredit," accessed September 16, 2020, <https://nasional.compas.com/read/2020/03/31/16271751/pidato-lengkap-dari-psbb-listrik-gratis-hingga-keringanankredit?page=3> .

¹⁴Wahyu Aji Fatma Dewi, "Dampak Covid-19 Terhadap Implementasi Pembelajaran Daring," *Jurnal Ilmu Pendidikan* vol 2, no. 1 (2020): hal 56.

didik. Layanan bimbingan dan konseling menyediakan layanan dan pembelajaran. Guru Bimbingan dan Konseling berperan dalam mengatasi hambatan belajar peserta didik, mengembangkan ¹⁵ karakter yang baik di rumah, dan membantu peserta didik mengembangkan *life skill* atau ketrampilah hidup sehari-hari.¹⁶

Pembelajaran jarak jauh atau dari rumah merupakan solusi dalam situasi dan kondisi saat ini, dengan memperhatikan waktu, lokasi dan kondisi kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah saat ini. Pendidikan online adalah penggunaan jaringan internet di mana peserta didik dapat belajar secara online. Siswa dapat berinteraksi dengan guru melalui berbagai aplikasi seperti ruang kelas, konversi video, telepon atau obrolan, zoom, atau melalui grup *WhatsApp*. Masuknya teknologi informasi ke dalam dunia pendidikan bimbingan dan konseling berdampak besar terhadap peningkatan kualitas sumber daya manusia, baik dari segi pengetahuan maupun pola pikir dan keterampilan.

Sebelum mempersiapkan peserta didik, konselor harus mempersiapkan pengalaman untuk mulai menyelaraskan dengan teknologi. Konselor menghadapi tantangan dalam memberikan layanan bimbingan dan konseling yang tidak lagi offline (tatap muka), tetapi online melalui media online. Masuknya teknologi pada layanan bimbingan dan konseling membawa pengaruh besar terhadap peningkatan kualitas sumber daya manusia baik wawasan, pola pikir dan skill.

Dalam sekolah terdapat peserta didik yang memiliki peran yaitu sebagai masukan mentah. Sekolah memiliki peranan penting dalam menyediakan pelayanan sebagai penunjang dalam mengembangkan potensi yang di miliki oleh setiap peserta

¹⁵Abdrahimmansyur, "Dampak COVID-19 Terhadap Dinamika Pembelajaran Di Indonesia," *Jurnal Education And Learning*. Vol 1, no. 2 (2020): hal 113–114.

¹⁶Vani Dwi Putrid, "Layanan Bimbingan Dan Konseling Daring Selama Masa Pandemi Covid-19," *Jurnal Bimbingan Konseling Pendidikan Islam*. Vol 1, no. 2 (2020): hal 10–11.

didik. Sekolah memegang peranan penting dalam memberikan layanan untuk mendukung perkembangan potensi setiap peserta didik. Selain itu peserta didik sebagai tolak ukur dalam lembaga pendidikan, apakah sekolah memiliki mutu yang baik sebagai output dan produk yang di hasilkan..Oleh karena itu dalam penyelenggaraan pendidikan tidak hanya melakukan proses belajar saja namun pendidikan harus mampu menggali bakat dan minat secara optimal kepada peserta didiknya, pendidikan yang berkualitas harus dapat menjamin tercapainya nilai-nilai akademik yang diharapkan sesuai dengan bakat dan kemampuan yang dimiliki.

Dapat dikatakan bahwa mutu merupakan tolak ukur yang mencerminkan keberhasilan suatu lembaga pendidikan, mutu merupakan kriteria yang berkaitan dengan kemampuan atau kecerdasan peserta didik.¹⁷ Yang menjadi sasaran pendidikan yaitu peserta didik apakah merasa nyaman terhadap pelayanan pemenuhan kebutuhan di sekolah yang di sebabkan pandemi covid-19, oleh karena itu sekolah harus memberikan layanan yang baik tanpa membedakan antara yang satu dengan yang lain, kecuali yang memiliki kebutuhan khusus. Dalam hal ini peserta didik memiliki kesamaan yaitu hak pada setiap peserta didik. Begitupun dalam hal pelayanan yang dilakukan.

Pelayanan yang di lakukan oleh guru Bimbingan dan Konseling selama pandemi covid-19 di sekolah, Layanan bimbingan dan konseling tentunya harus menjaga kualitas layanannya. Layanan yang diberikan harus memenuhi harapan peserta didik dan berdampak positif bagi sekolah.. Dari layanan yang memenuhi harapan peserta didik sesuai dengan kualitas akan memberikan kepuasan kepada siswa yang mendapatkan layanan. Kepuasan dari layanan Bimbingan dan Konseling ini tentunya akan membuat nama baik BK di sekolah tersebut yang memungkinkan berimbas kepada nama baik BK secara lebih

¹⁷Muhammad Khoirul Umam, "Peningkatan Mutu Pendidikan Melalui Manajemen Peserta Didik," *Jurnal Al-Hikmah*. Vol 6, no. 2 (2018): hal 62.

luas. Selain itu, dari kepuasan siswa terhadap layanan BK tentunya akan menimbulkan kepercayaan kepada guru BK yang profesional. Kepuasan siswa ini yang akan membuat mereka datang lagi, bukan sebagai pelanggan, namun sebagai klien yang memang merasa terlayani dengan pelayanan yang guru BK berikan. Dengan hal ini, eksistensi BK tentunya juga akan lebih diakui masyarakat sebagai pemberian layanan yang profesional.

Dari uraian bimbingan dan konseling yang telah diuraikan sebelumnya, indikator layanan bimbingan dan konseling yang digunakan sebagai bahan masukan bagi peneliti untuk mengumpulkan data antara lain: (1) layanan dasar; (2) Peminatan Dan Perencanaan Individu; (3) responsif; dan (4) dukungan sistem.¹⁸

Layanan bimbingan dan konseling, yaitu layanan untuk membantu peserta didik baik secara individu maupun kelompok agar mandiri dan dapat berkembang secara optimal secara personal, sosial, akademik dan profesional melalui berbagai jenis layanan dan kegiatan penunjang sesuai dengan norma yang berlaku. upayadalam membantu individu mencapai tingkat perkembangan yang optimal, perilaku efektif, perkembangan lingkungan, dan peningkatan fungsi atau manfaat individu di lingkungan mereka.¹⁹Oleh karena itu, sekolah membutuhkan bimbingan dan konseling.

Kegiatan pembelajaran di era wabah Covid-19 yang dilakukan secara online dan efektif sesuai dengan kondisi daerah masing-masing pun tidak selancar yang di bayangkan, banyak keluhan peserta didik selama belajar via daring terutama pada kuota internet. Pengenalan proses pembelajaran online atau daring yang sangat relevan dari segi biaya penggunaan kuota internet menyulitkan peserta didik, penurunan pendapatan orang tua akibat dampak pandemi Covid-19 menjadi kendala dalam

¹⁸Permendikbut, "No. 111 Tahun 2014 Pasal 6 Ayat 1, Ayat 2, Ayat 3, Ayat 4" (n.d.).

¹⁹Kamaluddin, "Bimbingan Dan Konseling Sekolah," *Jurnal Pendidikan*. Vol 17, no. 4 (2011): hal 448.

pembelajaran online. Selain itu, dengan pembelajaran online, peserta didik diberikan tugas tambahan, dan mereka berbagi waktu untuk membantu orang tua dari rumah, yang merupakan tantangan bagi peserta didik.

Masalah yang muncul menyebabkan perubahan di hampir setiap aspek kehidupan setiap orang, menyebabkan kecemasan dan kepanikan tentang kelangsungan hidup mereka. Ini bisa dirasakan baik pada peserta didik laki-laki maupun perempuan. Dengan demikian, peran guru bimbingan dan konseling sangat penting dalam kondisi dan situasi yang berhubungan dengan pandemi Covid-19 seperti ini. Layanan bimbingan dan konseling di sekolah disediakan secara terencana, teratur dan berkelanjutan. Pelaksanaan terprogram ini menjadi wujud nyata dari pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling di sekolah. Layanan bimbingan dan konseling mencakup berbagai bidang kehidupan. Dari bidang personal, bidang sosial, bidang studi hingga bidang karir. Pelaksanaan pelayanan yang akan dilakukan juga sangat variatif, mulai dari pemberian informasi, pemberian orientasi, membimbing dan membimbing potensi siswa, dan disampaikan dalam berbagai format dari klasikal, kelompok hingga individu. Kalimat ini menjadi gambaran pemberian layanan bimbingan dan konseling kepada peserta didik. Namun bagaimanakah layanan bimbingan dan konseling pada pandemi Covid-19, merasa puasakah peserta didik terhadap layanan bimbingan dan konseling yang diberikan oleh guru BK, hal ini menjadi pertanyaan belakang yang belum pasti jawabannya.

Hal ini menunjukkan bahwa perlu adanya evaluasi lebih lanjut terhadap guru BK dalam penyediaan layanan bimbingan dan konseling. Jika guru BK senantiasa memperhatikan kualitas layanannya terhadap peserta didik maka layanan dapat diberikan maksimal. Jika layanan telah diberikan secara maksimal maka kepuasan peserta didik terhadap layanan bimbingan dan konseling akan tinggi.

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



Tabel 1
Hasil wawancara dengan peserta didik

No.	Nama	Asal Sekolah	Hasil wawancara
1.	M	MTsN 1 Bandar Lampung	Sebelumnya pelayanan BK bagus, tapi muncul pandemi Covid-19 terkadang ada dan terkadang tidak ada layanan, sebelum pandemi ada pelayanan personal guru datang ke kelas, tapi setelah covid pelayanan jarang ada, malah tidak ada jasa konsultasi, karena sudah tidak ada lagi pelayanan konsultasi. Saya merasa baik-baik saja dengan Covid-19, saya tidak khawatir.
2.	L	MTsN 1 Bandar Lampung	Pelayanan BK di sekolah saya setelah Covid berhenti, guru BK hanya mengingatkan absen, ada baiknya mengingatkan absen, dengan pandemi Covid ini saya merasa cemas, takut, cemas, malu kadang kala harus berbuat apa, pelajaran yang saya dapatkan selama Covid Pandemi -19 sulit diterima, saya sulit mengambil pelajaran di sini, tetapi saya disuruh langsung meminta pelajaran kepada guru.
3.	A	Muhamadiyah	Gara-gara Covid-19 saya was-was karena ada rasa takut, takut kemana-mana, takut tertular, dan hikmah yang saya petik di internet cukup sulit dipahami, karena pelayanan BK belum berfungsi maksimal, guru BK kurang memperhatikan siswa Sebelum pandemi, guru BK bertemu langsung dengan anak bermasalah, tapi setelah pandemi, guru BK tidak. Jadi saya Kurang senang dengan layanan BK.
4.	A	Muhamadiyah	Pelayanan BK di sekolah dulu lumayan bagus dan berfungsi.

			Apalagi sekarang, saat musim covid-19 sedang berlangsung pasti banyak orang yang takut tertular, termasuk saya. Saya bingung ketika saya belajar online dan layanan individu kurang berfungsi, jadi saya kurang senang dengan layanan BK.
5.	R	Matlatul Anvar Batu Suluh	Layanan BK lumayan cukup baik setelah Covid-19, namun jarang dilakukan layanan kelompok atau individu, meskipun yang saya rasakan selama Covid kebingungan, apa lagi, ketika saya belajar, saya sangat khawatir tidak akan masuk kelas karena saya kurang bisa memahami pelajaran,, pelayanan BK saya kurang maksimal dan saya kurang puas dengan pelayanan BK.
6.	N	Al-hikmah	Keberadaan Covid-19 Saya merasa biasa saja seperti biasanya, tidak terlalu khawatir dengan cara ini jika ditanya tentang pelayanan BK yang kurang berjalan di sekolah saya, karena mungkin karena tidak semua siswa mempunyai kuota yang besar, sehingga guru BK tidak bisa menghubunginya. Dulu guru BK biasa pergi ke kelas seperti itu, terutama untuk anak berprestasi atau pintar, biasanya dibimbing oleh guru Bk, kalau yang saya rasakan sekarang, saya terlalu malas untuk belajar, terlalu malas mengerjakan sesuatu, membuka buku saja, Saya tidak mau.
7.	I	Al-hikmah	Saya khawatir ketika saya belajar online, saya merasa tidak pintar, saya merasa sedih ketika pandemi Covid-19, guru BK kurang dalam memberikan layanan kepada saya dan teman-teman, bahkan layanan di

				sekolah saya saat ini kurang tersedia, dan guru BK hanya mengingatkan agar tidak lupa tentang tugas, menurut saya pelayanannya sudah baik..
8.	N	MTsN 2 Bandar Lampung		Karena adanya covid-19, saya dan teman-teman jarang bertemu, saya punya banyak tugas dan stres. Saya malas mengerjakan tugas, kurangnya informasi yang diberikan oleh guru BK membuat saya bingung, sangat sulit bagi saya untuk belajar secara tidak langsung..
9.	Y	MTsN 2 Bandar Lampung		Dengan Covid-19 ini saya sangat bingung dan takut, ketika saya tidak bisa menyelesaikan tugas ini, kurangnya informasi yang diberikan oleh guru BK membuat saya kesulitan untuk belajar., pelayanan BK kurang maksimal.
10.	R	MTSN 2 Bandar Lampung		Layanan BK sebelum adanya Covid, tapi setelah Covid tidak berhasil, yang saya rasakan setelah Covid adalah saat pelajaran online, saya tidak mengerti, tapi saya sangat takut untuk bertanya kepada guru mata pelajaran yang bersangkutan, karena biasanya kalau saya tanya saya takut akan memarahi saya. Saya ingin bercerita dengan guru BK namun saya takut.

Peneliti menyimpulkan bahwa dari 10 responden, terdapat responden kurang dalam memperoleh layanan bimbingan dan konseling, karena layanan bimbingan dan konseling dihentikan selama wabah Covid-19. Ketidakpuasan siswa dapat dinilai dari argumen dan pendapat mereka tentang layanan BK selama pandemi Covid-19. Dengan berpegang pada pernyataan responden, dapat diilustrasikan bahwa ketidakpuasan terhadap layanan BK dapat terjadi pada siapa saja, namun pada saat

pandemi Covid-19 kecemasan mahasiswa yang tinggi harus menjadi layanan bimbingan dan konseling yang utama di era pandemi ini.

Berdasarkan permasalahan dan hasil pra-penelitian diatas, mengenai layanan bimbingan konseling di era pendemi covid-19, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut, dengan judul “Tingkat Kepuasan Layanan Bimbingan Dan Konseling Pada Peserta Didik Di Era Pendemi Covid-19 Di Madrasah Tsanawiyah Negeri Dan Madrasah Tsanawiyah Swasta Sekota Bandar Lampung.” sehingga nantinya untuk para penyedia layanan bimbingan dan konseling dapat menyesuaikan dengan masalah yang dihadapi siswa pada masa pendemi covid-19.

C. Identifikasi Masalah dan Membatasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang maka identifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Dari 10 responden, terdapat 2 peserta didik merasa biasa saja tidak merasa cemas
2. Dari 10 responden, terdapat 8 peserta didik merasa cemas
3. Dari 10 responden, terdapat 2 peserta didik merasa tidak puas dengan layanan bimbingan dan konseling
4. Dari 10 responden, terdapat 4 peserta didik merasa sangat tidak puas dengan layanan bimbingan dan konseling
5. Dari 10 responden, terdapat 4 peserta didik merasa cemas dan tidak puas dengan Layanan bimbingan dan konseling
6. Layanan bimbingan dan konseling di era pandemi tidak maksimal.
7. Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah “Tingkat Kepuasan layanan bimbingan dan konseling Di Era Pendemi Covid-19 Pada Peserta Didik Di Madrasah Tsanawiyah Sekota Bandar Lampung”

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah “Adakah perbedaanTingkat Kepuasan Layanan Bimbingan Dan Konseling Pada Peserta Didik Di Era Pandemi Covid-19 Di Madrasah Tsanawiyah Negeri Dan Madrasah Tsanawiyah Swasta Sekota Bandar Lampung”.

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Untuk Mengetahui Gambaran Umum Tingkat Kepuasan Layanan Bimbingan Dan Konseling Pada Peserta Didik Di Era Pandemi Covid-19 Di Madrasah Tsanawiyah Negeri Dan Madrasah Tsanawiyah Swasta Sekota Bandar Lampung.

2. Tujuan khusus

- a. Untuk mengumpulkan informasi tentang tingkat kepuasan peserta didik terdampak pandemi covid-19
- b. Untuk mengetahui tinggi dan rendahnya tingkat kepuasan peserta didik terdampak pandemi covid-19

F. Manfaat penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yakni untuk mengetahui Tingkat Kepuasan layanan bimbingan dan konseling Di Era Pandemi Covid-19maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi :

1. Bagi peserta didik

Peserta didik dapat mengetahui tingkat kepuasan layanan bimbingan dan konseling yang dapt menjadi sumbangan informasi untuk diri sendiri dan mampu mengatasinya.

2. Bagi guru Bk

- a. Menambah sumbangan pemikiran ilmiah dan penambahan ilmu pengetahuan baru untuk inovasi

- layanan bimbingan dan konseling yang tepat bagi permasalahan yang di hadapi peserta didik.
- b. Sebagai informasi dan evaluasi guru BK di sekolah dalam rangka pengembangan layanan bimbingan dan konseling
 - c. Memberikan bukti empirik terhadap pentingnya kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling dalam membantu guru bimbingan dan konseling menilai program dan kinerjanya
 - d. Hasil penelitian dapat memberikan kajian dan informasi tentang penelitian kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di sekolah
3. Bagi peneliti
- a. Agar dapat menambah sumbangan pemikiran ilmiah dan menambah ilmu pengetahuan baru bagi penulis
 - b. Penelitian ini memberikan kesempatan dan pengalaman kepada peneliti untuk mengetahui lebih jauh tentang tingkat kepuasan layanan bimbingan dan konseling di era pndemi covid-19

G. Kajian Penelitian yang Relevan

1. Penelitian Reti Nurby tahun 2016 berjudul Kepuasan Siswa terhadap Pelayanan Seleksi Kelas X di SMA Negeri 6 Palembang.

Kepuasan Siswa pada Pelayanan Pilihan Kelas X SMA Negeri 6 Palembang, serta untuk memperjelas perbedaan Perbedaan Kepuasan Siswa Kelas X dan IIS dalam Layanan Pilihan Peminatan. Pengumpulan data menggunakan skala Guttman. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa secara umum siswa merasa puas pada kegiatan peminatan siswa kelas X SMA Negeri 6 Palembang. Kepuasan terhadap pemberian layanan pemilihan peminatan sama baik untuk mahasiswa kelas MIA maupun IIS. Artinya, layanan yang diberikan kepada siswa kelas X MIA dan X IIS tidak ada bedanya.

2. Penelitian Krisvinharsell Surya Sangkakala tahun 2017 yang berjudul “Dampak Layanan bimbingan dan konseling yang Berkualitas terhadap Kepuasan Mahasiswa”.

Riset ini bermaksud menganalisis dampak mutu kegiatan bimbingan dan konseling kepuasan pada siswa SMAN 53 Jakarta. Peneliti mengambil teori manajemen SERVQUAL (kualitas layanan) oleh Parasuraman et al. Service Quality Assurance dan teori kepuasan Kohtler dalam Manajemen Pemasaran. Populasinya ialah siswa kelas XI SMAN 53 Jakarta meliputi 7 kelas dan sebanyak 265 siswa. Sampel ditentukan melalui proporsional random sampling dan dipilih 96 siswa. Hasil riset menyatakan mutu pelayanan berada pada level sedang yaitu 73% dengan hasil korelasi 0,121 pada taraf signifikansi 0,239 pada $\alpha = 0,05$ (nilai $p \geq \alpha$). H_0 disetujui, jika kondisi $p \text{ value} \leq \alpha$ diperlukan. Koefisien determinasi hanya 1,5% berarti 98,5% mahasiswa yang puas bergantung pada faktor selain kualitas layanan bimbingan dan konseling, tetapi juga faktor lain yang diungkapkan Muliono, diantaranya harga diri guru, prestasi guru BK dan aturan di sekolah. Riset ini menjadi pedoman guru menasihati dalam pertimbangan hal-hal di luar kualitas layanan yang mampu menjamin rasa puas siswa.

3. Studi tahun 2017 oleh Dedi Wahyu Hartanto dengan judul kelas XII tentang kepuasan siswa pada mutu pelayanan bimbingan karir di SMK Negeri Semarang.

Bimbingan karir yang diberikan oleh guru BK tentunya memegang peranan penting dalam mempersiapkan karir siswa yang ingin bekerja secara langsung atau memilih studi lanjut. Pameran Kerja Khusus (BKK) memiliki fungsi yang lebih berperan dalam mempersiapkan siswa sebelum memasuki dunia kerja. Pelayanan bimbingan guru BK akan memprioritaskan persiapan siswa untuk memilih studi lanjut. Kenyataan tersebut mendorong bagaimana pelayanan bimbingan karir oleh guru BK sudah mencapai ekspektasi siswa terkait mutu pelayanan bimbingan karir, yang nantinya

berdampak pada kepuasan siswa. Riset menggunakan tipe kuantitatif deskriptif dan teknik survei. Riset melibatkan siswa kelas XII SMK Negeri Semarang yang berjumlah 4962 orang. Metode pengambilan sampel menggunakan sampel acak sederhana, sampel terdiri dari 326 siswa dengan tingkat kesalahan 5%. Alat pengumpul data menggunakan skala yaitu skala kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan bimbingan karir. Teknik analisis menggunakan statistik deskriptif representatif. Hasil analisis deskriptif persentase menunjukkan bahwa rata-rata rasa puas siswa kelas XII SMK padamutu kegiatan bimbingan karir yang diberikan oleh konselor dan guru berada dalam kriteria kepuasan sebesar 70,74%. Ukuran kepuasan yang diteliti adalah reliabilitas, daya tanggap, kepercayaan diri, empati, dan bukti. Persentase tertinggi dijamin dengan persentase 72,99%. Sedangkan skor empati 68 persen, terendah 28%. Kesimpulannya adalah tingkat siswa kelas XII yang puas pada kegiatan bimbingan karir di SMK Negeri di Semarang tergolong memuaskan, dengan jaminan tertinggi dan tingkat empati paling rendah. Disarankan kepada guru BK untuk dapat menjaga kualitas layanan konseling yang diberikan, terutama untuk meningkatkan empati kepada siswanya. simpati dan bukti fisik.

4. Penelitian Rina Maimuliani tahun 2018 berjudul “Kepuasan Siswa terhadap Layanan bimbingan dan konseling di Sekolah Sesuai Grade”: Survei Komprehensif Pandangan Siswa Kelas X, XI, XII SMA Negeri 22 Bandung Tahun Ajaran 2017/2018

Riset bermaksud dalam melihat tingkat kepuasan siswa pada kegiatan bimbingan dan konseling untuk siswa kelas X, XI dan XII. Riset memanfaatkan jenis kuantitatif, survey cross-sectional dengan studi komparatif. Riset menghasilkan kesimpulan diantaranya: 1) Tingkat kepuasan siswa SMA Negeri 22 Bandung pada bantuan konsultasi dan konsultasi sebesar 66,8% dengan level cukup puas; 2) Kepuasan siswa kelas X pada jasa bimbingan dan konseling sebanyak 70,3%

dengan level cukup puas, kelas XI 58% dengan level cukup puas, kelas XII sebesar 66,3% dengan level cukup puas; dan 3) Kepuasan siswa pada layanan bimbingan dan konseling, menurut faktor kepuasan terhadap pelayanan dengan level kepuasan cukup pada semua aspek dengan persentase yaitu: tangibility 67,4%, reliabilitas 61,1%, daya tanggap 59,5%, kepercayaan diri 73,7% dan empati. 67,4%. Saran riset yang diberikan bagi: 1) Konsultan atau guru BK sebagai acuan untuk mengembangkan mutu layanan bimbingan dan konseling; 2) Sekolah yang bisa berkontribusi pada pelayanan yang dikembangkan melalui bimbingan dan konseling; dan 3) Riset selanjutnya harus fokus dengan peningkatan mutu kegiatan bimbingan dan konseling, terutama pada tingkat ekspektasi siswa dan pentingnya mahasiswa terhadap layanan bimbingan dan konseling.

H. Sistematika Penulisan

Dalam karya ini, skripsi memuat 5 bab, diantaranya:

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat Penegasan Judul, Latar Belakang masalah, Identifikasi Dan Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan penelitian, Manfaat penelitian, kajian penelitian terbaru yang Relevan, dan Sistematika Penulisan.

2. BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan teori yang digunakan dan hipotesis.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas waktu dan tempat penelitian, pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampel dan teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, instrument penelitian, uji validasi dan reliabilitas data teknik analisis data.

4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang deskripsi data, pembahasan hasil penelitian dan analisis.

5. PENUTUPAN

Bab ini berisi kesimpulan dan rekomendasi.





BAB II LANDASAN TEORI

A. Kepuasan penggunaan layanan

1. Pengertian kepuasan Pelanggan

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “satis” (cukup baik) dan “*facio*” (melakukan atau membuat).²⁰diartikan sebagai pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu cukup baik. Kepuasan juga dapat diartikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah melakukan perbandingan antara realitas dan harapan terhadap kinerja atau hasil kerja yang ia rasakan.

Sedangkan kata layanan, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata layanan berasal dari kata dasar “layan” yang artinya 1) membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang; 2) menerima (menyambut) ajakan (tantangan, serangan, dan sebagainya); 3) mengendalikan, melaksanakan penggunaannya (senjata, mesin, dan sebagainya).

pelayanan adalah kegiatan-kegiatan yang tidak jelas, namun menyediakan kepuasan konsumen dan atau pemakai industri serta tidak terikat pada penjualan suatu produk atau pelayanan lainnya. Lebih lanjut dikatakan bahwa pelayanan adalah suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan orang-orang atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan konsumen.²¹ Lebih lanjut terdapat beberapa definisi mengenai kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh para ahli, antara lain;

²⁰Gregorius Chandra Fandy Tjiptono, Ph. D, *Service, Quality Dan Satisfaction*, Edisi 4. (C.V Andi Offset, 2016).

²¹Dianpinsia Dkk, “Pengaruh Kualitas Pelayanan,” *kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan*. Vol 17, no. 2 (2020): hal 15.

Geese dan cote menyatakan kepuasan pelanggan merupakan respon (emosional atau kognitif), respon tersebut menyangkut fokus tertentu (ekspektasi, produk, pengalaman konsumsi dan seterusnya), respon terjadi pada waktu tertentu (setelah konsumsi, setelah pemilihan produk/jasa, berdasarkan pengalaman akumulatif, dan lain-lain).²²

oliver mendefinisikan, kepuasan pelanggan merupakan konstruk yang berdiri sendiri dan dipengaruhi oleh kualitas layanan.²³ diartikan penilaian bahwa fitur produk atau jasa, atau produk/jasa itu sendiri, memberikan tingkat pemenuhan berkaitan dengan konsumsi yang menyenangkan. Kepuasan diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan (kenyataan yang dialami) terhadap ekspektasi (harapan) mereka.

Band Kepuasan pelanggan yaitu suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut.²⁴ persepsi terhadap kinerja produk/jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian, Ini artinya apabila persepsi terhadap kinerja tidak dapat memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan. Dengan demikian, ketidakpuasan terhadap suatu produk atau layanan dapat menyebabkan masalah dengan kualitas produk atau layanan tersebut.

Pengertian layanan secara umum menurut purwadarminta adalah menyediakan segala apa yang

²²Ibid.

²³Dwi Aryani Febrina Rosinta, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan," *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*. Vol 17, no. 2 (n.d.): hal 45.

²⁴Mustaan Nizar, "Pengaruh Kualitas Pelayanan," *Customer Value, Image, Dan Pemasaran Relation Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Vol 18, no. 1 (2021): hal 125.

dibutuhkan orang lain.²⁵ Dalam bimbingan dan konseling Pelayanan merupakan hal yang tidak dapat disepelekan, karena pelayanan merupakan tolak ukur dalam menentukan suatu kualitas dan keberhasilan.

Peserta didik merupakan komponen yang diproses dalam pendidikan yang dijadikan sebagai individu yang berkualitas sesuai dengan tujuan pendidikan nasional dalam undang-undang RI No. 20 tahun 2003 tentang system pendidikan nasional adalah anggota masyarakat yang berusaha mengembangkan potensi diri melalui proses pembelajaran yang tersedia pada jalur, jenjang, dan jenis pendidikan tertentu.²⁶ Dalam proses belajar individu akan memperoleh pendidikan sesuai dengan bakat, minat dan kemampuan yang dimiliki agar mampu berkembang dengan baik serta memiliki kepuasan dalam proses belajar.

Ketika memberikan layanan kepada seseorang dan untuk mendapatkan rasa kepuasan adalah hal yang mudah, yaitu dengan memberikan layanan yang sesuai dengan harapan, sebaliknya apabila layanan yang diberikan jauh dari harapan maka akan menimbulkan rasa kecewa, hal ini membuktikan bahwa suatu layanan yang di berikan harus harus sebanding dengan harapan atau kualitas yang diberikan.

Maka dapat penulis simpulkan bahwa kepuasan layanan yaitu perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang karena mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Dalam penelitian ini kepuasan itu dapat diartikan perasaan puas dan senang yang diterima oleh peserta didik karena mendapatkan layanan bimbingan dari guru bimbingan dan konseling sesuai dengan yang diinginkannya.

²⁵Purwadarminto, *Kamus Umum Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2017).

²⁶Husain Umar, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2017).

Dalam memperoleh kepuasan sebenarnya tergantung pada persepsi peserta didik, seperti harapan, keinginan serta kebutuhan peserta didik. senang atau kecewa yang dimiliki seseorang sebagai hasil perbandingan antara kinerja yang dipersepsikan (kenyataan yang dialami) dengan harapan mereka. Kepuasan dapat dirasakan ketika seseorang menggunakan jasa itu sendiri, kemudian baru dapat mengemukakan pendapat mereka setelah mendapatkan layanan dari jasa tersebut.

2. Pengukuran kepuasan

Ada beberapa metode yang digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan, Kotler, mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu system keluhan dan saran, ghost shop-plang, lost customer analisis, dan survey kepuasan pelanggan.²⁷

a. System keluhan dan saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer-oriented*) perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kontak saran, yang ditempatkan di lokasi yang strategis (yang mudah dijangkau atau sering dilewati pelanggan), kartu komentar (yang bisa diisi langsung maupun yang dikirim via pos), saluran telepon (telpon bebas pulsa, *website*). Informasi-informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga, sehingga memungkinkan untuk berkreasi secara tanggap dan cepat mengatasi masalah-masalah yang timbul.

b. Pembeli bayangan (*Ghost shopping*)

²⁷Gregorius Chandra Fandy Tjiptono, Ph. D, *Service, Quality Dan Satisfaction*, Edisi 4. (cv Andi Offset, 2016).

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang *ghost shoppers* untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan. Mereka diminta untuk berinteraksi dengan staf penyedia jasa dan menggunakan produk/jasa. Berdasarkan pengalamannya tersebut, mereka kemudian diminta melaporkan temuan-temuannya berkenaan dengan kekuatan dan kelemahan. Biasanya *ghost shoppers* diminta mengamati secara seksama dan menilai cara perusahaan dan pesaingnya melayani permintaan spesifik pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan.

c. Analisis pelanggan yang beralih (*Lost customer analysis*) Sedapat mungkin akan menghubungi pelanggan yang telah berhenti membeli atau pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya. Peningkatan *Lost customer analysis* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

d. Survey kepuasan pelanggan

Sebagian besar riset kepuasan pelanggan yang dilakukan dengan menggunakan survey yang dilakukan oleh Mcneal & Lamb, melalui pos, telepon, website, maupun wawancara langsung.²⁸ Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan cara, antara lain :

1) *Directly reported satisfaction*

Pengukuran dilakukan menggunakan item-item spesifik yang menanyakan langsung tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan. Studi yang dilakukan oleh Soderlund menunjukkan dua ukuran kepuasan, yaitu *current customer satisfaction (CCS)* dan *anticipated customer satisfaction (ACS)*.

2) *Devired satisfaction*

²⁸Ibid.

Pertanyaan-pertanyaan yang di ajukan menyangkut dua hal utama, yaitu (1) tingkat harapan atau ekspektasi pelanggan terhadap kinerja produk atau atribut-atribut relevan, dan (2) persepsi pelanggan terhadap kinerja actual produk. Contoh kuesioner riset kepuasan pelanggan, yaitu:

Tabel 2
Devired satisfaction

No	Oprasionalisasi kepuasan pelanggan	Persamaan matematis
1.	Kepuasan pelanggan = perceived performance	$CS = \Sigma (PP)$
2.	Kepuasan pelanggan = ideal - perceived performance	$CS = \Sigma (Idi - PPI)$
3.	Kepuasan pelanggan = tingkat kepentingan x perceived performance	$CS = \Sigma (Ii * PPI)$
4.	Kepuasan pelanggan = tingkat kepentingan x (ideal - perceived performance)	$CS = \Sigma Ii (Idi - PPI)$
5.	Kepuasan pelanggan = tingkat kepentingan - perceived performance	$CS = \Sigma (Ii - PPI)$
6.	Kepuasan pelanggan = tingkat kepentingan x (ekspektasi - perceived performance)	$CS = \Sigma Ii (Ei - PPI)$
7.	Kepuasan pelanggan = ekspektasi - perceived performance	$CS = \Sigma (Ei - PPI)$

3) *Problem analisis*

Dalam teknik ini responden diminta mengungkapkan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan

dengan produk atau jasa perusahaan dan saran-saran perbaikan. Kemudian perusahaan akan melakukan analisis konten (*content analysis*) terhadap semua permasalahan dan saran perbaikan untuk mengidentifikasi bidang-bidang utama yang membutuhkan perhatian dan tingkat lanjut segera.

4) Importance-performance analysis

Teknik ini dikemukakan pertama kali oleh Martilla & James, dalam teknik ini responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan atribut relevan dan tingkat kinerja perusahaan (*perceived performance*). Kemudian, nilai rata-rata tingkat kepentingan atribut dan kinerja perusahaan akan di analisis di *perceived-performance matrix*. Matriks ini sangat bermanfaat sebagai pedoman dalam mengalokasikan sumber daya organisasi yang terbatas pada bidang-bidang spesifik, dimana perbaikan kinerja bisa berdampak besar pada kepuasan pelanggan total.

3. Faktor kepuasan

Menurut Valarie terdapat penentu kualitas layanan, antara lain:

1) Faktor keandalan (*reliability*)

Keandalan adalah kemampuan penyedia layanan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan konsisten dan terpercaya. Kepuasan pelanggan akan terpenuhi apabila kualitas produk/jasa yang diberikan sesuai dengan janjinya kepada para pelanggan.

2) Faktor ketanggapan (*responsiveness*)

Ketanggapan adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap. Ketanggapan akan memberikan pengaruh yang baik terhadap kepuasan pelanggan, karena tanggapan yang baik akan memberikan nilai kepuasan yang baik pula.

3) Faktor keyakinan (confidence)

Keyakinan adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “assurance”. Jadi, pelanggan akan merasa puas apabila ada jaminan terhadap kualitas layanan yang diberikan penyedia jasa maupun terhadap keamanan barang yang dibawa pelanggan.

4) Faktor empati (emphaty)

Empati adalah adanya rasa peduli, pemberian perhatian pribadi bagi pelanggan. Hal ini menjadi penting karena kepuasan pelanggan juga akan tercapai apabila timbul rasa nyaman yang dialami oleh pelanggan dalam menggunakan jasa pelayanan yang diberikan.

5) Faktor berwujud (tangible)

Berwujud adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi. Faktor ini juga akan memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan, karena semakin baik kualitas dari fasilitas-fasilitas yang digunakan dalam pemberian jasa akan semakin baik pula tingkat kepuasan pelanggan.²⁹

B. Layanan Bimbingan dan Konseling komprehensif

Bimbingan dan konseling komprehensif merupakan pandangan mutakhir yang bertitik tolak dari asumsi yang positif tentang potensi manusia. Berdasarkan asumsi inilah bimbingan dipandang sebagai suatu proses memfasilitasi perkembangan yang menekankan kepada upaya membantu semua peserta didik dalam semua fase perkembangannya.³⁰Selama ini bimbingan

²⁹Arif Ardinata dkk, “Analisis Tingkat Kepuasan Siswa Smp Al Aqso Cluring Kelas Vii Terhadap Pelaksanaan Layanan Bimbingan Konseling Pada Masa Pandemi Covid-19,” *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan Dan Sosial*. Vol 9, no. 1 (2020): hal 85–86.

³⁰Caraka Putra Bhakti, “Bimbingan Dan Konseling Komprehensif Untuk Mengembangkan Standar Kompetensi

sering dipandang sebagai kegiatan layanan yang mengedepankan penyembuhan atau pemecahan masalah. Padahal selain itu bimbingan berfungsi pencegahan, pendidikan dan pengembangan.

Dapat di simpulkan bahwa bimbingan dan konseling komprehensif yaitu segala upaya atau cara yang digunakan untuk mendayagunakan secara optimal semua komponen atau sumber daya (tenaga, dana, sarana-prasarana), untuk menyelenggarakan pelayanan bimbingan dan konseling dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan, adalah dengan melakukan kolaborasi aktif antara konselor dengan seluruh pihak yang berkaitan dengan lembaga pendidikan.

1. Layanan dasar

Layanan dasar yaitu Proses pemberian bantuan kepada seluruh konseli melalui kegiatan penyiapan pengalaman terstruktur secara klasikal atau kelompok yang disajikan secara sistematis dalam rangka mengembangkan perilaku jangka panjang sesuai dengan tugas perkembangan yang diperlukan dalam pengembangan kemampuan memilih dan mengambil keputusan dalam menjalani kehidupannya.³¹ layanan dasar adalah bantuan kepada semua peserta didik/konseli yang berkaitan dengan pengembangan, ketrampilan, pengetahuan, dan sikap dalam bidang pribadi, sosial, belajar dan karir.

Materi layanan dasar dapat dirumuskan atas dasar hasil asesmen kebutuhan. Materi layanan dasar dapat dirumuskan atas dasar hasil asesmen kebutuhan, asumsi teoritik yang diyakini berkontribusi terhadap kemandirian, dan kebijakan pendidikan yang harus diketahui oleh peserta didik/konseli. Layanan dasar bimbingan disajikan secara sistematis bagi

Siswa,” *Jurnal Konseling Andi Matappa*. Vol 1, no. 1 (2017): hal 132.

³¹Ribut Purwaningrum, “Bimbingan Dan Konseling Komprehensif Sebagai Pelayanan Prima Konselor,” *Jurnal Ilmiah Konseling*. Vol 18, no. 1 (2018): hal 19.

seluruh siswa, Isi layanan dasar bimbingan adalah sebagai berikut :

- a. Keimanan dan ketaqwaan terhadap tuhan yang maha esa
- b. Kerja sama dalam kelompok
- c. Peranan sosial laki-laki dan perempuan
- d. Penerimaan keadaan diri dan penggunaan secara aktif
- e. Pengembangan sikap dan prilaku emosional yang mantap
- f. Persiapan diri ke arah kemandirian ekonomi'pemilihan dan persiapan kerja
- g. Pengembangan sikap positif terhadap perkawinan dan kehidupan berkeluarga
- h. Pengembangan ketrampilan intelektual dan pemahaman konsep-konsep yang diperlukan untuk menjadi warga Negara yang baik
- i. Pengembangan sikap dan prilaku sosial yang bertanggung jawab
- j. Pemahaman nilai-nilai dan wtika hidup bermasyarakat³²

Ada lima strategi pelaksanaan pelayanan dasar,³³ Sebagai berikut :

- a. Bimbingan klasikal
Melalui bimbingan klasikal, guru pembimbing melakukan kontak langsung dengan peserta didik di kelas secara terjadwal. Bentuk kegiatan dapat berupa diskusi kelas, *brain storming* (curah pendapat). Modul BK juga diperlukan sebagai materi pelayanan.
- b. Pelayanan orientasi
merupakan suatu kegiatan yang memungkinkan peserta didik dapat memahami dan menyesuaikan diri dengan

³²Achmad juntika nurihsan, *Bimbingan Dan Konseling* (PT Refrika aditama, 2010).

³³Galang surya gemilang, *Pengembangan Dan Evaluasi Program Bimbingan Dan Konseling (Teori & Praktik)* (CV. Azizah Publishing, 2019).

lingkungan baru, terutama sekolah/madrasah. Pelayanan orientasi dilaksanakan pada awal tahun ajaran baru, dengan materi layanan mencakup: organisasi sekolah/madrasah, kurikulum, personil pendidik, kegiatan ekstrakurikuler, sarana dan prasarana, dan tata tertib sekolah.

c. Pelayanan informasi

merupakan sarana pemberian informasi tentang berbagai hal yang dipandang bermanfaat bagi peserta didik melalui komunikasi langsung atau tidak langsung (media cetak/elektronik). Materi layanan informasi meliputi Informasi Pendidikan, Informasi Pekerjaan/Jabatan, Informasi Sosial Budaya, Informasi Diri Siswa.³⁴

d. Bimbingan kelompok

merupakan pelayanan kepada peserta didik dalam kelompok kecil (5 sampai dengan 10 orang) untuk merespon kebutuhan dan minat mereka. Topik yang dibahas adalah masalah umum dan tidak rahasia, seperti cara belajar yang efektif, kiat menghadapi ujian atau mengelola stress

e. Aplikasi Instrumentasi

merupakan kegiatan untuk mengumpulkan data/informasi tentang pribadi peserta didik dan lingkungannya. Melalui kegiatan ini dapat ditemukan *need assessment* (penilaian kebutuhan) peserta didik dan lingkungannya, serta dapat diperoleh hasil analisa perkembangan peserta didik. Aplikasi Instrumentasi dapat dilakukan dengan instrumen Tes (dilakukan oleh Psikolog) dan Non Tes (dilakukan oleh guru pembimbing).

Layanan ini bertujuan untuk membantu semua agar memperoleh perkembangan yang normal, memiliki mental yang sehat, dan memperoleh keterampilan dasar hidupnya,

³⁴Prof. Dr. Sofyan S, *Konseling Individual* (alfabeta, cv, 2017).

atau dengan kata lain membantu agar mereka dapat mencapai tugas-tugas perkembangannya.

2. Layanan responsif

Layanan responsif merupakan layanan segera yang diberikan kepada peserta didik untuk menyelesaikan permasalahan peserta didik baik secara langsung maupun tidak langsung.³⁵Layanan responsif adalah pemberian bantuan terhadap peserta didik/konseli yang memiliki kebutuhan dan masalah yang memerlukan bantuan dengan segera.Layanan responsif yaitu layanan bimbingan yang membantu peserta didik yang bersifat preventif atau kuratif.

Isi dari layanan responsif ini antara lain berkaitan dengan penanganan masalah-masalah masalah belajar, pribadi, sosial, dan karir. Berkaitan dengan tujuan program bimbingan dan konseling di atas, isi layanan responsif adalah sebagai berikut:

- a. masalah-masalah yang berkaitan dengan belajar, kebiasaan belajar yang salah dan kesulitan penyusunan rencana pelajaran
- b. masalah yang berkaitan dengan karir, misalnya, kecemasan perencanaan karir, masalah yang berkaitan dengan karir dan kesulitan penentuan kelanjutan studi
- c. masalah yang berkaitan dengan perkembangan sosial antara lain konflik dengan teman sebaya dan ketrampilan interaksi sosial yang rendah
- d. masalah yang berkaitan dengan perkembangan pribadi antara lain konflik antara keinginan dan kemampuan

³⁵Nindiya Eka dkk, "Strategi Layanan Bimbingan Dan Konseling Dalam Pengembangan," *jurnal Konseling Andi Matappa*. Vol 2, no. 1 (2017): hal 23.

yang dimiliki, dan memiliki pemahaman yang kurang tepat tentang potensi diri.³⁶

Tujuan layanan ini dapat juga dikemukakan sebagai upaya untuk mengintervensi masalah- masalah atau kepedulian pribadi peserta didik yang muncul segera dan dirasakan saat itu, berkenaan dengan masalah sosial-pribadi, karir, dan atau masalah pengembangan pendidikan. Layanan ini lebih bersifat kuratif.

Adapun layanan responsif adalah sebagai berikut :

1) **Konseling Individual dan Kelompok**

Pelayanan ini ditujukan membantu peserta didik yang mengalami kesulitan dan hambatan dalam mencapai tugas-tugas perkembangannya. Peserta didik dibantu untuk mengidentifikasi masalah, penyebab masalah, penemuan alternatif pemecahan masalah dan pengambilan keputusan secara lebih tepat. Dalam konseling kelompok (3 sampai dengan 5 orang) sebelum acara dimulai, guru pembimbing mengingatkan kepada semua anggota kelompok supaya tidak dibawa keluar dari konseling kelompok.

2) **Referral**

Guru pembimbing dapat mereferal atau rujukan atau mengalih tangankan masalah peserta didik bila di luar kewenangannya kepada pihak yang lebih berwenang, seperti psikolog, dokter, dan kepolisian.

3) **Kolaborasi dengan Guru / Wali Kelas**

Melalui kegiatan ini Guru pembimbing dapat memperoleh informasi tentang prestasi belajar, kehadiran dan pribadi peserta didik dari guru mata pelajaran, melalui wawancara atau isian angket. Selain itu guru pembimbing dapat mengidentifikasi aspek-aspek bimbingan yang dapat dilakukan oleh guru-guru mata pelajaran untuk membantu memecahkan masalah peserta

³⁶“Panduan Oprasional Penyelenggaraan Bimbingan Dan Konseling” (n.d.): hal 33.

- 4) Kolaborasi dengan Orangtua
Kolaborasi/kerjasama dengan orangtua peserta didik penting dilakukan agar proses bimbingan terhadap peserta didik tidak hanya di sekolah/madrasah tetapi berlanjut di rumah. Saling memberikan informasi, pengertian dan tukar pendapat dalam upaya memecahkan masalah dan mengembangkan potensi peserta didik.
- 5) Kolaborasi dengan Pihak Lain
Kegiatan ini merupakan salah satu upaya sekolah/madrasah untuk menjalin kerjasama dengan unsur-unsur masyarakat yang relevan dengan peningkatan mutu pelayanan bimbingan
- 6) Konsultasi
Perlu konsultasi dengan pimpinan sekolah/madrasah, staf, guru-guru, karyawan dan komite sekolah untuk membangun kesamaan persepsi dalam menciptakan lingkungan sekolah/madrasah yang kondusif, memberikan pelayanan kepada peserta didik dan meningkatkan kualitas program.
- 7) Bimbingan Teman Sebaya (*Peer Guidance*)
Melalui kegiatan ini peserta didik diberikan latihan oleh guru pembimbing untuk menjadi pembimbing/mentor/tutor/mediator bagi peserta didik lain untuk memecahkan masalah yang dihadapinya, baik akademik maupun non akademik.
- 8) Konferensi Kasus
Konferensi kasus merupakan kegiatan untuk membahas permasalahan peserta didik yang bersifat terbatas dan tertutup. Kegiatan ini dihadiri oleh pihak-pihak yang dapat memberikan keterangan, kemudahan, dan komitmen bagi terentaskannya permasalahan peserta didik itu.
- 9) Kunjungan Rumah
Kunjungan rumah merupakan kegiatan untuk memperoleh data/keterangan tentang peserta didik

tertentu yang sedang ditangani dalam upaya mengentaskan masalahnya.

3. Layanan perencanaan dan pengembangan

Layanan perencanaan dan pengembangan merupakan proses pemberian bantuan kepada semua peserta didik/konseli dalam membuat dan mengimplementasikan rencana pribadi, sosial, belajar dan karir/tujuan utama layanan ini ialah membantu peserta didik/konseli belajar membantu dan memahami pertumbuhan dan perkembangannya sendiri dan mengambil tindakan secara proaktif terhadap informasi tersebut.³⁷

Pelayanan peminatan mulai dari pemilihan dan penetapan minat (kelompok matapelajaran, matapelajaran, lintas minat), pendampingan peminatan, pengembangan dan penyaluran minat, evaluasi dan tindak lanjut. Strategi layanan peminatan meliputi bimbingan klasikal, bimbingan kelompok, konseling kelompok, dan konseling individu serta layanan konsultasi. Guru bimbingan dan konseling atau konselor memimpin kolaborasi dengan pesisikan pada satuan pendidikan, berperan mengkoordinasikan layanan peminatan dan memberikan informasi yang luas dan mendalam tentang kelanjutan studi dunia kerja, sampai penetapan dan pemilihan studi lanjut.

4. Dukungan system

Dukungan system adalah kegiatan-kegiatan manajemen yang bertujuan memantapkan, memelihara dan meningkatkan program bimbingan secara menyeluruh. Hal itu dilaksanakan melalui pengembangan profesionalitas, hubungan masyarakat dan staf, konsultasi dengan guru, staf

³⁷“Panduan Operasional Penyelenggaraan Bimbingan Dan Konseling Sekolah” (n.d.): hal 34.

ahli/penasihat, masyarakat yang lebih luas, manajemen program, penelitian dan pengembangan.³⁸

komponen pelayanan dan kegiatan manajemen, tata kerja infrastruktur dan pengembangan keprofesionalan guru bimbingan dan konseling atau konselor secara berkelanjutan yang secara tidak langsung memberikan bantuan kepada peserta didik atau memfasilitasi kelancaran perkembangan peserta didik. Aktivitas yang dilakukan dalam dukungan system antara lain (1) administrasi yang di dalamnya termasuk melaksanakan dan menindaklanjuti kegiatan asesmen, kunjungan rumah, menyusun dan melaporkan program bimbingan dan konseling, membuat evaluasi, dan melaksanakan administrasi dan mekanisme bimbingan dan konseling, serta (2) kegiatan tambahan dalam menyelenggarakan pendidikan di sekolah dan pengembangan profesi bimbingan dan konseling.

Setelah guru bimbingan dan konseling atau konselor menentukan komponen layanan, lalu mempertimbangkan porsi waktu dari masing-masing komponen layanan, apakah kegiatan itu dilakukan dalam waktu tertentu atau terus menerus. Berapa banyak waktu yang diperlukan untuk melaksanakan untuk melaksanakan layanan bimbingan dan konseling dalam setiap komponen program perlu dirancang dengan cermat. Perencanaan waktu ini harus dilakukan oleh guru bimbingan dan konseling atau konselor didasarkan kepada isi program dan dukungan manajemen, besaran presentase dalam setiap layanan dan setiap jenjang satuan pendidikan didasarkan pada data hasil asesmen kebutuhan peserta didik/konseli dan satuan pendidikan. Dengan demikian besaran presentase bisa berbeda-beda antara satuan pendidikan yang satu dengan yang lain.

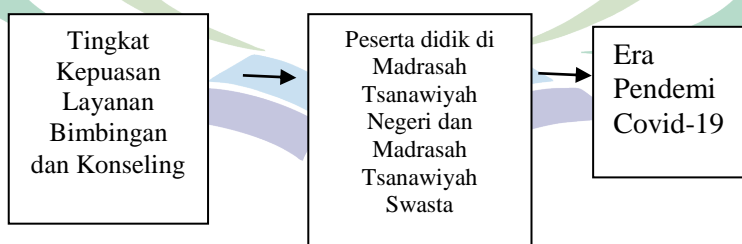
³⁸Hadi, "Peran Dan Tanggung Jawab Staf Sekolah Dalam Bimbingan Dan Konseling Bagi Siswa," *Jurnal Tatsqif*. Vol 15, no. 2 (2017): hal 220.

C. Kerangka pikir

Bimbingan dan Konseling merupakan suatu ilmu berusaha memfasilitasi pertumbuhan dan perkembangan manusia, suatu profesi yang bertujuan untuk memfasilitasi pertumbuhan dan perubahan positif pada individu harus didasarkan pada pengetahuan yang ada pada sebuah realitas di luar keyakinan pribadi penyandang profesi dan prasangka.³⁹

Dapat dikatakan bahwa kualitas merupakan hal yang menjadi titik acuan untuk merefleksikan keberhasilan dari lembaga pendidikan, kualitas menjadi tolak ukur yang memiliki hubungan dengan kemampuan atau kecerdasan peserta didik.⁴⁰

Pelayanan yang di lakukan oleh guru Bimbingan dan Konseling selama pandemi covid-19 di sekolah, Layanan bimbingan dan konseling tentunya harus menjaga kualitas layanannya. Layanan yang diberikan semestinya memenuhi harapan peserta didik agar berdampak baik pula pada sekolah. Dari layanan yang memenuhi harapan peserta didik sesuai dengan kualitas akan memberikan kepuasan kepada siswa yang mendapatkan layanan.



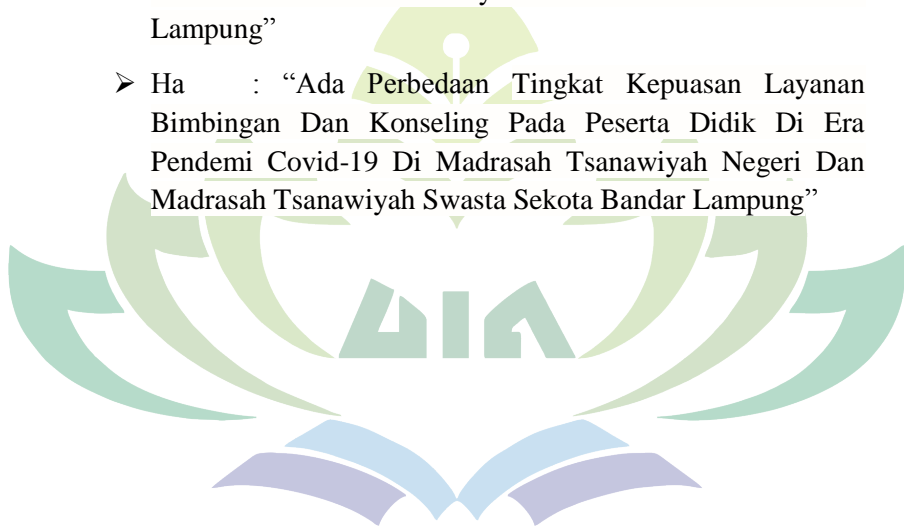
³⁹Bakhrudin All Habsy, "Filosofi Keilmuan Bimbingan Dan Konseling," *Jurnal Ilmu Pendidikan*. Vol 2, no. 1 (2017): hal 2–3.

⁴⁰Muhammad Khoirul Umam, "Peningkatan Mutu Pendidikan Melalui Manajemen Peserta Didik." *Jurnal Al-Hikmah*. Vol 6, no 2,(2018):hal 62

Hipotesis

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah “Tingkat Kepuasan Layanan Bimbingan Dan Konseling Pada Peserta Didik Di Era Pandemi Covid-19 Di Madrasah Tsanawiyah Negeri Dan Madrasah Tsanawiyah Swasta Sekota Bandar Lampung”. Adapun hipotesis statistik dalam penelitian ini adalah:

- H_0 : “Tidak Ada Perbedaan Tingkat Kepuasan Layanan Bimbingan Dan Konseling Pada Peserta Didik Di Era Pandemi Covid-19 Di Madrasah Tsanawiyah Negeri Dan Madrasah Tsanawiyah Swasta Sekota Bandar Lampung”
- H_a : “Ada Perbedaan Tingkat Kepuasan Layanan Bimbingan Dan Konseling Pada Peserta Didik Di Era Pandemi Covid-19 Di Madrasah Tsanawiyah Negeri Dan Madrasah Tsanawiyah Swasta Sekota Bandar Lampung”



DAFTAR PUSTAKA

- Abd halim. "Kepuasan Konsumen" Vol 3, no. 1 (2016): hal 119.
- Abdrahimmansyur. "Dampak COVID-19 Terhadap Dinamika Pembelajaran Di Indonesia." *Jurnal Education And Learning*. Vol 1, no. 2 (2020): hal 113–114.
- Achmad juntika nurihans. *Bimbingan Dan Konseling*. PT Refrika aditama, 2010.
- Adityo Susilo, and Dkk. "Corona Virus Disease 2019." *Jurnal Penyakit Dalam Indonesia*. Vol 7, no. 1 (2020): hal 46.
- Anas Sudijono. *Pengantar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: PT. Raja Gravindo Persada, 2013.
- Bakhrudin All Habsy. "Filosofi Keilmuan Bimbingan Dan Konseling." *Jurnal Pendidikan*. Vol 2, no. 1 (2017): hal 2–3.
- . "Filosofi Keilmuan Bimbingan Dan Konseling." *Jurnal Ilmu Pendidikan*. Vol 2, no. 1 (2017): hal 2–3.
- Caraka Putra Bhakti. "Bimbingan Dan Konseling Komprehensif Untuk Mengembangkan Standar Kompetensi Siswa." *Jurnal Konseling Andi Matappa*. Vol 1, no. 1 (2017): hal 132.
- dkk, Arif Ardinata. "Analisis Tingkat Kepuasan Siswa Smp Al Aqso Cluring Kelas Vii Terhadap Pelaksanaan Layanan Bimbingan Konseling Pada Masa Pandemi Covid-19." *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan Dan Sosial*. Vol 9, no. 1 (2020): hal 85–86.
- dkk, Diah handayani. "Penyakit Virus Corona 2019." *Jurnal Respirologi Indonesia*. Vol 40, no. 2 (2020): hal 120.
- Dkk, Dianpinsa. "Pengaruh Kualitas Pelayanan." *kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan*. Vol 17, no. 2 (2020): hal 15.

- Dkk, Erfina. *Climat Madrasah Tsanawiyah In Bandar Lampung*, n.d.
- dkk, Nindiya Eka. “Strategi Layanan Bimbingan Dan Konseling Dalam Pengembangan.” *jurnal Konseling Andi Matappa*. Vol 2, no. 1 (2017): hal 23.
- Dkk, Retno Ficky Amalia. “Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Konseling Individual.” *Jurnal Bimbingan Dan Konseling*. Vol 5, no. 1 (2016): hal 87.
- Emilya Erawati. “Hubungan Persepsi Siswa Terhadap Layanan Konseling Individu Dengan Tingkat Kepuasan Siswa Berkonseling Di Smp Negeri 1 Kebomas Gresik.” *Jurnal Psikososains*. Vol 10, no. 1 (2015): hal 44.
- Fandy Tjiptono, Ph. D, Gregorius Chandra. *Service, Quality Dan Satisfaction*. Edisi 4. C.V Andi Offset, 2016.
- . *Service, Quality Dan Satisfaction*. Edisi 4. cv Andi Offset, 2016.
- Febrina Rosinta, Dwi Aryani. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan.” *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*. Vol 17, no. 2 (n.d.): hal 45.
- Galang surya gemilang. *Pengembangan Dan Evaluasi Program Bimbingan Dan Konseling (Teori & Praktik)*. CV. Azizah Publishing, 2019.
- Hadi. “Peran Dan Tanggung Jawab Staf Sekolah Dalam Bimbingan Dan Konseling Bagi Siswa.” *Jurnal Tatsqif*. Vol 15, no. 2 (2017): hal 220.
- Hasan Langgulung. *Teori-Teori Kesehatan Mental*. Jakarta: Pustaka

Al Husna, 2017.

Husain Umar. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2017.

Ihsanudin. "Pidato Lengkap Jokowi, Dari Psbb, Listrik Gratis, Hingga Keringanan Kredit." Accessed September 16, 2020. <https://nasional.compas.com/read/2020/03/31/16271751/pidato-lengkap-dari-psbb-listrik-gratis-hingga-keringanankredit?page=3> .

Kamaluddin. "Bimbingan Dan Konseling Sekolah." *Jurnal Pendidikan*. Vol 17, no. 4 (2011): hal 448.

Muhammad Khoirul Umam. "Peningkatan Mutu Pendidikan Melalui Manajemen Peserta Didik." *Jurnal Al-Hikmah*. Vol 6, no. 2 (2018): hal 62.

Muhammad Surya. *Psikologi Konseling*. Bandung: Pustaka Bani Quraisy, 2018.

Nizar, Mustaan. "Pengaruh Kualitas Pelayanan." *Customer Value, Image, Dan Pemasaran Relasion Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Vol 18, no. 1 (2021): hal 125.

Nur Rohim Yunus, and Annissa Rezki. "Kebijakan Pemberlakuan Lockdown Sebagai Antisipasi Penyebaran Corona Virus Covid-19." *Jurnal Sosial Dan Budaya*. Vol 7, no. 3 (2020): hal 228.

Permendikbut. "No. 111 Tahun 2014 Pasal 6 Ayat 1, Ayat 2, Ayat 3, Ayat 4" (n.d.).

Prof. Dr. Sofyan S. *Konseling Individual*. alfabeta, cv, 2017.

Prof. dr. sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: alfabeta, 2017.

———. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: alfabeta, 2017.

- Prof. Dr. Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: alfabeta cv, 2016.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: alfabeta, cv, 2016.
- Purwadarminto. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 2017.
- Ribut Purwaningrum. “Bimbingan Dan Konseling Komprehensif Sebagai Pelayanan Prima Konselor.” *Jurnal Ilmiah Konseling*. Vol 18, no. 1 (2018): hal 19.
- Sugiyono. *Metode Penelitian (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D)*. Bandung: alfabeta, 2016.
- Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta, n.d.
- . *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta, n.d.
- Sukardi. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi Dan Praktiknya*. Jakarta: PT Rineka Cipta, n.d.
- Syafrida, and Ralang Hartati. “Bersama Melawan Virus Covid-19 Di Indonesia.” *Jurnal Social Dan Budaya*. Vol 7, no. 6 (2020): hal 496.
- Tim penyusun. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 2017.
- Toni Wijaya. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2009.
- Vani dwi putri. “Layanan Bimbingan Dan Konseling.” *journal of counseling and education*. Vol 1, no. 2 (2020): hal 11.
- Vani Dwi Putrid. “Layanan Bimbingan Dan Konseling Daring Selama Masa Pandemi Covid-19.” *Jurnal Bimbingan*

Konseling Pendidikan Islam. Vol 1, no. 2 (2020): hal 10–11.

Wahyu Aji Fatma Dewi. “Dampak Covid-19 Terhadap Implementasi Pembelajaran Daring.” *Jurnal Ilmu Pendidikan* vol 2, no. 1 (2020): hal 56.

Yuliana. “Corona Virus Disiases (Covid 19).” *jurnal wellness and healty magazine*. Vol 2, no. 1 (2020): hal 189.

“Link.” Accessed September 16, 2020.
<https://www.kompas.tv/article/70893/who-tetapkan-wabah-virus-corona-sebagaipandemi-global>.

“Panduan Oprasional Penyelenggaraan Bimbingan Dan Konseling” (n.d.): hal 33.

“Panduan Oprasional Penyelenggaraan Bimbingan Dan Konseling Sekolah” (n.d.): hal 34.

