

**TINGKAT KEPUASAN LAYANAN BIMBINGAN
DAN KONSELING SEBELUM DAN SELAMA
PANDEMI COVID-19 PADA PESERTA
DIDIK SMP N 22 BANDAR LAMPUNG
TAHUN PELAJARAN 2021 / 2022**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-
Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan S1 (S.Pd)
Dalam Ilmu Bimbingan dan Konseling pendidikan Islam.

Oleh:

DAVID WAHYU SAPUTRA

NPM : 1711080135



Program Studi : Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1444 H / 2022 M**

**TINGKAT KEPUASAN LAYANAN BIMBINGAN
DAN KONSELING SEBELUM DAN SELAMA
PANDEMI COVID-19 PADA PESERTA
DIDIK SMP N 22 BANDAR LAMPUNG
TAHUN PELAJARAN 2021 / 2022**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-
Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan S1 (S.Pd)
Dalam Ilmu Bimbingan dan Konseling pendidikan Islam.

Oleh:

DAVID WAHYU SAPUTRA

NPM : 1711080135

Pembimbing I : Dr. H. Andi Thahir, S. Psi., M. A, Ed. D
Pembimbing II: Rahma Diani, M.Pd

Program Studi Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1444 H / 2022 M**

ABSTRAK

Kepuasan peserta didik menjadi tolak ukur keberhasilan atas pelayanan proses belajar mengajar oleh guru dan sekolah dalam menyediakan fasilitas belajar. Banyak hal yang dapat menimbulkan ketidakpuasan peserta didik dalam belajar diantaranya adalah ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan yang dialaminya. Dengan demikian, tujuan penelitian ini untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan peserta didik terhadap layanan bimbingan dan konseling sebelum dan selama masa pandemi.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan tipe penelitian survei. Responden dalam penelitian ini berjumlah 95 peserta didik dengan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Sementara analisa data secara kuantitatif menggunakan rumus *chi kuadrat* dua sampel. Analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya perbedaan antara tingkat kepuasan layanan bimbingan dan konseling oleh peserta didik sebelum dan selama masa pandemi. Berdasarkan hasil analisis data yang telah diuraikan, nilai statistic hitung $\chi^2=18,70858$ ini lebih besar dari pada nilai kritis χ^2 hitung 3,84 maka data memberikan dasar untuk menolak H_0 dan menerima H_a .

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan, Sebelum Pandemi, Selama Pandemi

ABSTRACT

Student satisfaction is a measure of the success of teaching and learning process services by teachers and schools in providing learning facilities. Many things can cause student dissatisfaction in learning, including the mismatch between expectations and the reality they experience. Thus, the purpose of this study was to determine differences in the level of student satisfaction with guidance and counseling services before and during the pandemic.

This type of research is quantitative with the type of survey research. Respondents in this study amounted to 95 students with data collection techniques using observation, questionnaires, and documentation. Meanwhile, quantitative data analysis used the chi squared formula of two samples. Data analysis is quantitative/statistical with the aim of testing the established hypothesis.

The results showed that there was a difference between the level of satisfaction of guidance and counseling services by students before and during the pandemic. Based on the results of the data analysis that has been described, the statistical value of $\chi^2 = 18.70858$ is greater than the critical value of $\chi^2_{count} 3.84$, so the data provides the basis for rejecting H_0 and accepting H_a .

Keywords: Satisfaction Level, Before the Pandemic, During the Pandemic

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : David Wahyu Saputra
NPM : 1711080135
Jurusan/Prodi : Bimbingan Konseling Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Pendidikan

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "**Tingkat Kepuasan Layanan Bimbingan Dan Konseling Sebelum Dan Selama Pandemi Covid-19 Pada Peserta Didik Kelas VIII SMP Negeri 22 Bandar Lampung Tahun 2020 / 2021**" adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam footnote atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, 27 November 2023

Penulis,



David Wahyu Saputra

NPM 1711080135



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

*Alamat: Jl. Let. H. Endro Suratmin I Bandar Lampung 35131, Telp.
(0721) 703289*

PERSETUJUAN

**Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Layanan Bimbingan dan
Konseling Sebelum dan Selama Masa Pandemi
Covid-19 pada Peserta Didik Smp Negeri 22
Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2021/2022**

Nama : David Wahyu Saputra

NPM : 1711080135

Jurusan : Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam

Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

MENYETUJUI

Untuk di Munaqosyahkan dan dapat di pertahankan dalam sidang
munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing I

Dr. Andi Thahir, M.A., Ed.D
NIP. 197604272007011015

Pembimbing II

Rahma Diant, M.Pd
NIP. 198904172015032008

Mengetahui,

Ketua Jurusan Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam

Dr. Ali Mukhammad, M.Si
NIP. 197907012009011014



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

Alamat: Jl. Let. H. Endro Suratmin I Bandar Lampung 35131, Telp.
(0721) 703289

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul "Tingkat Kepuasan Layanan Bimbingan dan Konseling Sebelum dan Selama Masa Pandemi Covid-19 pada Peserta Didik Smp Negeri 22 Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2021/2022". Disusun oleh David Wahyu Saputra, NPM 1711080135, Jurusan Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam. Telah diujikan dalam sidang Munaqosyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan pada hari/tanggal, Selasa 14 Juni 2022.

TIM MUNAQASYAH

Ketua : Dr. Oki Dermawan, M.Pd

Sekretaris : Hardiyansyah Masya, M.Pd

Penguji Utama : Defriyanto, S.IQ., M.Ed

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

Penguji II : Rahma Diani, M.Pd



Mengetahui,
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan



Prof. Dr. Hj. Nury Diana, M.Pd
NPM 196408281988032002

MOTO HIDUP

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا وِجْدًا وَلَا حَمْلًا وَلَا مَشَقَّةً وَلَا يُضَلِّلُ اللَّهُ شَيْئًا وَلَا يَهْدِي اللَّهُ شَيْئًا وَلَا يَجْعَلُ اللَّهُ شَيْئًا إِلَّا لِمَنْ يُشَاءُ

Artinya : Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengankesanggupannya (Q.S Al- Baqarah: 286)¹

¹ Al Huda, *l Qur'an dan Terjemahan* (Jakarta: Yayasan Penyelenggara dan Penerjemah/ Penafsir al-Qur'an Departemen Agama RI, 2005), h. 544.

PERSEMBAHAN

Teriring do'a dan syukur kepada Allah SWT atas segala limpahan berkah, nikmat,perlindungan dan kemudahan dalam menjalani setiap langkah hidup ini. Maka dengan ketulusan hati dan penuh kasih sayang, aku persembahkan karya skripsi ini kepada :

1. Kedua Orangtua Tercinta, Bapak Walyadi dan Ibu Sri Hartati yang sangat kucintai yang telah mengasuh dan mendidik aku dengan penuh kasih sayang, memberikan pelajaran yang sangat berarti dalam hidup ku, selalu mendoakan penuh harapan untuk keberhasilan ku. Terimakasih atas segala doa, nasihat, kasih sayang, pengorbanan dan motivasi penuh untuk menyelesaikan skripsi ini
2. Kepada adikku Vidya Erina Putri Terimakasih sudah memberikan doa dan semangat penuh hingga saat ini, semoga saya bisa menjadi contoh yang baik untukmu.
3. Kepada seluruh keluarga besar yang selalu memberikan motivasi dan dukungannya.
4. Almamater tercinta Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Klaten, 13 Juli 1998. Anak pertama dari 2 bersaudara dari pasangan Bapak Walyadi dan Ibu Sri Hartati.

Penulis pernah menempuh pendidikan di TK SDS Citra Insani RawaJitu Timur di selesaikan pada tahun (2004) kemudian melanjutkan di SD Citra Insani Rawa Jitu Timur (2010) setelah itu penulis bersekolah di SMP Negeri 1 Penengahan Kalianda Lampung Selatan (2013) kemudian penulis diterima di SMAN 1 Penengahan Kalianda Lampung Selatan (2016).

Pada tahun 2017 di terima di UIN Raden Intan Lampung, di prodi Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan. Pada bulan Agustus tahun 2020 penulis melaksanakan kuliah kerja nyata (KKN) di desa Taman Baru kecamatan Penengahan Kabupaten Lampung Selatan, dan pada bulan November 2020 penulis melaksanakan Praktek Pengalaman Lapangan di SMP Negeri 22 Bandar Lampung.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi MahaPenyayang. Segala puji bagi Allah SWT yang tak henti-hentinya melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam semoga tetap tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, yang dinantikan syafaatnya di yaumul akhir nanti.

Terimakasih tiada bertepi penulis ucapkan kepada Ayah dan Ibu yang tiada hentinya mendoakan, memberikan kasih sayang dan member semangat kepada penulis dan telah banyak berkorban untuk penulis selama penulis menimba ilmu. Penyelesaian skripsi ini, penulis mendapat bantuan, masukan dan bimbingan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Hj. Nirva Diana, M.Pd selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung;
2. Dr. Ali Mutardho, M.S.I selaku Ketua Program Studi Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam UIN Raden Intan Lampung;
3. Indah Fajriani, M.Psi, psikolog selaku Sekertaris Program Studi Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam
4. Dr. H. Andi Thahir, S. Psi., M. A, Ed. D selaku Dosen Pembimbing I. Terimakasih atas kesediaannya dalam membimbing, mengarahkan, memberikan saran &kritik yang sangat membantu dalam menyelesaikan skripsi ini;
5. Rahma Diani, M.Pd selaku Dosen Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya dalam memberikan bimbingan serta pengarahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik;
6. Bapak dan Ibu Dosen Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam. Terimakasih atas bimbingan dan ilmu yang telah diberikan selama ini;
7. Dr. Hj. Rita Ningsih, M.M. selaku kepala sekolah SMP Negeri 22 Bandar Lampung yang telah memberikan izin

melaksanakan penelitian kepada penulis di sekolah yang beliau pimpin dan kepada khususnya Bapak Okke kriswidiyanto, S.Pd yang telah membantu sehingga penelitian dapat berjalan dengan lancar;

8. Ayah dan Ibu, serta seluruh keluarga besar yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terimakasih atas semangat, dukungan dan doa kalian semua;
9. Teman-teman bimbingan dan konseling pendidikan islam kelas F angkatan 2017.

Semoga Allah SWT membalas amal kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga bermanfaat. Aamiin.

Wassalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Bandar Lampung, 2022

Penulis,

DAVID WAHYU SAPUTRA

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAAN	iv
SURAT PERSETUJUAN	v
PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah	2
C. Identifikasi dan Batasan Masalah.....	14
D. Rumusan Masalah	14
E. Tujuan Penelitian	14
F. Manfaat Penelitian	15
G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan	15
H. Sistematika Penulisan	18
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Tingkat Kepuasan Layanan Bimbingan dan Konseling	21
1. Pengertian Tingkat Kepuasan Layanan	21
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Peserta Didik.....	23
3. Indikator Kepuasan Peserta Didik.....	26
B. Bimbingan dan Konseling.....	27
1. Pengertian Bimbingan dan Konseling	27
2. Tujuan Bimbingan dan Konseling.....	29

3. Fungsi Bimbingan dan Konseling	30
4. Jenis Layanan Bimbingan dan Konseling.....	31
5. Asas-asas Bimbingan dan Konseling	37
6. Prinsip-prinsip Bimbingan dan Konseling	39
C. Pandemi Covid-19	41
a. Pengertian Pandemi Covid-19.....	41
b. Dampak Pandemi	41

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	43
B. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	43
C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel...	44
D. Teknik Pengumpulan Data	46
E. Instrumen Penelitian	48
1. Uji Validitas Instrumen	50
2 Uji Reabilitas Instrumen.....	52
F. Teknik Pengolaan dan Analisi Data	52

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Hasil Penelitian	57
B. Analisis Data Penelitian.....	62
C. Pembahasan	64
D. Keterbatasan Penelitian	67

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	69
B. Rekomendasi	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Diagram Tingkat Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling Sebelum Pandemi.....	59
2. Diagram Tingkat Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling Selama Pandemi.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Dokumentasi
2. Instrumen Penelitian Tingkat Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Sebelum Pandemi Covid-19.
3. Tabulasi Angket Kepuasan Sebelum Pandemi Covid 19
4. Instrumen Penelitian Tingkat Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Selama Pandemi Covid-19.
5. Tabulasi Angket Kepuasan Selama Pandemi Covid 19
6. Hasil Uji Reliabel Instrumen
7. Hasil Uji Validasi dengan SPSS
8. Hasil Uji Chi Kuadrat Secara Manual dengan Ms Excel
9. Surat Penelitian
10. Surat Balasan Penelitian Dari SMP Negeri 22 Bandar Lampung

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Untuk memperjelas dan menghindari kesalah pahaman interpretasi dalam memahami judul skripsi ini, maka penulis perlu menjelaskan secara singkat. Judul skripsi ini adalah: Tingkat Kepuasan Layanan Bimbingan dan Konseling Sebelum dan Selama Pandemi Covid-19 Pada Peserta Didik Kelas VIII SMP N 22 Bandar Lampung.

1. Layanan Bimbingan dan Konseling

Bimbingan adalah suatu proses membantu individu melalui usaha sendiri untuk menemukan dan mengembangkan kemampuannya agar memperoleh kebahagiaan pribadi dan kemanfaatan sosial. Bimbingan merupakan suatu proses yang berkelanjutan. Artinya aktifitas bimbingan tidak dilaksanakan secara kebetulan, insidental tidak sengaja, berencana, sistematis dan terarah kepada tujuan tertentu.¹

Istilah konseling menurut Sofyan S. Willis, konseling adalah upaya bantuan yang diberikan seorang pembimbing yang terlatih dan berpengalaman, terhadap individu yang membutuhkannya agar individu.

2. Kepuasan Peserta Didik

Sukanti dalam Sari mendefinisikan kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membuat perbandingan antara kenyataan yang ia rasakan dengan harapannya. Kepuasan peserta didik menjadi tolak ukur keberhasilan atas pelayanan proses belajar mengajar oleh guru dan sekolah dalam menyediakan fasilitas belajar. Banyak hal yang dapat menimbulkan ketidakpuasan peserta didik dalam belajar diantaranya

¹ Putri, —Evaluasi Program Bimbingan Dan Konseling: Sebuah Studi Pustaka.

adalah ketidak sesuaian antara harapan dan kenyataan yang dialaminya.²

3. Pandemi Covid-19

Virus Corona atau *severe acute respiratory syndrome coronavirus 2* (SARS-CoV2) adalah virus yang menyerang sistem pernapasan. Penyakit karena infeksi virus ini disebut COVID-19.³ Virus Corona bisa menyebabkan gangguan ringan pada sistem pernapasan, infeksi paru-paru yang berat, hingga kematian. *Severe acute respiratory syndrome coronavirus 2* (SARS-CoV-2) yang lebih dikenal dengan nama virus Corona adalah jenis baru dari coronavirus yang menular ke manusia.

4. Peserta didik

Yang dimaksud peserta didik dalam penelitian ini ialah peserta didik kelas VIII SMP Negeri 22 Bandar Lampung.

B. Latar Belakang Masalah

Masyarakat telah menyadari bahwa pendidikan dapat mengubah paradigma manusia secara emosional dan spiritual, maka pendidikan saat ini dianggap sangat penting. Pendidikan terpenting adalah menjadikan semua orang manusia.

Sebagaimana tercantum dalam UU No.20 Tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional, bahwa tujuan pendidikan nasional adalah mencerdaskan kehidupan bangsa, dan oleh sebab itu Warga Negara Indonesia tanpa memandang status sosial, ras, etnis, agama, dan gender berhak memperoleh pelayanan pendidikan yang bermutu. Dalam Undang-undang di atas disebutkan bahwa pendidikan diartikan sebagai usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta

² Yulianto, A. Rony, Muljani, Suci, Budiyo. 2012. — Minat Baca dan Kepuasan Belajar Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Universitas Pancasakti Tegal Ditinjau dari Fasilitas Belajar Di Perpustakaan Universitas. e-journal.upstegal. no 048(2011): Juli

³ M. Cristy Pane, —Virus Corona, | 2020.

didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan Negara.⁴

Sekolah sebagai pendukung utama tercapainya sasaran pembangunan manusia Indonesia yang bermutu adalah dengan pendidikan yang bermutu Pendidikan yang bermutu tidak hanya melihat pencapaian secara akademis saja, karena terlalu naif apabila pencapaian pendidikan hanya dilihat dari aspek akademis. Sebagaimana yang banyak terjadi di sekolah dan masyarakat, ketika seorang anak mendapatkan nilai buruk maka dianggap bodoh dan tidak akan menjadi orang yang sukses di masa depan. Padahal guru atau orang tua tidak tahu apa yang menjadi minat dari anak tersebut, sehingga seorang anak merasa dipaksakan untuk mengikuti apa yang bukan menjadi minatnya. Sebaliknya pendidikan harus mengarahkan peserta didik pada pencapaian aspek perkembangan akademik, pribadi, sosial, kematangan intelektual, serta perkembangan karir. Setiap orang memiliki potensi tersendiri, sehingga siapapun tidak bisa mengganggap seseorang itu gagal hanya dalam satu bidang tertentu tanpa kita mengenal bakat dan minat yang dimiliki.⁷

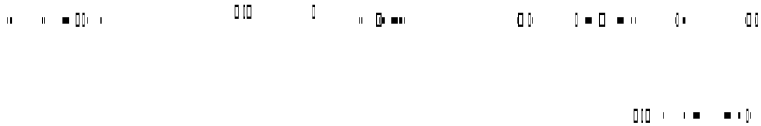
Oleh karena itu, penyelenggara pendidikan bukan hanya bertugas melaksanakan kegiatan belajar mengajar saja, akan tetapi lebih dari itu pendidikan harus mampu menggali bakat dan minat peserta didik untuk menemukan jati dirinya dengan memberikan pembinaan kepada setiap peserta didiknya. Berkaitan dengan pemikiran di atas, maka pendidikan yang bermutu harus menghantarkan peserta didik pada pencapaian standar akademis yang diharapkan dalam kondisi perkembangan diri yang sehat dan optimal sesuai bakat dan kemampuan yang dimiliki.

Seiring perkembangan zaman, problematika peserta didik di sekolah semakin beragam. Jalan pikiran mereka menjadi terbagi

⁴—Mengapa Pendidikan Karakter, | *Jurnal Pendidikan Karakter*, 2011, <https://doi.org/10.21831/jpk.v1i1.1316>.

dengan masalah diluar sekolah dan di dalam sekolah. Suatu tindak layanan sekolah pada peserta didik dengan bimbingan konseling yang mengarahkan para para peserta didik untuk mengetahui bakat dan potensi dalam diri mereka.⁵

Allah SWT berfirman dalam surat At-Tin yang menjadi latar belakang utama bimbingan dan konseling diperlukan:



Artinya : *Sesungguhnya Kami telah menciptakan manusia dalam bentuk yang sebaik-baiknya . kemudian Kami kembalikan Dia ke tempat yang serendah-rendahnya (neraka) (Q.S At-tiin : 4-5).*⁶

Berdasarkan surat At Tin diatas memiliki kandungan bahwasannya Allah SWT menciptakan manusia dalam bentuk yang sempurna yang dilengkapi dengan akal dan pikiran berbeda dengan makhluk ciptaan Allah lainnya yang diciptakan tidak selengkap Allah menciptakan manusia. Oleh sebab itu manusia dituntut harus selalu bersyukur dengan kesempurnaan yang diberikan Allah.

Bimbingan konseling biasanya berbicara mengenai aspek psikologis, ini akan sangat penting jika ada banyak gangguan psikis pada peserta didik yang biasanya tertekan masalah dan tidak mampu menangkap pelajaran dengan baik.⁷ Bimbingan konseling

⁵ Perdana, D. I. Kurikulum Dan Pendidikan Di Indonesia: Proses Mencari Arah Pendidikan Yang Ideal Di Indonesia Atau Hegemoni Kepentingan Penguasa Semata? Jurnal Pemikiran Sosiologi Volume 2 No.1, Mei 2013.

⁶ Al Huda, *l Qur'an dan Terjemahan* (Jakarta: Yayasan Penyelenggara dan Penerjemah/

Penafsir al-Qur'an Departemen Agama RI, 2005), h. 544.

⁷ Dewa ketut sukardi, *Proses bimbingan dan konseling di sekolah* (Jakarta: Rineka cipta, 2010), hal. 4

juga sangat penting posisinya untuk membimbing peserta didik untuk memotivasi diri bahwa mereka adalah suatu pribadi yang unik dan mampu bersaing. Perlunya bimbingan konseling dapat berfungsi sebagai pemantau masalah-masalah peserta didik yang berkaitan tentang masalah kelainan tingkah laku dan adaptasi. Sulitnya salah satu peserta didik untuk bergaul dan cenderung mengasingkan diri dari teman-temannya memiliki akar permasalahan yang biasanya beruntun.⁸

Bimbingan dan konseling merupakan salah satu komponen dalam keseluruhan sistem pendidikan khususnya di sekolah; guru merupakan salah satu pendukung unsur pelaksana pendidikan yang mempunyai tanggung jawab sebagai pendukung pelaksana layanan bimbingan pendidikan di sekolah, dituntut untuk memiliki wawasan yang memadai terhadap konsep- konsep dasar bimbingan dan konseling di sekolah.⁹

Peserta didik tidak hanya memerlukan materi – materi pelajaran sekolah, materi bimbingan konseling pun perlu, karena pada dasarnya setiap kehidupan pasti ada masalah. Memang sebagian orang bisa mengatasi masalahnya sendiri, tetapi tidak sedikit juga orang yang memerlukan bantuan orang lain untuk menyelesaikan masalah – masalah tersebut. Jadi apabila peserta didik tetap dibiarkan memiliki masalah tanpa dibantu, bagaimana mungkin peserta didik bisa berkonsentrasi untuk memahami atau berfikir mengenai pelajarannya. Kalau ia masih punya beban fikiran yang lain.

Selama tahun 2020 ini kegiatan belajar mengajar yang seharusnya dilakukan secara tatap muka beralih ke pembelajaran jarak jauh (PJJ), hal ini tentu akan menjadi tantangan baik oleh peserta didik maupun tenaga pendidik. Perkembangan belajar peserta didik tidak selalu berjalan lancar dan memberikan hasil yang diharapkan. Adakalanya peserta didik menghadapi berbagai kesulitan atau hambatan. Kesulitan atau hambatan itu dapat

⁸ Habsy, —Filosofi Ilmu Bimbingan Dan Konseling Indonesia.I

⁹ M.Yunan Rauf, M.Pd. Teori-teori konseling (Bandung: 2002), hal. 14

Berdasarkan ayat tersebut memiliki kandungan bahwa umumnya manusia lebih cenderung mengikuti hawa nafsu dan melanggar ketentuan Allah. Karena itu perlu dibimbing dan dingatkan untuk selalu melakukan kebaikan.

Tujuan jangka panjang pembinaan dan konsultasi adalah bahwa dalam diskusi ini konseli adalah peserta didik yang dapat mencapai perkembangan terbaik yaitu akan berkembang semaksimal mungkin sesuai dengan potensinya.¹³ Hal tersebut sesuai dengan tujuan Bimbingan dan Konseling menurut Departemen Pendidikan Nasional yang menjelaskan tujuan Bimbingan Konseling yaitu:

Membantu peserta didik dalam menyelesaikan tugas-tugas perkembangan, sehingga memiliki keyakinan dan pengabdian kepada Tuhan Yang Maha Esa, memiliki sikap yang positif, penuh vitalitas bagi perkembangan fisik dan mentalnya, memiliki sikap mandiri emosional dan sosial ekonomi, serta memiliki hubungan sosial yang baik dalam keluarga. Sekolah dan komunitas memiliki kinerja akademis yang baik dan dapat merencanakan serta mengembangkan karir mereka sendiri. ".¹⁴

Mengingat pentingnya layanan bimbingan dan konseling di sekolah bagi perkembangan peserta didik, khususnya bagi peserta didik sekolah menengah pertama dan menengah atas dengan usia yang penuh tantangan, maka rencana layanan bimbingan dan konseling diharapkan dapat memenuhi kebutuhan peserta didik dan mendukung perkembangan mereka di bidang akademik dan non akademik. Oleh karena itu, layanan bimbingan dan konseling dianggap perlu dalam sebuah sekolah untuk mencegah dan

¹³ Mirzaqon, —Studi Kepustakaan Mengenai Landasan Teori Dan Praktik Konseling Expressive Writing Library Research of the Basic Theory and Practice of Expressive Writing Counseling.¶

¹⁴ Depdiknas, *Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia No 22 Tahun 2006 Tentang Standar Isi Untuk Satuan Pendidikan Dasar Dan Menengah.*

yang dilakukan secara mendadak. Sebagian peserta didik meresahkan mengenai faktor guru dan fasilitas belajar.¹⁶

Layanan Bimbingan dan Konseling juga terdampak covid 19 ini, layanan BK yang biasa tatap muka sekarang sudah beralih ke dalam layanan Daring. Fenomena ini menjadi benar-benar menjadi tantangan baru, baik bagi guru, peserta didik maupun orangtua. Dari segi guru dituntut untuk bagaimana menerapkan strategi pembelajaran dengan mengoptimalkan aplikasi belajar online tersebut, sedangkan dari segi peserta didik dituntut bagaimana agar bisa beradaptasi dengan pembelajaran sistem daring yang benar-benar baru bagi mereka. Sedangkan dari segi orangtua adalah bagaimana agar orangtua sanggup memfasilitasi sarana prasarana dalam pembelajaran daring di rumah dan menciptakan iklim di rumah yang mendukung belajar anak.¹⁷

Untuk mengatasi hambatan dalam penyelenggaraan pendidikan dan proses kegiatan belajar mengajar di masa pandemi Covid-19, pemerintah pusat melalui Surat Edaran Mendikbud Nomor 4 Tahun 2020 telah memperkenalkan Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ) dengan istilah Belajar Dari Rumah (BDR) yang dapat dilakukan secara dalam jaringan (daring), luar jaringan (luring) ataupun *blended learning* dengan memanfaatkan teknologi informasi yang ada.¹⁸

Pelayanan BK, apapun keadaannya harus dilaksanakan dengan sebaik-baiknya demi memandirikan peserta didik. Sehingga tidak akan ada lagi pertanyaan, BK tugasnya apa kala pandemi ini?. Sehingga peserta didik yang puas dengan layanan bimbingan dan konseling akan merespon secara positif dan menunjukkan sikap konstruktif dalam semua kegiatan. Sebaliknya

¹⁶ Yunitasari, R., & Hanifah, U. Pengaruh Pembelajaran Daring terhadap Minat Belajar Siswa pada Masa COVID 19. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 2(3), 236–240.

¹⁷ Sholihah and Handayani, —Pemanfaatan Teknologi Dalam Layanan Bimbingan Dan Konseling Di Tengah Pandemi COVID 19. |

¹⁸ Kemdikbud, —Kemendikbud Terbitkan Pedoman Penyelenggaraan Belajar Dari Rumah. |

peserta didik yang tidak puas dengan layanan konseling akan menunjukkan perilaku yang membangun dan menimbulkan hal-hal negatif seperti keangkuhan, respon yang lebih lambat terhadap pembelajaran yang diberikan oleh guru kelas, dan membuat suasana kelas semakin tegang.¹⁹

Didalam pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling yang dilaksanakan selama masa pandemi ini perlu dilaksanakan sebuah evaluasi sebagai bahan penilaian apakah layanan bimbingan dan konseling telah mencapai tujuan dari layanan bimbingan dan konseling itu sendiri. Jika seorang guru BK memperhatikan kualitas layanan yang diberikan kepada peserta didik maka hal ini merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan agar peserta didik memiliki manfaat atas layanan yang diberikan. Tingkat kepuasan peserta didik terhadap layanan bimbingan dan konseling merupakan indikator keberhasilan dari layanan yang diberikan selama masa pandemi.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap beberapa peserta didik yang dilakukan di SMP Negeri 22 Bandar Lampung didapatkan hasil sebagai berikut :

¹⁹ Retno Ficky Amalia, Aip Badrujaman, And Awaluddin Tjalla, —Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Konseling Individual (Survei Pada Siswa Kelas Viii Di Smp Negeri Se- Kecamatan Matraman, Jakarta Timur),| *Insight: Jurnal Bimbingan Konseling*, 2016, <https://doi.org/10.21009/Insight.051.13>.

Tabel 1.1
Hasil Wawancara dengan Peserta Didik SMP Negeri 22
Bandar Lampung

No	Inisial Peserta Didik	Kelas	Hasil
1	MF	VII. A	Selama ini sih layanan bk yang diberikan guru BK kalau sebelum pandemic itu ada jam biasanya masuk ke kelas, selama online gak ada, jadi bingung juga kalok mau konsultasi kalau ada masalah.
2	IS	VIII. B	Dulu lebih enak sebelum pandemi layanan diberikannya langsung ke kelas ada jam Bk kalau sekarang serba online jadi kurang deh ngasih layanannya.
3	AHS	IX. A	Sebelum online pelayanan bk bisa dateng langsung ke ruangan bk tapi kalau online gini sedikit khawatir kalau ada masalah konsul ke guru BKnya.
4	NI	VII.B	Akibat Covid ini jam BK jadi gak maksimal jadi sayang aja kalau mau konsultasi bingung mau via chat atau dateng ke sekolah .
5	WS	IX. A	Selama ini kalau ada masalah disekolah itu konsultasinya langsung ke ruangan BK rame jadi agak malu kalau sekarang lebih enak aja online

6	NI	VIII.A	Menurutku layanan dimasa pandemic ini lebih enak tinggal chat daripada langsung datang ke ruangan BK
---	----	--------	------------------------------------------------------------------------------------------------------

Sumber : Hasil wawancara dengan peserta didik di ruang BK SMP Negeri 22 Bandar Lampung

Berdasarkan tabel 1.1 tersebut didapatkan data bahwa 2 peserta didik merasa layanan yang diberikan secara online lebih efektif jika offline sedikit ragu, sedangkan 1 peserta didik merasa bingung terhadap layanan yang diberikan guru BK selama masa pandemi. 3 Peserta didik merasa layanan yang diberikan selama pembelajaran tatap muka dirasa lebih efektif.

Merujuk pada pentingnya layanan bimbingan dan konseling dalam pendidikan disekolah bertujuan untuk menghasilkan peserta didik yang mampu bersaing di era global, maka penting untuk diselenggarakan layanan pendidikan yang berkualitas.²⁰ Penyelenggaraan pendidikan yang berkualitas diharapkan dapat mengembangkan potensi peserta didik secara maksimal serta memberikan peluang bagi peserta didik dalam upaya mengembangkan minat, bakat serta kompetensi yang harus dikuasai, sehingga siap bersaing dalam memberikan kontribusi positif bagi kemajuan bangsa. Keberhasilan pendidikan dapat diukur dari kepuasan peserta didiknya. Hal ini senada dengan Wijaya yang mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan jasa pendidikan adalah salah satu faktor penentu keberhasilan kompetensi pendidik.²¹

Dengan demikian, yang diharapkan bersama, terkhusus peserta didik dan orang tua adalah memperoleh kepuasan dari

²⁰ Koestoer Partowisastro, Bimbingan dan Konseling di Sekolah-sekolah, Jilid I, (Jakarta: Erlangga, 1985), hal.12.

²¹ Wijaya, T. (2011). Pemasaran Jasa Pendidikan. Jakarta: Salemba Empat.

layanan Bimbingan dan Konseling di sekolah untuk memenuhi kebutuhan peserta didik selama menjalankan masa pendidikan di sekolah. Kepuasan itu sendiri dapat tercapai apabila pelayanan Bimbingan dan Konseling dapat sepenuhnya berjalan dengan baik serta sesuai dengan harapan peserta didik dan orang tua.

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan guru Bimbingan Konseling di SMP N 22 Bandar Lampung, menyatakan bahwa dalam memberikan pelayanan Bimbingan dan Konseling di sekolah memberikan jam khusus untuk pelayanan Bimbingan dan Konseling Klasikal. Selain itu, sekolah juga menyediakan sarana dan prasarana yang cukup memadai untuk layanan Bimbingan dan Konseling selama pandemi ini. Akan tetapi jumlah tenaga pembimbing masih kurang memadai karena tidak sebanding dengan jumlah peserta didik yang ada di sekolah. Meski begitu, tetap saja masih terdapat respon peserta didik yang kurang antusias dalam mengikuti layanan Bimbingan dan Konseling.²²

Kekurangan atau hambatan dalam layanan Bimbingan dan Konseling di SMP N 22 Bandar Lampung mengakibatkan adanya keluhan dari peserta didik -siswi sekolah tersebut menyangkut kekurangan tenaga pembimbing yang menyebabkan sebagian pelayanan terbelengkalai dan tidak meratanya dalam pemberian layanan, serta jaminan yang diberikan sekolah kurang maksimal berkenaan dengan keterampilan tenaga pembimbing yang masih dikeluhkan oleh peserta didik sehingga menyebabkan kurangnya antusias peserta didik dalam mengikuti layanan Bimbingan Konseling.²³

Dari beberapa permasalahan di atas, akan berdampak pada kurang maksimalnya pemberian layanan BK baik dalam bidang akademik, pribadi- sosial, maupun bidang karir di SMP N 22 Bandar Lampung. Apabila permasalahan ini tidak segera diatasi maka perkembangan peserta didik baik secara akademik, pribadi-

²² Wawancara dengan siswa SMP N 22 Bandar Lampung (Tanggal 8 Desember 2020)

²³ Wawancara Guru BK di SMP N 22 Bandar Lampung . (Tanggal 8 Desember 2020).

soial, maupun secara karir akan terhambat. Sehingga layanan BK harus dioptimalkan sesuai dengan kebutuhan supaya klien merasa senang dan puas atas layanan tersebut.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis melakukan penelitian tentang **“Tingkat Kepuasan Layanan Bimbingan dan Konseling Sebelum dan Selama Pandemi Covid-19 Pada Peserta Didik SMP N 22 Bandar Lampung”**.

C. Identifikasi dan Batasan Masalah

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

1. Terdapat 2 peserta didik yang merasa tidak puas dengan layanan Bimbingan dan Konseling secara *off line*.
2. Terdapat 1 peserta didik yang merasa biasa saja dengan layanan Bimbingan dan Konseling secara *off line* maupun *online*.
3. Terdapat 3 peserta didik yang merasa puas dengan layanan bimbingan dan konseling secara *offline*.
4. Dari identifikasi masalah diatas maka batasan masalah pada peneliian ini yaitu tingkat kepuasan layanan Bimbingan dan Konseling sebelum dan selama masa pandemi Covid-19 pada peserta didik di SMP N 22 Bandar Lampung.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka masalah dalam penelitian ini adalah Apakah terdapat perbedaan tingkat kepuasan peserta didik terhadap layanan Bimbingan dan Konseling sebelum dan selama masa pandemi di SMP N 22 Bandar Lampung ?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta

didik terhadap layanan Bimbingan dan Konseling sebelum dan selama masa pandemi di SMP N 22 Bandar Lampung.

F. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian diharapkan bisa memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat dan berguna serta dijadikan sebagai pengetahuan, wawasan, menambah ilmu dalam bidang bimbingan dan konseling.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Sekolah

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi maupun evaluasi bagi SMP N 22 Bandar Lampung tentang perbaikan kualitas Bimbingan dan Konseling.

b. Bagi Pendidik BK

Dapat menambah wawasan, informasi dan pengetahuan serta dapat menjadi acuan evaluasi dalam pemberian layanan bimbingan dan konseling.

c. Bagi Peneliti

Dapat menambah pengalaman, wawasan, dan keterampilan dalam menumbuhkan kepercayaan diri pada peserta didik disekolah.

G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Sebelum penulis melakukan penelitian ini, sebelumnya terdapat penelitian terdahulu yang sesuai dengan isian pustaka dan kajian penulis ditemukan penelitian yang relevan dengan penelitian penulis sebagai berikut:

1. Berdasarkan penelitian Susilowati, Any. 2014. Kepuasan Peserta didik terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling di SMK N 1 Badegan Ponorogo.

Berdasarkan penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan peserta didik terhadap layanan bimbingan dan konseling secara umum puas dengan keberadaan BK, yakni sebesar 78%. Sedangkan hasil dari masing-masing aspek; (1) pelayanan bimbingan dan konseling sebesar 30%, (2) terhadap fasilitas sarana pendukung BK sebesar 10%, serta (3) terhadap kapasitas dan kemampuan guru BK sebesar 38%. Hal ini mengindikasikan bahwa secara keseluruhan, peserta didik SMKN 1 Badegan merasa puas dengan keberadaan BK di sekolahnya, karena prosentase jawaban yang menunjukkan tingkat kepuasan lebih besar daripada yang tidak puas.²⁷

2. Penelitian oleh Prasetyaati, Sari dan Eko Nusantoro. 2015. Kepuasan Peserta didik Tentang Kualitas Layanan Konselor Lulusan BK Unnes dalam Format Klasikal.

Dari Penelitian yang dilakukan oleh Sari Prasetyaati dan Eko Nusantoro menunjukkan bahwa tingkat kepuasan peserta didik tentang kualitas layanan konselor lulusan Bimbingan dan Konseling Universitas Negeri Semarang dalam format klasikal memiliki persentase rata-rata sebesar 72,66 % dalam kriteria puas. Rincian kepuasan tersebut pada 5 indikator yaitu pada keandalan pelayanan sebesar 72,07%, daya tanggap pelayanan sebesar 74,92%, jaminan pelayanan sebesar 71,85%, empati pelayanan sebesar 69,58%, dan bukti fisik pelayanan sebesar 74,90%. Hal tersebut menunjukkan bahwa harapan peserta didik akan kualitas layanan konselor dalam format klasikal telah terpenuhi.²⁸

3. Penelitian yang dilakukan oleh Amalia, Retno Ficky, Badrujaman, Aip Tjalla, Awaluddin dengan judul Kepuasan Peserta didik Terhadap Layanan Konseling Individual (Survei Pada Peserta didik Kelas Viii Di

Smp Negeri Se-Kecamatan Matraman, Jakarta Timur).

Berdasarkan penelitian ini memiliki maksud untuk mengetahui kepuasan peserta didik terhadap layanan konseling individual di SMP Negeri Se- Kecamatan Matraman Jakarta Timur. Sampel penelitian ini adalah 80 peserta didik kelas VIII yang telah mengikuti layanan konseling individual. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel ini adalah sampel bertujuan (Purposive Sampling). Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran dua kuesioner kepuasan. Kuesioner pertama merupakan adaptasi dari Client Satisfaction Questionnaire-8 (CSQ-8) dan kuesioner kedua merupakan kepuasan yang dinilai dari kualitas layanan Service Quality (SERVQUAL). Hasil uji validitas instrumen 1 (CSQ-8) menyatakan keseluruhan item valid dan pada kuesioner 2 (SERVQUAL) terdapat 38 butir pernyataan valid dan 6 butir pernyataan drop. Hasil uji reliabilitas instrumen dengan SPSS 20 pada kedua kuesioner tersebut sebesar 0.721 (CSQ-8) dan 0.735 (SERVQUAL), yang berarti kedua instrumen ini memiliki reliabilitas tinggi dan dapat dipercaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 73.75% peserta didik berada pada klasifikasi sedang, 13.75% peserta didik berada pada klasifikasi tinggi, dan 12.5% peserta didik berada pada klasifikasi rendah. Hasil penelitian kepuasan peserta didik berdasarkan kualitas layanan diketahui 68.75% berada pada klasifikasi sedang, 17.5% berada pada klasifikasi rendah, dan 13.75% peserta didik berada pada klasifikasi tinggi. Kepuasan peserta didik terhadap layanan konseling individual secara umum berada pada klasifikasi sedang atau cukup puas. Hal ini menunjukkan bahwa perlu adanya evaluasi lebih lanjut bagi guru BK terhadap

pemberian layanan konseling individual. Apabila guru BK secara terus menerus memperhatikan kualitas pelayanannya, maka layanan dapat diberikan secara maksimal kepada peserta didik. Jika pelayanan telah diberikan secara maksimal, maka tingkat kepuasan peserta didik terhadap layanan konseling individual akan tinggi.²⁹

H. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan adalah penjelasan sementara dari sisi skripsi, yakni suatu gambaran tentang isi skripsi secara keseluruhan dari sistematika itulah dapat dijadikan satu arahan bagi pembaca untuk menelaahnya. Secara berurutan dalam sistematika ini adalah sebagai berikut :

1. Pada Bab I Merupakan bab yang terdiri dari penegasan judul, latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pene;itian terdahulu, dan sistematika pembahasan.
2. Pada Bab II menjelaskan tentang tinjauan pustaka. Pada tinjauan pustaka ini berisikan tentang kajian teori yang berisikan pemaparan tentang teori-teori bimbingan dan konseling yang berhubungan dengan pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling kepada peserta didik selama masa pandemi .
3. Pada Bab III menjelaskan tentang metode penelitian yang peneliti gunakan selama melaksanakan proses penelitian dalam bab ini berisi keterangan mengenai waktu dan tempat penelitian, pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti, populasi dan sampel, instrument penelitian, uji validitas dan releibilitas data serta metode analisis dan interprestasi data dalam penelitian.
4. Pada Bab IV Hasil penelitian dan Pembahasan. Pada bab ini penulis menguraikan data-data yang telah diperoleh dari hasil penelitian literatur (membaca dan menelaah literatur) yang kemudian diedit, diklasifikasikan

diverifikasi, dan dianalisis untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan

5. Pada Bab V menjelaskan tentang penutup. Pada bab ini merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan pada bab ini bukan merupakan ringkasan dari penelitian yang dilakukan melainkan jawaban singkat atas rumusan masalah yang telah ditetapkan. Saran pada bab ini merupakan usulan atau anjuran kepada pihak-pihak terkait atau pihak yang memiliki kewenangan lebih terhadap tema yang diteliti demi kebaikan masyarakat, dan usulan atau anjuran untuk penelitian berikutnya di masa-masa mendatang.
6. Pada bagian akhir terdapat sumber-sumber referensi yang dipakai oleh penulis dalam menyusun skripsi ini, yang terdiri dari beberapa jurnal Nasional dan Internasional, serta buku-buku ilmu Bimbingan dan Konseling

BAB II KAJIAN TEORI

A. Tingkat Kepuasan Layanan BK

1. Pengertian Kepuasan Layanan BK

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin “*satis*” (artinya cukup baik) dan “*facto*” (melakukan atau membuat) atau dapat diartikan 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.²⁴ Pendapat yang senada didefinisikan oleh Kotler, kepuasan secara umum yaitu: —Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan.²⁵

Dari ketiga definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan ialah perasaan yang timbul setelah mendapatkan pelayanan baik sesuai dengan yang diharapkan ataupun sebaliknya. 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).²⁶

²⁴ Kaswan, —Pengertian Kepuasan Kerja.||

²⁵ Kotler, —Marketing Management: Analysis Planning Implementation and Control.||

²⁶ Guidance And Counseling Teacher And Subject Teacher Collaboration Model Increasing The Interpersonal Communication Skill Of Special Intelligent Students,| *Jurnal Bimbingan Konseling*, 2014, <https://doi.org/10.15294/Jubk.V3i1.3618>.

Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa layanan merupakan kegiatan yang bersifat tidak berwujud untuk memenuhi

kebutuhan atau memberikan kepuasan kepada orang lain (konsumen). Sedangkan kepuasan layanan berarti rasa puas atau kecewa atas pelayanan karena apa yang diperoleh sesuai dengan apa yang diharapkan atau sebaliknya.

Menurut Winkel dan Hastuti, —kepuasan layanan bimbingan dan konseling merupakan tingkat perasaan positif seseorang setelah mendapatkan bantuan dari konselor sekolah. Dari pengertian tersebut dapat diartikan bahwa kepuasan layanan bimbingan dan konseling merupakan penilaian yang diberikan peserta didik terhadap layanan bimbingan dan konseling setelah merasakan layanan tersebut, baik layanan diberikan tersebut sesuai dengan yang diharapkan yang berarti peserta didik memperoleh kepuasan maupun sebaliknya.²⁷

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan layanan BK, tidak lepas dari bahasan terhadap evaluasi dari bentuk pelayanan yang dilakukan. Begitu juga dalam bimbingan dan konseling. Untuk dapat mengetahui keberhasilan terhadap subjek sasaran, dalam hal ini siswa yang menerima bimbingan dan konseling, maka perlu dievaluasi/dinilai. Menurut Direktorat Tenaga Kependidikan Ditjen PMPTK penilaian merupakan langkah penting dalam manajemen program bimbingan. Tanpa penilaian keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan program bimbingan yang telah direncanakan tidak mungkin diketahui atau diidentifikasi. Penilaian program bimbingan merupakan usaha untuk menilai sejauh mana pelaksanaan program itu mencapai tujuan yang telah

²⁷Tohirin, Winkel, and M.M. Sri Hastuti, —Bimbingan Dan Konseling Di Sekolah Dan Madrasah Berbasis Integrasi. |

ditetapkan, dengan kata lain bahwa keberhasilan program dalam pencapaian tujuan merupakan suatu kondisi yang hendak dilihat lewat kegiatan penilaian. Pengertian lain dari evaluasi ini adalah suatu usaha untuk mendapatkan berbagai informasi secara berkala, berkesinambungan dan menyeluruh tentang proses dan hasil dari perkembangan sikap dan perilaku atau tugas-tugas perkembangan para siswa melalui program kegiatan yang telah dilaksanakan.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Peserta Didik

Peserta didik sebagai objek pemberian layanan BK akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan guru BK jika guru BK dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan harapan peserta didik. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta didik serupa halnya sasaran yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan. Kotler mengemukakan bahwa ada 4 pendekatan yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan.
- b. Perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan. Yang didalamnya termasuk memperbaiki cara berpikir, perilaku, kemampuan, dan pengetahuan dari semua sumber daya manusia yang ada.
- c. Memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan, dengan membentuk sistem keluhan dan saran.

- d. Mengembangkan dan menerapkan *accountable*, *proactive*, dan *partnership marketing* sesuai dengan situasi pemasaran.²⁸

Kepuasan peserta didik sangat tergantung pada persepsi dan harapan mereka terhadap kualitas pelayanan sekolah yang dipengaruhi oleh kebutuhan akan pendidikan dan keinginan untuk dapat berprestasi dan meningkatkan kemampuan serta melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi agar hidup yang lebih baik.²⁹

Kepuasan dan ketidakpuasan peserta didik sebagai pelanggan tidak terlepas dari faktor-faktor yang mempengaruhinya. Rangkuti menjelaskan salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa. Selain itu, kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain: (1) Nilai; (2) Daya saing; dan (3) Persepsi pelanggan mengenai harga, citra, tahap pelayanan dan momen pelayanan.³⁰

Berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan secara umum di atas, dapat diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta didik terhadap layanan konselor antara lain:

- a. Nilai

Nilai diartikan sebagai seberapa besar manfaat dari layanan yang diterima peserta didik. Jika semakin bermanfaat maka akan semakin bernilai bagi peserta didik tersebut.

²⁸ Kotler, —Marketing Management: Analysis Planning Implementation and Control. |

²⁹ Sari and Wiyono, —Pengaruh Kualitas Pelayanan Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik Dan Orangtua Peserta Didik. |

³⁰ Normasari, Kumadji, and Kusumawati, —Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan. |

b. Daya saing

Daya saing yang dimaksud di sini yaitu jika layanan yang diberikan konselor memiliki keunggulan berupa keunikan maupun kualitas layanan yang diterima peserta didik dibandingkan dengan yang lainnya.

c. Persepsi peserta didik

Persepsi diartikan sebagai proses memaknai stimulus yang diterima. Ada beberapa hal yang mempengaruhi persepsi peserta didik, antara lain:

a) Citra konselor

Citra konselor yang buruk dalam memberikan layanan akan mempengaruhi persepsi peserta didik menjadi buruk, dan sebaliknya.

b) Tahapan dalam memberikan pelayanan

Kepuasan peserta didik ditentukan oleh berbagai jenis layanan yang diberikan oleh konselor. Setiap layanan memiliki beberapa tahapan. Ketidakpuasan yang diperoleh pada tahap awal pelayanan menimbulkan persepsi berupa kualitas pelayanan yang buruk. Sehingga untuk tahap pelayanan berikutnya peserta didik merasa kurang puas dengan pelayanan secara keseluruhan.

c) Situasi pelayanan

Situasi pelayanan yang dimaksud yaitu terkait dengan kondisi peserta didik itu sendiri. Contoh ketika peserta didik merasa dalam keadaan membutuhkan layanan dari konselor.

3. Indikator Kepuasan Peserta Didik

Indikator tentang kepuasan peserta didik mengacu pada konsep kepuasan peserta didik yang sudah disampaikan sebelumnya. Simpulan dari definisi-definisi tersebut bahwa tingkat kepuasan merupakan perbandingan antara pelayanan yang dirasakan dengan harapan apa yang diharapkan peserta didik. Jika pelayanan di bawah harapan, maka akan terjadi ketidakpuasan peserta didik. Jika pelayanan sesuai harapan, maka peserta didik akan merasa puas, dan bahkan bisa sangat puas jika pelayanan diberikan melebihi harapan peserta didik.

³¹
Harapan peserta didik atau disebut dengan ekspektasi peserta didik sebagai pelanggan memainkan peran yang sangat penting. Tjiptono mengatakan bahwa —dalam konteks kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan pelanggan, ada semacam konsensus bahwa ekspektasi pelanggan (*customer expectation*) memainkan peran penting sebagai standar pembandingan dalam mengevaluasi kualitas maupun kepuasan.³²

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 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) *Empathy* (empati); (5) dan *Tangible* (bukti fisik).³³

Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa untuk menentukan kualitas suatu layanan, khususnya layanan

³¹ Yusuf, —Konsep Dan Indikator Pembelajaran Efektif. |

³² Tjiptono and Fandy, *Strategi Pemasaran*.

³³ Jasfar, —Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Minal Beli Konsumen Di Minimarket Indomaret Dan Minimarket Indomaret. |

konseling kelima dimensi tersebut merupakan hal yang penting untuk mendorong kualitas konseling, dengan demikian peserta didik mendapatkan kepuasan, karena kepuasan peserta didik berkaitan dengan mutu atau kualitas layanan konseling yang diberikan oleh konselor.

B. Bimbingan dan Konseling

1. Pengertian Bimbingan dan Konseling

Secara etimologis kata bimbingan merupakan terjemahan dari kata “*Guidance*” berasal dari kata kerja “*to guide*” yang mempunyai arti —menunjukkan, membimbing, menuntun, ataupun membantu.⁴⁰ Bimbingan adalah bantuan yang diberikan kepada seseorang agar dapat mengenali jati dirinya sendiri serta mampu mengatasi persoalan yang dihadapi sehingga mampu menentukan jalan hidup dengan penuh tanggung jawab secara mandiri.³⁴ Sedangkan menurut Crow dan Crow, bimbingan adalah:

—Bantuan yang diperlukan seseorang, laki-laki atau perempuan yang memiliki kepribadian yang memadai dan terlatih dengan baik kepada individu-individu setiap usia untuk membantunya mengatur kegiatan hidupnya sendiri, mengembangkan pandangan hidupnya sendiri, membuat keputusan sendiri dan menanggung bebannya sendiri.³⁵

Dari pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa bimbingan ialah kegiatan pemberian bantuan kepada seseorang untuk mengembangkan potensi yang ada dalam diri seseorang agar menjadi pribadi yang mandiri dalam menyelesaikan masalah serta memiliki masa depan yang terarah.

³⁴ Mulyadi, —Pengertian Bimbingan.¶

³⁵ Profesional et al., —7 IJGC 2 (4) (2013) Indonesian Journal of Guidance and Counseling: Theory and Application.

Adapun istilah konseling berasal dari bahasa Inggris “*to counsel*” yang secara etimologi berarti “*to give advice*”, atau memberi saran dan nasihat.³⁶ Konseling adalah proses belajar yang bertujuan agar konseli mampu mengenali diri serta mampu menerima setiap kelebihan dan kekurangan diri sendiri sehingga dapat memposisikan diri dalam realitas kehidupan.³⁷

Sementara menurut Robinson, konseling adalah —Semua bentuk hubungan antara dua orang dimana seorang klien dibantu untuk lebih mampu menyesuaikan diri secara efektif terhadap dirinya sendiri dan lingkungannya.³⁸

Dari ketiga pengertian di atas mengenai konseling, dapat disimpulkan bahwa konseling ialah hubungan antara dua orang yaitu konselor dan konseli dalam rangka pembelajaran atau pemberian arahan (nasihat) dalam permasalahan yang dihadapi konseli.

Adapun perbedaan antara bimbingan dan konseling ialah bimbingan lebih mengarah pada pemberian bimbingan dan arahan secara umum, sementara konseling mengarah pada pemberian *treatment* atau penyembuhan dengan menggunakan metode atau terapi tertentu.³⁹

Bimbingan dan konseling merupakan seperangkat program layanan bantuan yang dilakukan secara individual maupun kelompok untuk mengarahkan peserta didik dalam menjalankan kegiatan sehari-hari secara mandiri, membantu mengembangkan potensinya secara optimal sesuai tahap

³⁶ Lilis Puspitaningrum, Syarifuddin Dahlan, And Ratna Widiastuti, —Pelaksanaan Pelayanan Dasar Bimbingan Dan Konseling Pada SMA Di Kota Metro Tahun Ajaran 2012/2013,|| 2013, 1–12.

³⁷ Petrus Ony Prawianto, —Jurnal Bimbingan Konseling,|| *Jurnal Bimbingan Konseling*, 2012

³⁸ Kamaluddin, —Bimbingan Dan Konseling Sekolah. |

³⁹ Dr. Ahmad Susanto, *Bimbingan Dan Konseling Di Sekolah Konsep, Teori, Dan Aplikasinya*.

perkembangan, serta membantu dalam memecahkan masalah pribadinya.⁴⁰

Menurut Prayitno, Bimbingan dan Konseling adalah —pelayanan

bantuan untuk peserta didik, baik secara perorangan maupun kelompok agar mandiri dan bisa berkembang secara optimal, dalam bimbingan pribadi, sosial, belajar maupun karier melalui berbagai jenis layanan dan kegiatan pendukung berdasarkan norma-norma yang berlaku.⁴¹

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa bimbingan dan konseling

adalah pelayanan bantuan oleh konselor kepada konseli baik secara langsung maupun tidak langsung dengan menggunakan jenis layanan tertentu dan layanan pendukung untuk mengatasi permasalahan konseli dan mengembangkan potensi konseli.

2. Tujuan Layanan Bimbingan dan Konseling

Tujuan utama layanan bimbingan dan konseling di sekolah adalah untuk membantu individu dalam mencapai kematangan kepribadian, keterampilan sosial, kemampuan akademik, serta mampu menentukan pilihan karier di masa depan yang sesuai dengan potensinya. Namun pada hakikatnya tujuan bimbingan dan konseling terbagi dua, yaitu:

- 1) Tujuan umum, yaitu: membantu individu agar dapat berkembang secara optimal sesuai dengan tuntutan positif lingkungannya. Dalam hal ini, individu dibimbing agar memahami jati dirinya beserta potensi yang dimilikinya serta memahami lingkungannya agar individu mampu menjadi

⁴⁰ Lina Prastia Subekti, Yuline M Pd, And Indri Astuti, —Pelaksanaan Layanan Dasar Bimbingan Dan Konseling Komprehensif Di Smp Negeri 3 Pontianak,|| 2012, 1–8.

⁴¹ Prayitno, —Prof. Dr, M. Sc. Ed Dan Drs. Erman Amti.||

pribadi yang berguna dan bertanggung jawab secara mandiri.

- 2) Tujuan khusus, yaitu: merupakan turunan dari tujuan umum tersebut yang dalam hal ini merupakan implementasi pemberian bantuan terhadap individu sesuai dengan kompleksitas permasalahan yang dialaminya.⁴²

3. Fungsi Bimbingan dan Konseling

Umam Suherman mengemukakan sepuluh fungsi bimbingan dan konseling, yaitu :

- 1) Fungsi Pemahaman, yaitu memberikan pemahaman kepada klien mengenai diri dan lingkungannya agar klien mampu mengembangkan potensi yang dimilikinya seoptimal mungkin serta mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan secara dinamis dan konstruktif.
- 2) Fungsi Preventif, yaitu bimbingan sebagai upaya pencegahan atau antisipasi yang diberikan konselor agar klien tidak melakukan hal-hal yang tidak diinginkan atau membahayakan dirinya.
- 3) Fungsi Pengembangan, yaitu upaya yang dilakukan konselor (bekerja sama dengan personel sekolah lainnya) dalam memberikan fasilitas dan lingkungan belajar yang kondusif kepada klien untuk mencapai perkembangan yang optimal.
- 4) Fungsi Penyembuhan, yaitu upaya pemberian bantuan berupa treatment atau terapi yang diberikan konselor kepada klien yang memiliki masalah, baik masalah pribadi, belajar maupun sosial.

⁴² Agustin, —Hakikat Bimbingan Dan Konseling Untuk Anak Usia Dini. |

- 5) Fungsi Penyaluran, yaitu upaya yang dilakukan konselor dalam memberikan bantuan kepada klien untuk menentukan pilihan hidup seperti menentukan ekstrakurikuler, program studi, dan karir sesuai dengan potensi, minat dan bakat yang dimiliki.
- 6) Fungsi Adaptasi, yaitu upaya konselor dalam memberikan arahan kepada guru dan staf sekolah lainnya untuk memberikan pembelajaran serta layanan/program pendidikan lainnya sesuai dengan kemampuan dan kondisi perkembangan klien. Fungsi Penyesuaian, yaitu upaya konselor membantu klien dalam menyesuaikan diri dengan lingkungan secara dinamis dan konstruktif.
- 7) Fungsi Perbaikan, yaitu upaya konselor dalam memperbaiki kekeliruan yang dilakukan klien dalam hal berfikir, berperasaan dan bertindak agar dapat berfikir sehat dan mengolah perasaan dengan tepat agar dapat melakukan tindakan yang produktif dan normatif.
- 8) Fungsi Fasilitasi, yaitu memberikan fasilitas dalam rangka memudahkan klien dalam mencapai pertumbuhan dan perkembangan yang optimal selaras dengan aspek yang dimiliki klien.
- 9) Fungsi Pemeliharaan, yaitu upaya yang dilakukan konselor untuk menjaga situasi kondusif yang telah tercipta dalam diri klien agar tidak terjadi penurunan produktivitas diri.⁴³

4. Jenis Layanan Bimbingan dan Konseling

Adapun jenis-jenis layanan bimbingan dan konseling sebagai berikut:

⁴³ M.Pd. Dr.H. Sutirna, *Buku Bimbingan Konseling (Pendidikan Formal, Non Formal, Dan Informal)*, Penerbit Andi, 2013

1) Layanan Orientasi

Layanan orientasi yaitu layanan bimbingan dan konseling yang diberikan kepada peserta didik dan pihak lain khususnya orang tua agar mengetahui situasi dan kondisi di lingkungan sekolah yang baru guna mempermudah peserta didik dalam menyesuaikan diri terhadap kehidupan sosial, kegiatan belajar serta kegiatan lainnya yang mendukung keberhasilan peserta didik . Dengan demikian, dapat dipahami bahwa fungsi utama yang didukung oleh layanan orientasi ini adalah fungsi pemahaman dan pencegahan.

Adapun materi yang dapat diangkat melalui layanan orientasi ini, antara lain:

- a) Orientasi umum sekolah yang dimasuki.
- b) Orientasi kelas baru dan semester baru.
- c) Orientasi kelas terakhir, semester terakhir, UN dan Ijazah.

2) Layanan Informasi

Layanan informasi yaitu layanan bimbingan dan konseling yang diberikan kepada peserta didik dan pihak-pihak yang ikut serta memberikan pengaruh besar terhadap peserta didik agar memperoleh berbagai informasi, baik informasi pendidikan maupun jabatan, guna mendukung perkembangan peserta didik di sekolah sehingga dapat meningkatkan prestasi belajar, mengembangkan cita- cita serta mampu mengambil keputusan dalam hidup secara mandiri dan bertanggung jawab. Dengan demikian utama bimbingan yang didukung oleh kegiatan layanan informasi ialah fungsi pemahaman dan pencegahan.

Materi yang dapat diangkat melalui layanan informasi meliputi:

- a) Informasi pengembangan pribadi.
- b) Informasi proses belajar mengajar.
- c) Informasi pendidikan tinggi.
- d) Informasi jabatan.
- e) Informasi kehidupan keluarga, sosial kemasyarakatan, keberagaman sosial budaya dan lingkungan.

3) Layanan Penempatan dan Penyaluran

Layanan penempatan dan penyaluran yaitu layanan bimbingan dan konseling yang diberikan kepada peserta didik agar memperoleh penempatan dan penyaluran yang sesuai dengan potensi, bakat dan minat yang dimiliki oleh peserta didik agar mampu berkembang secara optimal. Penempatan dan penyaluran ini meliputi, penempatan kelas, penentuan program pendidikan, ekstrakurikuler, kelompok belajar, pilihan karier dll. Fungsi utama yang didukung oleh layanan penempatan dan penyaluran ini adalah fungsi pencegahan, pemeliharaan dan advokasi.

Sementara materi yang dapat diangkat melalui pelayanan penempatan dan penyaluran, diantaranya:

- a) Penempatan di dalam kelas: berdasarkan kondisi dan ciri pribadi serta hubungan sosial peserta didik, serta asas pemerataan.
- b) Penempatan dan penyaluran ke dalam kelompok belajar: berdasarkan kemampuan dan kelompok campuran.
- c) Penempatan dan penyaluran ke dalam program yang lebih luas.

4) Layanan Pembelajaran

Layanan pembelajaran adalah layanan bimbingan dan konseling yang diberikan kepada peserta didik agar peserta didik mampu menentukan cara belajar yang efektif sesuai dengan kemampuan atau kapasitas yang dimiliki oleh peserta didik serta memberikan bimbingan terhadap kendala- kendala yang dialami peserta didik dalam belajar. Fungsi bimbingan dan konseling yang didukung oleh layanan pembelajaran ini adalah fungsi pemeliharaan dan pengembangan.

Adapun materi yang dapat diangkat melalui layanan pembelajaran, meliputi:

- a) Pengenalan peserta didik yang mengalami masalah belajar: tentang kemampuan, motivasi, sikap dan kebiasaan belajar.
- b) Pengembangan motivasi, sikap dan kebiasaan yang baik.
- c) Pengembangan keterampilan belajar: membaca, menulis, bertanya dan menjawab.
- d) Pengajaran perbaikan.
- e) Program pengayaan.

5) Layanan Konseling Perorangan

Layanan konseling perorangan yaitu layanan bimbingan dan konseling yang diberikan agar peserta didik memperoleh layanan secara langsung tatap muka dengan konselor dalam rangka mengentaskan masalah pribadi yang dialami peserta didik baik itu mengenai masalah pribadi, sosial, belajar, maupun karier. Layanan konseling perorangan ini mendukung fungsi

pengentasan dalam layanan bimbingan dan konseling.

Materi yang dapat diangkat melalui layanan konseling perorangan ini pada dasarnya tidak terbatas. Layanan ini dilaksanakan untuk seluruh masalah peserta didik secara perorangan (dalam berbagai bidang bimbingan, yaitu bimbingan pribadi, sosial, belajar dan karier).

6) Layanan Bimbingan Kelompok

Layanan bimbingan kelompok yaitu layanan bimbingan dan konseling yang memungkinkan sejumlah peserta didik dalam dinamika kelompok memperoleh berbagai bahan diskusi dari konselor dalam membahas topik tertentu guna memperoleh pemahaman yang menunjang perkembangan diri serta mengembangkan kemampuan peserta didik dalam mempertimbangkan dan menentukan keputusan. Layanan bimbingan kelompok juga menjadi sarana peserta didik dalam melatih kemampuan berkomunikasi antar individu, menjalin hubungan yang baik di antara anggota kelompok, serta bersama-sama belajar untuk menyelesaikan permasalahan yang dibahas dalam diskusi kelompok tersebut. Fungsi utama bimbingan dan konseling yang didukung oleh layanan bimbingan kelompok adalah fungsi pemahaman dan pengembangan.

Materi yang dapat diangkat dalam layanan bimbingan kelompok, diantaranya:

- a) Pemahaman dan pemantapan kehidupan beragamaan dan pola hidup sehat.
- b) Pemahaman dan penerimaan diri sendiri sebagaimana adanya (termasuk perbedaan

individu, sosial dan budaya serta permasalahannya).

- c) Pemahaman tentang emosi, prasangka, konflik dan peristiwa, yang terjadi di masyarakat, serta pengendaliannya/pemecahannya.
 - d) Pengaturan dan penggunaan waktu secara efektif.
 - e) Pemahaman tentang adanya berbagai alternatif pengambilan keputusan dan berbagai konsekuensinya.
 - f) Pengembangan sikap dan kebiasaan belajar, pemahaman hasil belajar, timbulnya kegagalan belajar dan cara-cara penanggulangannya.
 - g) Pengembangan hubungan sosial yang efektif dan produktif.
 - h) Pemahaman tentang dunia kerja, pilihan dan pengembangan karier, serta perencanaan masa depan.
 - i) Pemahaman tentang pilihan dan persiapan memasuki jabatan/program studi lanjutan dan pendidikan lanjutan.
- 7) Layanan Konseling Kelompok
- Layanan konseling kelompok yaitu layanan bimbingan dan konseling yang memungkinkan setiap peserta didik memperoleh kesempatan untuk membahas permasalahan yang dialaminya dalam dinamika kelompok. Setiap peserta didik secara bergiliran menyampaikan masalah pribadinya seputar bimbingan pribadi, sosial, belajar dan karier, yang kemudian masalah tersebut dibahas satu persatu secara bergiliran

tanpa terkecuali secara intensif guna pengentasan. Fungsi utama yang didukung oleh layanan konseling kelompok adalah fungsi pengentasan.⁴⁴ Namun secara umum, terdapat tiga jenis Bimbingan dan Konseling di sekolah, sekalipun acapkali ketiganya tidak dapat dipisahkan, yakni:53

- a) Bimbingan dan konseling yang berhubungan dengan perkembangan pribadi (*personal development*).
- b) Bimbingan dan Konseling yang berhubungan dengan pendidikan (*educational*).
- c) Bimbingan dan Konseling yang berhubungan dengan pemilihan pekerjaan/jabatan (*vocational*)/bimbingan karir.

5. Asas-asas Bimbingan dan Konseling

Adapun asas-asas bimbingan dan konseling sebagai berikut:

1) Asas Kerahasiaan

Dengan adanya asas kerahasiaan ini memungkinkan klien merasa aman saat harus menyampaikan sesuatu yang bersifat privasi ketika proses bimbingan konseling berlangsung. Konselor pun tidak berhak membuka privasi klien tanpa sepengetahuan dan izin klien, karena hal tersebut termasuk pelanggaran kode etik bimbingan dan konseling.

2) Asas Kesukarelaan

Asas kesukarelaan memungkinkan klien menyampaikan masalahnya tanpa paksaan oleh

⁴⁴ Yusuf and Nurihsan, *Landasan Bimbingan Dan Konseling*.

konselor, melainkan atas kesadaran dan kesukarelaan dari klien.

3) Asas Keterbukaan

Asas keterbukaan ini merupakan asas yang penting bagi konselor/guru pembimbing karena pada saat interaksi langsung/tatap muka, memungkinkan terjalin hubungan batin yang menyebabkan klien percaya secara penuh pada konselor sehingga berkenan mengungkapkan semua keluhan yang dialami tanpa ada yang disembunyikan.

4) Asas Kekinian

Asas kekinian memungkinkan konselor mengarahkan pemecahan masalah berdasarkan permasalahan yang sedang dihadapi sekarang, dalam artian tidak mengingat/menyesali masa lalu serta tidak mengkhawatirkan masa depan secara berlebihan.

5) Asas Kemandirian

Asas kemandirian memungkinkan konselor mengarahkan klien pada pemecahan masalah secara mandiri dengan dibantu oleh bimbingan dari konselor dan tidak bergantung kepada konselor.

6) Asas Kegiatan

Asas kegiatan memungkinkan konselor memberikan tugas/kegiatan yang harus dilakukan klien dalam rangka mencapai tujuan bimbingan dan konseling yang telah ditetapkan.

7) Asas Kedinamisan

Asas kedinamisan memungkinkan konselor dalam memberikan layanan bimbingan dan konseling mengarahkan klien pada perubahan sikap dan tingkah laku ke arah yang lebih baik.

8) Asas Keterpaduan

Asas keterpaduan memungkinkan konselor menjalin kerjasama dengan orang-orang yang

berhubungan dengan klien (seperti guru, orang tua dan peserta didik lain) guna membantu klien dalam penyelesaian masalah yang dihadapi klien.

9) Asas Kenormatifan

Asas kenormatifan memungkinkan konselor melakukan layanan bimbingan dan konseling yang sesuai dengan norma-norma yang berlaku di masyarakat, serta tidak memaksakan klien untuk mengikuti norma yang dianutnya.

10) Asas Keahlian

Konselor harus memiliki pengetahuan, keterampilan, sikap dan kepribadian yang profesional guna menjamin keberhasilan bimbingan dan konseling. Oleh karena itu, seorang konselor harus dibekali dengan pendidikan dan pelatihan yang memadai.

11) Asas Alih Tangan

Asas alih tangan kasus memungkinkan konselor untuk mengalih tangankan (refferal) kasus konseli yang dirasa tidak mampu diatasi oleh konselor kepada pihak yang lebih ahli dan berpengalaman.

12) Asas Tut Wuri Handayani

Bimbingan dan konseling tidak hanya dilakukan saat klien memiliki masalah dan mengonsultasikannya kepada konselor, melainkan harus dilakukan secara terus menerus dan aktif sampai tujuan yang diinginkan klien tercapai.⁴⁵

6. Prinsip-Prinsip Bimbingan dan Konseling

Adapun prinsip-prinsip layanan bimbingan dan konseling sebagai berikut:

⁴⁵ Widada, —Program Bimbingan Dan Konseling Di Sekolah Dasar,|| *Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Sekolah Dasar (Jp2sd)*, 2013, <https://doi.org/10.22219/Jp2sd.V1i1.1531>.

- 1) Diperuntukkan bagi semua konseling.
Dalam hal ini, bimbingan dan konseling diperuntukkan untuk semua kalangan, baik yang memiliki masalah ataupun tidak dan bersifat pencegahan, bukan pengentasan.
- 2) Sebagai proses individuasi.
Bimbingan dan konseling ini memungkinkan agar klien mampu mengembangkan potensinya yang unik dan khas secara optimal.
- 3) Menekankan hal yang positif.
Bimbingan dan konseling memungkinkan klien mengembangkan pribadinya dengan menekankan kekuatan dan kesuksesan serta membangun cara pandang yang positif terhadap diri sendiri dan lingkungan.
- 4) Merupakan usaha bersama.
Bimbingan bukan hanya tugas konselor sebagai guru pembimbing, melainkan tugas dan tanggung jawab bersama dengan guru dan kepala sekolah sebagai tim kerja, sesuai dengan kapasitas dan peran masing-masing dalam memberikan kontribusi yang positif bagi perkembangan peserta didik.
- 5) Pengambilan keputusan merupakan hal yang esensial dalam bimbingan dan konseling.
Dalam bimbingan konseling, konselor melatih klien agar mampu mengembangkan kemampuannya mengambil keputusan yang tepat dalam memecahkan masalah yang dihadapi.
- 6) Berlangsung dalam berbagai setting (adegan) kehidupan.
Layanan bimbingan konseling tidak hanya berlaku dalam dunia pendidikan saja, melainkan dalam berbagai aspek kehidupan seperti keluarga,

masyarakat dan pekerjaan. Hal ini karena bidang layanan.

C. Pandemi Covid-19

1. Pengertian Pandemi Covid-19

Virus Corona atau severe acute respiratory syndrome coronavirus 2 (SARS-CoV2) adalah virus yang menyerang sistem pernapasan. Penyakit karena infeksi virus ini disebut COVID-19.⁵⁶ Virus Corona bisa menyebabkan gangguan ringan pada sistem pernapasan, infeksi paru-paru yang berat, hingga kematian. *Severe acute respiratory syndrome coronavirus 2* (SARS-CoV-2) yang lebih dikenal dengan nama virus Corona adalah jenis baru dari coronavirus yang menular ke manusia. Walaupun lebih banyak menyerang lansia, virus ini sebenarnya bisa menyerang siapa saja, mulai dari bayi, anak-anak, hingga orang dewasa, termasuk ibu hamil dan ibu menyusui. Infeksi virus Corona disebut COVID-19 (*Corona Virus Disease 2019*) dan pertama kali ditemukan di kota Wuhan, China pada akhir Desember 2019. Virus ini menular dengan sangat cepat dan telah menyebar ke hampir semua negara, termasuk Indonesia, hanya dalam waktu beberapa bulan.⁴⁶

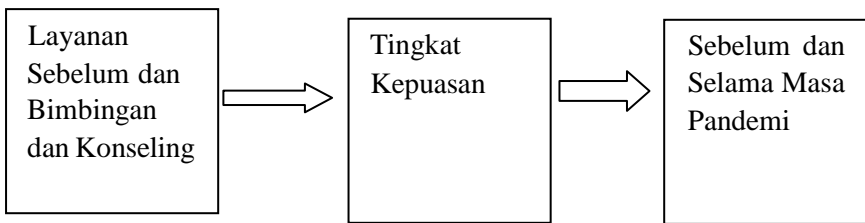
Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) secara resmi menyatakan Virus Corona COVID-19 sebagai pandemi pada Rabu (11/03/2020). Ini disebabkan karena terjadi setelah wabah mirip SARS itu menjangkiti semakin banyak orang di mana pada Kamis pagi angkanya mencapai 126.063 kasus. Dengan total korban tewas sebanyak 4.616 orang dan sembuh sebanyak 67.071 orang, menurut *Worldometers*. WHO menekankan bahwa penggunaan istilah pandemi tidak berarti ada anjuran yang berubah. Semua negara tetap diminta untuk

⁴⁶ RI, —Corona Virus Disease 2019. |

mendeteksi, mengetes, merawat, mengisolasi, melacak, dan mengawasi pergerakannya.

D. Kerangka Berpikir

Kerangka berfikir merupakan uraian mengenai kerangka konsep penelitian yang telah diidentifikasi atau dirumuskan. Kerangka berpikir atau kerangka pemikiran dalam sebuah penelitian kuantitatif sangat menentukan kejelasan proses penelitian secara keseluruhan. Kerangka berpikir dari penelitian ini adalah sebagai berikut:



E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara penelitian, patokan duga, atau dalil sementara yang kebenarannya akan di buktikan dalam penelitian.⁴⁷

Berikut ini hipotesis dalam penelitian ini yaitu :

H_0 : Tidak adanya perbedaan antara tingkat kepuasan peserta didik terhadap layanan Bimbingan dan Konseling sebelum dan selama masa pandemi di SMP N 22 Bandar Lampung $\rho = 0$.

H_a : Adanya Perbedaan antara tingkat kepuasan tingkat kepuasan peserta didik terhadap layanan Bimbingan dan Konseling sebelum dan selama masa pandemi di SMP N 22 Bandar Lampung $\rho \neq 0$.

⁴⁷ Ningrum. Pengaruh Penggunaan Metode Berbasis Pemecahan Masalah (Problem Solving) Terhadap Hasil Belajar Ekonomi Siswa Kelas X Semester Genap Man 1 Metro Tahun Pelajaran 2016/2017. Jurnal Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Muhammadiyah Metro. e-ISSN 2442-9449 Vol.5. No.1 (2017) 145-151

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil uji presentasi terhadap tingkat kepuasan peserta didik terhadap layanan bimbingan dan konseling di SMP Negeri 22 Bandar Lampung mendapatkan perolehan data layanan sebelum masa pandemi 51 (53,68%) peserta didik puas dengan layanan bimbingan dan konseling dan sebanyak 38 (40%) peserta didik tidak puas dengan layanan bimbingan dan konseling serta sebanyak 6 (6,31%). Sedangkan perolehan data layanan selama masa pandemi sebanyak 22 (23,15%) responden yang menyatakan puas terhadap layanan bimbingan dan konseling, 57 (60%) responden menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas 16 (16,84 %) responden.
2. Nilai statistic hitung $\chi^2= 18,70858$ ini lebih besar dari pada nilai kritis χ^2 hitung 3,84 maka data memberikan dasar untuk menolak H_0 dan menerima H_a . Yaitu Adanya Perbedaan antara tingkat kepuasan tingkat kepuasan peserta didik terhadap layanan Bimbingan dan Konseling sebelum dan selama masa pandemi di SMP N 22 Bandar Lampung.

B. Rekomendasi

Adapun beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagi SMP Negeri 22 Bandar Lampung, khususnya guru BK, diharapkan untuk memberikan edukasi mengenai peran layanan

bimbingan konseling disekolah sehingga dapat meluruskan persepsi negatif siswa selama ini mengenai bimbingan konseling. Selain itu, diharapkan kepada guru BK agar meningkatkan kompetensinya agar dapat memberikan pelayanan bimbingan konseling sesuai dengan yang diharapkan.

2. Bagi peserta didik SMP Negeri 22 Bandar Lampung, diharapkan dapat memanfaatkan fasilitas layanan bimbingan konseling yang ada guna mendukung pertumbuhan dan perkembangan yang optimal selaras dengan aspek yang dimiliki peserta didik.
3. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan rujukan awal bagi yang tertarik melakukan penelitian mengenai layanan bimbingan konseling.

DAFTAR PUSTAKA

- Aa. Widada. —Program Bimbingan Dan Konseling Di Sekolah Dasar.‖ *Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Sekolah Dasar (Jp2sd)*, 2013. <https://doi.org/10.22219/jp2sd.v1i1.1531>.
- Abdullah. —Observasi Pengumpulan Data.‖ *Romney Dan Steinbart*, 2015. Agustin, Mubiar. —Hakikat Bimbingan Dan Konseling Untuk Anak Usia Dini.‖ *Modul*, 2014.
- Amalia, Retno Ficky, Aip Badrujaman, And Awaluddin Tjalla. —Kepuasan Peserta didik Terhadap Layanan Konseling Individual (Survei Pada Peserta didik Kelas Viii Di Smp Negeri Se-Kecamatan Matraman, Jakarta Timur).‖ *Insight: Jurnal Bimbingan Konseling*, 2016. <https://doi.org/10.21009/insight.051.13>.
- Ariananda, Eka S., Syamsuri Hasan, And Maman Rakhman. —Pengaruh Kedisiplinan Peserta didik Di Sekolah Terhadap Prestasi Belajar Peserta didik Teknik Pendingin.‖ *Journal Of Mechanical Engineering Education*, 2016. <https://doi.org/10.17509/jmee.v1i2.3805>.
- Arikunto. —Metodelogi Penelitian, Suatu Pengantar Pendidikan.‖ In *Rineka Cipta, Jakarta*, 2019.
- Arikunto, S. —Data Penelitian Deskriptif.‖ *Management Penelitian Analisis*, 2006. Bastian, Indra, Rijath Djatu Winardi, And Dewi Fatmawati. —Metoda
- Wawancara.‖ *Metoda Pengumpulan Dan Teknik Analisis Data*, 2018.
- Depdiknas. *Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia No 22 Tahun 2006 Tentang Standar Isi Untuk Satuan Pendidikan Dasar Dan Menengah. Departemen Pendidikan Nasional*, 2006.
- Dewi, Fc. —Pengembangan Media Mobile Learning Dalam Pembelajaran Teks Prosedur Di Smp.‖ 2020.

- Dr. Ahmad Susanto, M.Pd. *Bimbingan Dan Konseling Di Sekolah Konsep, Teori, Dan Aplikasinya. Prenadamedia Group Jakarta*, 2018.
- Dr.H. Sutirna, M.Pd. *Buku Bimbingan Konseling (Pendidikan Formal, Non Formal, Dan Informal). Penerbit Andi*, 2013.
- Guidance And Counseling Teacher And Subject Teacher Collaboration Model Increasing The Interpersonal Communication Skill Of Special Intelligent Students.‖ *Jurnal Bimbingan Konseling*, 2014.
<https://doi.org/10.15294/jubk.v3i1.3618>.
- Gumanti, Ary, . Yudiar, And . Syahrudin. *Metode Penelitian Pendidikan Jakarta : Mitra Wacana Merdeka*, 2016.
- Habsy, Bakhrudin All. —*Filosofi Ilmu Bimbingan Dan Konseling Indonesia*.‖ *Jurnal Pendidikan (Teori Dan Praktik)*, 2017.
<https://doi.org/10.26740/jp.v2n1.p1-11>.
- Herdiansyah, Haris. —Wawancara, Observasi, Dan Focus Groups Sebagai Instrument Penggalan Data Kualitatif.‖ *In Metodologi Penelitian*, 2015.
- Iii, B A B, And A Jenis Penelitian. —*Metode Penelitian*.‖ *Jurnal Manajemen*, 2010.
- Jasfar. —Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Minal Beli Konsumen Di Minimarket Indomaret Dan Minimarket Indomaret.‖ *Journal Of Chemical Information And Modeling*, 2013.
- Kamaluddin, H. —*Bimbingan Dan Konseling Sekolah*.‖ *Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 2011.
<https://doi.org/10.24832/jpnk.v17i4.40>.
- Kartadinata, Sunaryo. —*Teori Bimbingan Dan Konseling*.‖ *Seri Landasan Dan Teori Bimbingan Dan Konseling*, 2007.
- Kaswan. —*Pengertian Kepuasan Kerja*.‖ *Journal Of Chemical Information And Modeling*, 2017.
- Kemdikbud, Pengelola Web. —*Kemendikbud Terbitkan Pedoman Penyelenggaraan Belajar Dari Rumah*.‖ *Jakarta*, 28 Mei 2020, 2020.

- Kementerian Agama, Ri. Al-Qur'an Terjemahan. Al-Qur'an Terjemahan, 2007.
- Kepuasan Peserta didik Tentang Kualitas Layanan Konselor Lulusan Bk Unnes Dalam Format Klasikal. *Indonesian Journal Of Guidance And Counseling*, 2015.
- Kotler, Philip. —Marketing Management: Analysis Planning Implementation And Control. *Journal Of Retailing*, 1994.
- Kountur, Rony. —Metode Penelitian. *Metode Penelitian*, 2007.
- M. Cristy Pane. —Virus Corona. <https://www.alodokter.com/>, 2020.
- Mengapa Pendidikan Karakter. *Jurnal Pendidikan Karakter*, 2011.
<https://doi.org/10.21831/jpk.v1i1.1316>.
- Mirzaqon. —Studi Kepustakaan Mengenai Landasan Teori Dan Praktik Konseling Expressive Writing Library Research Of The Basic Theory And Practice Of Expressive Writing Counseling. *Jurnal Bk Unesa*, 2018.
- Moleong, Lexy J. —Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi). *In Pt. Remaja Rosda Karya*, 2017.
- Mugiarso, Heru. —Bimbingan Dan Konseling. *In Bimbingan Dan Konseling*, 2009.
- Mulyadi. —Pengertian Bimbingan. *Sistem*, 2016.
- Normasari, Selvy, Srikandi Kumadji, And Andriani Kusumawati. —Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)*, 2013.
- Oktaviani, Rahayu (Uin Jakarta). —Metode Penelitian. *Penelitian*, 1993. Pane, Cristy D.M. —Virus Corona (Covid-19). *18 April*, 2020.
- Prawianto, Petrus Ony. —*Jurnal Bimbingan Konseling. Jurnal Bimbingan Konseling*, 2012.
- Prayitno, H. —Prof. Dr, M. Sc. Ed Dan Drs. Erman Amti. *Dasar-Dasar Bimbingan Dan Konseling Islam*, 1999. <https://doi.org/10.1021/jp8037945>.

- Profesional, Kompetensi, Guru Bimbingan, Dan Konseling, Dalam Pelaksanaan, Pelayanan Bimbingan, Mugi Lestari, Mungin Eddy Wibowo, And Supriyo Jurusan Bimbingan. —7 Ijgc 2 (4) (2013) Indonesian Journal Of Guidance And Counseling: Theory And Application. | Journal Of Guidance And Counseling: Theory And Application, 2013.
- Purnomo, Bambang Hari. —Metode Dan Teknik Pengumpulan Data Dalam Penelitian Tindakan Kelas (Classroom Action Research). | Jurnal Pengembangan Pendidikan, 2011.
- Puspitaningrum, Lilis, Syarifuddin Dahlan, And Ratna Widiastuti. —Pelaksanaan Pelayanan Dasar Bimbingan Dan Konseling Pada Sma Di Kota Metro Tahun Ajaran 2012/2013. | 2013, 1–12.
- Putri, Arum Ekasari. —Evaluasi Program Bimbingan Dan Konseling: Sebuah Studi Pustaka. | Jbki (Jurnal Bimbingan Konseling Indonesia), 2019. <https://doi.org/10.26737/jbki.v4i2.890>.
- Ri, Kemenkes. —Corona Virus Disease 2019. | Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2020.
- Riduwan. Rumus Dan Data Dalam Analisis Data Statistika. Alfabeta, 2010. Risnita. —Pengembangan Skala Model Likert. | Edu-Bio, 2012.
- Riyanto, Ph.D. —Validasi Dan Verifikasi Metode Uji. | Journal Of Chemical Information And Modeling, 2013.
- Sari, Ruri Puspita, And Bambang Budi Wiyono. —Pengaruh Kualitas Pelayanan Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik Dan Orangtua Peserta Didik. | Manajemen Pendidikan, 2013.
- Setyosari, Punaji. —Metode Penelitian Pendidikan & Pengembangan. | In Metode Penelitian Pendidikan & Pengembangan, 2016.
- Sholihah, Isna Ni'matus, And Titin Handayani. —Pemanfaatan Teknologi Dalam Layanan Bimbingan Dan Konseling Di Tengah Pandemi Covid 19. | Pd Abkin Jatim Open

Journal System, 2020.

- Silalahi, Ulber. —Metode Penelitian Sosial Kuantitatif.∥ Journal Of Visual Languages & Computing, 2015.
- Simmamora. —Uji Validitas Dan Reabilitas Metode Penelitian.∥ Mercubuana, 2012. Subagyo, Joko. Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktek. Rineka Cipta, 2004.
- Subekti, Lina Prastia, Yuline M Pd, And Indri Astuti. —Pelaksanaan Layanan Dasar Bimbingan Dan Konseling Komprehensif Di Smp Negeri 3 Pontianak,∥ 2012, 1–8.
- Sugiyono. —Memahami Penelitian Kualitatif.∥ Bandung: Alfabeta, 2016.
- . Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Alfabeta, 2017. Sugiyono, Prof.Dr. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif,Dan R&D, Alfabeta, Cv. (2016).
- Sungkono, Sungkono. —Pembelajaran Jarak Jauh Berbasis Teknologi Informasi.∥ Majalah Ilmiah Pembelajaran, 2005.
- Susanto, Ahmad. Bimbingan Dan Konseling Di Sekolah (Konsep, Teori, Dan Aplikasinya). Prenada Media Group, 2018.
- Susilowati, Any. —Kepuasan Peserta didik Terhadap Layanan Bimbingan Dan Konseling Di Smkn 1 Badegan Ponorogo.∥ Hisbah: Jurnal Bimbingan Konseling Dan Dakwah Islam, 2014.
- <https://doi.org/10.14421/Hisbah.2014.111-08>.
- Tjiptono, And Fandy. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi., 2015.
- Tohirin, Winkel, And M.M. Sri Hastuti. —Bimbingan Dan Konseling Di Sekolah Dan Madrasah Berbasis Integrasi.∥ In Bimbingan Dan Konseling Di Institusi Pendidikan, 2007.
- Willis, Sofyan S. Kapita Selekta Bimbingan Dan Konseling. Alfabeta, 2015. Yusuf, Bistari Basuni. —Konsep Dan Indikator Pembelajaran Efektif.∥ Jurnal Kajian Pembelajaran Dan Keilmuan, 2017.
- Yusuf, Syamsu, And Juntika Nurihsan. Landasan Bimbingan Dan

Konseling. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007. Zainal,
Aqib. —Bimbingan Dan Konseling Di Sekolah.l
Bandung: Yrama Widya, 2012.
<https://doi.org/9786024222406>.