

Hubungan Antara Profesionalitas konselor dan Kepuasan siswa dalam Pelayanan Konseling di Sekolah

Andrian Bimantara, Eko Nusantoro, Suharso

¹Bimbingan dan Konseling, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Semarang

e-mail: andrianbimantara@gmail.com, ekonusanoro@ymail.com,
suharso@mail.unnes.ac.id

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh hasil wawancara singkat dengan siswa di SMA Muhammadiyah wonosobo dengan hasil 75% menyatakan bahwa mereka kurang puas dengan pelayanan konseling di sekolah tersebut. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui tingkat profesionalitas konselor, tingkat kepuasan siswa dalam layanan konseling, dan hubungan antara profesionalitas konselor dengan kepuasan siswa dalam pelayanan konseling. Penelitian ini merupakan penelitian korelasional dengan 117 sampel dari 330 populasi, yang diperoleh menggunakan purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan Angket skala profesionalitas konselor dan Angket skala kepuasan siswa. Koefisien validitas skala tersebut adalah 0,257-0,594 dan 0,033-0,508 dengan nilai croanbach alpha 0,732 dan 0,915. Teknik analisis data yang dilakukan adalah Pearson Correlation Product Moment. Hasilnya menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara profesionalitas konselor dengan kepuasan siswa dengan nilai koefisien korelasi product moment 0,016 ($r=0,016$, $p \geq 0,05$). Dalam penelitian yang peneliti lakukan terdapat perbedaan hasil dimana tingginya profesionalitas tidak sebanding dengan kepuasan siswa yang masuk kategori sedang.

Kata kunci: kepuasan siswa, layanan konseling, profesionalitas konselor

Abstract

This research was motivated by the results of a short interview with Muhammadiyah Wonosobo high school students with 75% of the results stating that they were not satisfied with the counseling services at the school. The purpose of this study is to determine the relationship between the professionalism of the counselor and student satisfaction in counseling services. This research is a correlational study with 117 samples from 330 populations, which were obtained using purposive sampling. Data collection was obtained with a counselor professional scale questionnaire and a student satisfaction scale questionnaire. The scale validity coefficients are 0.257-0.594 and 0.033-0.508 with croanbach alpha values 0.732 and 0.915. The data analysis technique used is Pearson Correlation Product Moment. The results show that there is a significant relationship between counselor professionalism and student satisfaction with the product moment correlation coefficient value of 0.016 ($r = 0.016$, $p \geq 0.05$). In the research that researchers conducted, there were differences in results where the high level of professionalism was not proportional to the satisfaction of students who were in the moderate category.

Keywords: counseling services, counselor professionalism, student satisfaction

PENDAHULUAN

Pendidikan pada dasarnya tidak hanya ditujukan bagi penguasaan ilmu pengetahuan, akan tetapi juga sebagai tempat bagi peserta didik dalam mengembangkan pribadi secara utuh dan optimal. Layanan Bimbingan dan Konseling yang terdapat dalam program sekolah menjadi upaya dalam mewujudkan pengembangan peserta didik yang utuh dan optimal. Sebagai makhluk yang tumbuh dan berkembang, siswa juga dihadapkan dengan berbagai permasalahan dalam hidupnya. Masalah yang dialami siswa secara tidak langsung berdampak terhadap pengembangan potensi diri dan sebagai penghambat dalam mencapai tugas perkembangannya. Mengetahui hal ini, pihak sekolah menyediakan layanan khusus yang terselenggara dalam program Bimbingan dan Konseling untuk membantu siswa dalam menyelesaikan permasalahannya agar dapat mengoptimalkan potensinya.

Pelayanan Bimbingan dan Konseling di sekolah merupakan kegiatan bantuan yang di berikan kepada peserta didik dalam rangka menemukan pribadinya dalam mengenal kekuatan dan kelemahan dirinya serta menerima secara positif dan dinamis sebagai modal pengembangan diri lebih lanjut. Kerangka kerja Bimbingan dan Konseling meliputi enam bidang bimbingan dan Sembilan jenis layanan. Bidang bimbingan terdiri dari bidang pribadi, bidang social, bidang belajar, bidang karier, bidang keluarga, dan bidang keberagaman. Sedangkan Sembilan layanannya meliputi layanan orientasi, layanan informasi, layanan penempatan penyaluran, layanan konten, layanan konseling perorangan, layanan bimbingan kelompok, layanan konseling kelompok, layanan konsultasi, dan layanan mediasi. Kesemuanya itu merupakan bentuk bantuan yang diberikan kepada siswa dalam pengembangan diri (Prayitno, 2004).

Pentingnya pelayanan Bimbingan dan Konseling dalam setting pendidikan menjadikan pelaksana Bimbingan dan Konseling di sekolah perlu memiliki kualifikasi dan kompetensi yang menunjang profesinya. Konselor merupakan tenaga profesional yang menjadi pelaksana dalam bidang Bimbingan dan Konseling, sebagai tenaga yang profesional, konselor dituntut untuk memiliki kompetensi yang tertuang dalam kode etik profesi konselor. Sosok utuh kompetensi konselor terdiri atas dua komponen yang berbeda namun terintegrasi dalam praksis sehingga tidak bisa dipisahkan yaitu kompetensi akademik dan kompetensi profesional (Abkin, 2009).

Kompetensi yang dimiliki oleh seorang konselor bisa mempengaruhi tindakan dan operasionalnya dalam melaksanakan pelayanan Bimbingan dan Konseling di sekolah, hal ini juga menunjang angka kepuasan dari para siswa dalam mendapatkan pelayanan konseling. Pada kenyataannya masih banyak konselor yang belum benar-benar menguasai kompetensi dasar yang harus dimiliki oleh seorang guru bimbingan dan konseling. Untuk itu penelitian ini difokuskan pada kompetensi professional konselor dan hubungannya dengan kepuasan siswa dalam mendapatkan pelayanan konseling di sekolah.

Kemudian di SMA Muhammadiyah wonosobo, terdapat siswa yang masih memiliki tingkat kepuasan terhadap pelayanan BK di sekolah tersebut kurang memuaskan, oleh sebab itu uraian lebih lanjut dari masalah tersebut di atas, perlu dirumuskan sebagai titik tolak dari kajian ini. Pertanyaan terkait dengan bagaimana sebenarnya kondisi tingkat kepuasan siswa itu sendiri terhadap pelayanan Bimbingan dan Konseling, kemudian bagaimana pengaruh faktor fasilitas sarana dan prasarana bimbingan dan konseling terhadap kepuasan siswa serta bagaimana pengaruh faktor kapasitas guru pembimbing terhadap kepuasan siswa. Pada kenyataannya tidak sedikit siswa yang merasa tidak puas dengan kinerja guru BK, faktor penyebabnya terdapat dalam fasilitas maupun kompetensi dari guru BK itu sendiri. Di sini peneliti menyoroti tentang profesionalitas dari seorang guru BK dan hubungannya terhadap kepuasan siswa dalam mendapatkan pelayanan konseling.

METODE

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Data yang diperoleh melalui penelitian itu adalah data empiris (teramati) yang mempunyai kriteria tertentu yang valid. Valid menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti (Sugiyono, 2014).

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kualitatif dengan metode survei explanatory. Penelitian ini menjelaskan mengenai deskriptif korelasional, penelitian korelasional bertujuan untuk menemukan ada atau tidaknya hubungan antar variable (Arikunto, 2006). Dalam penelitian ini populasi yang dimaksud adalah siswa kelas 11 SMA Muhammadiyah Wonosobo dengan jumlah 330 siswa, kemudian alasan peneliti memilih sekolah ini karena merupakan salah satu sekolah yang menjadi favorit dan memiliki berbagai prestasi yang telah di raih baik dari sekolah maupun para siswanya, di samping itu siswanya memiliki beragam latar belakang yang menjadikan mereka unik.

Teknik pengambilan data sampel ini biasanya didasarkan oleh pertimbangan tertentu, misalnya keterbatasan waktu, tenaga dan dana sehingga tidak dapat mengambil sampel yang besar dan jauh. Adapun cara dalam penentuan sampel, penulis menggunakan cara purposive sampling. Hal ini dilakukan dengan cara mengambil subjek bukan didasarkan atas strata, random atau daerah tetapi didasarkan atas adanya tujuan tertentu. Dalam buku Metode Penelitian oleh Sugiyono (2014) menjelaskan bahwa purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Dalam hal ini penulis mengambil sampel berdasarkan data siswa yang sudah pernah melakukan layanan konseling baik individu maupun kelompok yang sekurang-kurangnya 2 kali pertemuan, yaitu 117 siswa.

Peneliti memilih skala psikologi sebagai metode pengumpulan data karena skala psikologi memiliki karakteristik khusus yang membedakannya dari berbagai bentuk alat pengumpulan data yang lain seperti angket dan lain sebagainya. Skala psikologi selalu mengacu kepada alat ukur aspek atau atribut afektif (Azwar, 2007). Dalam penelitian ini ada dua skala psikologi yang digunakan yaitu skala kepuasan siswa dan skala profesionalitas konselor.

Langkah-langkah yang ditempuh dalam penyusunan instrumen dilakukan dengan beberapa tahap secara lengkap dapat dijabarkan sebagai berikut:

- (1) Analisis teori-teori yang sesuai dengan konsep variabel yang akan diukur (merumuskan definisi konseptual) dan membuat konstruk variabel (merumuskan definisi operasional).
- (2) Penyusunan kisi-kisi instrumen dalam bentuk tabel spesifikasi yang memuat dimensi indikator, deskriptor, nomor butir dan jumlah butir untuk setiap indikator.
- (3) Tulis butir-butir instrumen dalam bentuk pernyataan. Dalam hal instrument non kognitif digolongkan menjadi dua kelompok yaitu kelompok pernyataan positif dan kelompok pernyataan negatif. Kemudian butir instrumen yang ditulis divalidasi secara teoritik melalui pemeriksaan pakar yang menilai seberapa jauh ketepatan dimensi sebagai jabaran dari konstruk, indicator jabaran dari dimensi dan butir sebagai jabaran indikator.
- (4) Setelah konsep instrumen dianggap valid secara teoritik dilanjutkan penggandaan instrumen secara terbatas untuk keperluan uji coba instrumen.
- (5) Jawaban responden dianalisis untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen. Apabila terdapat butir yang tidak valid dan reliabel maka dapat dilakukan revisi.
- (6) Rakit semua butir yang telah dibuat menjadi instrumen final yang siap digunakan untuk penelitian.

Analisis korelasi parsial ini digunakan untuk mengetahui kekuatan hubungan antara korelasi kedua variabel dimana variabel lainnya yang dianggap berpengaruh dikendalikan atau dibuat tetap (sebagai variabel kontrol). Karena variabel yang diteliti adalah data interval maka teknik statistik yang digunakan adalah Pearson Correlation Product Moment (Sugiyono, 2014).

Menurut Sugiyono (2014) penentuan koefisien korelasi dengan menggunakan metode analisis korelasi Pearson Product Moment dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{\{n \sum x_i^2 - (n \sum x_i)^2\} - \{n \sum y_i^2 - (n \sum y_i)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi pearson

x_i = Variabel independen

y_i = Variabel dependen

n = Banyak sampel

Dari hasil yang diperoleh dengan rumus di atas, dapat diketahui tingkat pengaruh variabel X dan variabel Y. Pada hakikatnya nilai r dapat bervariasi dari -1 hingga +1, atau secara matematis dapat ditulis menjadi $-1 \leq r \leq +1$. Hasil dari perhitungan akan memberikan tiga alternatif, yaitu:

- (1) Bila $r = 0$ atau mendekati 0, maka korelasi antar kedua variabel sangat lemah atau tidak terdapat hubungan antara variabel X terhadap variabel Y.
- (2) Bila $r = +1$ atau mendekati +1, maka korelasi antar kedua variabel adalah kuat dan searah, dikatakan positif.
- (3) Bila $r = -1$ atau mendekati -1, maka korelasi antar kedua variabel adalah kuat dan berlawanan arah, dikatakan negatif.

HASIL

Hasil penelitian ini akan memberikan deskripsi tentang profesionalitas konselor, dan kepuasan siswa dalam pelayanan konseling. Selain itu hasil penelitian ini akan memberikan gambaran mengenai (1) tingkat profesionalitas konselor; (2) tingkat kepuasan siswa; (3) hubungan antara profesionalitas konselor dan kepuasan siswa dalam pelayanan konseling di SMA Muhammadiyah Wonosobo.

Deskripsi data tingkat profesionalitas konselor dan tingkat kepuasan siswa dapat dilihat pada tabel 1

Tabel 1 Deskripsi Data

Variabel	N	Mean	SD	Min	Max
Profesionalitas konselor	117	117,42	19,891	73	168
Kepuasan siswa	117	84,09	2,716	80	92

Selanjutnya menentukan klasifikasi profesionalitas konselor dengan rumus berikut.

Tabel 2

Rumus klasifikasi profesionalitas konselor

Interval	Kategori
$X \leq 117,42 - 1 \times 19,891$	Rendah
$117,42 - 1 \times 19,891 < X \leq 117,42 + 1 \times 19,891$	Sedang
$117,42 + 1 \times 19,891 < X$	Tinggi

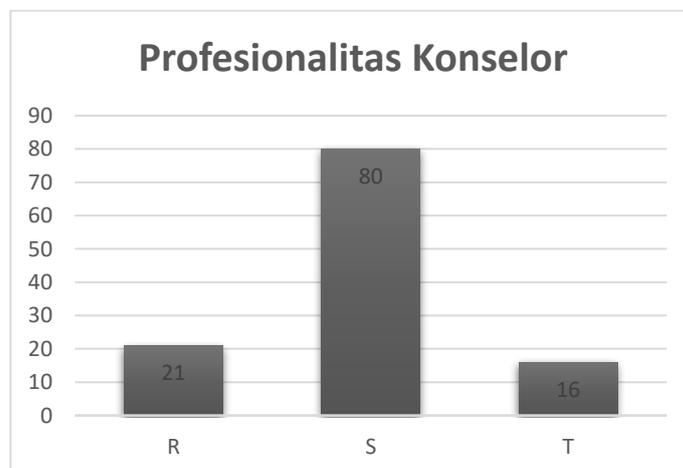
Berdasarkan tabel rumus di atas, maka data mengenai profesionalitas konselor dapat di klasifikasikan dengan kategori sebagai berikut.

Tabel 3

Klasifikasi profesionalitas konselor

Interval	Frekuensi	Presentase	Kriteria
$X \leq 98$	21	17,95%	Rendah
$98 < X \leq 138$	80	68,38%	Sedang
$138 < X$	16	13,67%	Tinggi

Agar lebih jelas, maka data diatas dapat diubah dalam bentuk grafik batang seperti berikut.



Gambar 1 klasifikasi profesionalitas konselor

Berdasarkan tabel dan gambar dapat diketahui bahwa sebanyak 21 siswa (17,95%) memandang tingkat profesionalitas konselor rendah, 80 siswa (68,38%) memandang tingkat profesionalitas konselor sedang, 16 siswa (13,67%) memandang tingkat profesionalitas konselor tinggi.

Selanjutnya menentukan klasifikasi kepuasan siswa dengan rumus berikut.

Tabel 4

Rumus klasifikasi kepuasan siswa

Interval	Kategori
$X \leq 84,09 - 1 \times 2,716$	Rendah
$84,09 - 1 \times 2,716 < X \leq 84,09 + 1 \times 2,716$	Sedang
$84,09 - 1 \times 2,716 < X$	Tinggi

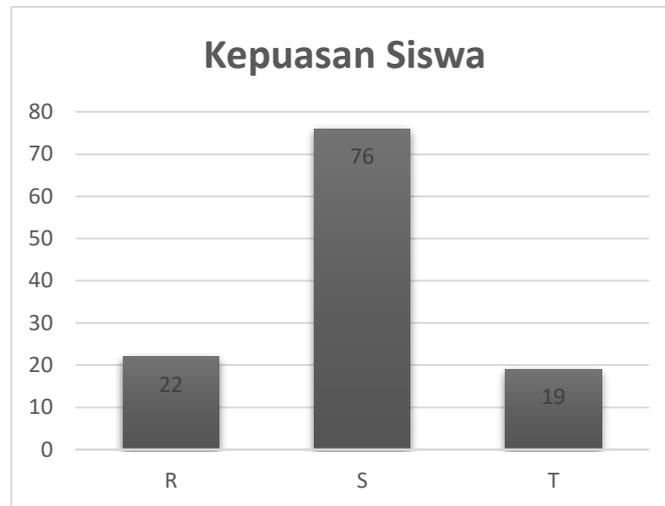
Berdasarkan tabel rumus di atas, maka data mengenai kepuasan siswa dapat di klasifikasikan dengan kategori sebagai berikut.

Tabel 5

Klasifikasi kepuasan siswa

interval	frekuensi	presentase	kriteria
$X \leq 81$	22	18,80%	Rendah
$81 < X \leq 87$	76	64,96%	Sedang
$87 < X$	19	16,24%	Tinggi

Agar lebih jelas, maka data diatas dapat diubah dalam bentuk grafik batang seperti berikut.



Gambar 2 klasifikasi kepuasan siswa

Berdasarkan tabel dan gambar dapat diketahui bahwa sebanyak 22 siswa (18,80%) memiliki tingkat kepuasan rendah, 76 siswa (64,96%) memiliki tingkat kepuasan sedang, 19 siswa (16,24%) memiliki tingkat kepuasan tinggi.

PEMBAHASAN

Hasilnya menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara profesionalitas konselor dengan kepuasan siswa dengan nilai koefisien korelasi *product moment* 0,016 ($r=0,016$, $p \geq 0,05$). Dalam penelitian yang peneliti lakukan terdapat perbedaan hasil di mana tingginya profesionalitas tidak sebanding dengan kepuasan siswa yang masuk kategori sedang. Hal ini bisa saja terjadi karena beberapa faktor yang tidak diteliti oleh peneliti seperti dari sisi budaya, latar belakang siswa dan aspek – aspek lainnya, penelitian ini juga dilaksanakan pada saat kondisi pandemi. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian ini memiliki keunikan tersendiri dengan hasil yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara profesionalitas konselor dengan kepuasan siswa.

SIMPULAN

Penelitian ini mendapatkan hasil yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara profesionalitas konselor dengan kepuasan siswa dalam pelayanan konseling di SMA Muhammadiyah Wonosobo tahun ajaran 2019/2020. Saran bagi guru BK diharapkan agar lebih meningkatkan kemampuan profesionalnya serta melakukan introspeksi diri guna melihat bagaimana kualitas layanan bimbingan dan konseling yang selama ini diberikan kepada siswa. Meskipun secara rata-rata siswa berada pada kriteria puas terhadap tingkat profesionalitas dan

kualitas layanan bimbingan dan konseling yang diberikan oleh guru BK, namun masih terdapat beberapa siswa yang tidak puas dengan profesionalitas konselor dan layanan bimbingan dan konseling yang diberikan guru BK. Hal ini perlu menjadi perhatian mengingat profesionalitas konselor memiliki peran penting bagi kepuasan siswa terhadap pelayanan bimbingan dan konseling. kemudian bagi peneliti selanjutnya adalah, supaya lebih memfokuskan penelitiannya kedalam aspek pelayanan konseling yang masih kurang optimal supaya lebih memahami faktor dan penyebab kualitas pelayanan yang kurang optimal tersebut secara mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- ABKIN. 2009. *Kode Etik Profesi Konselor Indonesia (ABKIN)*. Jakarta: ABKIN.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitain Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi VI*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2005). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Prayitno. 2004. *Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.