

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sekolah adalah institusi pendidikan formal yang memegang peranan krusial dalam mengoptimalkan potensi peserta didik guna mencapai kompetensi yang telah ditetapkan dalam tujuan pembelajaran. Namun, dalam upaya mencapai tujuan tersebut, tidak sedikit siswa yang menghadapi berbagai masalah yang memunculkan krisis identitas selama proses belajar di sekolah.

Dalam tahap perkembangan individu, peserta didik kerap menghadapi beragam tantangan psikologis. Hal ini disebabkan oleh posisi mereka yang sedang berada dalam masa transisi dari tahap anak-anak menuju usia remaja hingga akhir masa remaja. Penelitian Diananda, (2019) menunjukkan permasalahan yang nampak pada siswa yaitu tindakan pertentangan yang merupakan bagian alamiah dari kebutuhan siswa pada masa transisi seperti tindakan memberontak, mengucapkan kata-kata yang vulgar secara verbal (berdebat, memberontak) maupun secara fisik (memukul, berkelahi) dimana hal ini dipengaruhi oleh emosi marah atau tidak stabil, mencoba-coba mencari penyesuaian diri dengan kelompok sebayanya. Masalah psikologis lain yang timbul adalah perasaan minder atau rendah diri karena tekanan sosial. Dalam penyelesaian permasalahan tersebut, siswa memerlukan bantuan secara profesional supaya bisa berkembang secara optimal. Layanan yang bisa diberikan pihak sekolah kepada siswa adalah layanan bimbingan dan konseling.

Agar tujuan tersebut dapat tercapai, layanan yang disediakan haruslah berkualitas perlu memiliki kualitas tinggi dan dilakukan secara profesional, sehingga siswa dapat merasakan manfaat nyata dari layanan tersebut. Meski demikian, realitas di lapangan menunjukkan bahwa tingkat partisipasi siswa dalam memanfaatkannya masih belum maksimal, siswa yang memiliki permasalahan cenderung enggan mengakses layanan tersebut, disebabkan oleh rasa malu, takut, maupun persepsi bahwa layanan bimbingan dan konseling belum memberikan kontribusi yang signifikan terhadap penyelesaian masalah yang mereka hadapi (Mudjijanti, 2015). Hal ini menimbulkan pertanyaan dibalik rendahnya minat siswa yang menghadapi permasalahan untuk mau memanfaatkan layanan bimbingan dan konseling di sekolah? Apakah hal tersebut berkaitan dengan sikap guru yang kurang bersahabat atau galak, gaya komunikasi yang kaku, pemberian layanan yang kurang menarik, fasilitas yang belum memadai, sehingga menimbulkan ketakutan atau ketidaknyamanan siswa dalam mengakses layanan tersebut dan berujung pada munculnya ketakutan terhadap konselor (Hidayati,dkk, 2011).

Jika hal diatas dikaitkan dengan situasi di lingkungan sekolah, rendahnya minat siswa dalam mengakses layanan bimbingan dan konseling dapat disebabkan oleh kurangnya kualitas layanan yang diberikan. Hal ini dilihat dari segi pemahaman konselor terhadap kebutuhan siswa, kualitas konselor yang profesional, daya tanggap konselor dalam mengatasi permasalahan siswa, keterbatasan fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan pendukung. Selain itu,

sikap sopan dan keterampilan komunikasi konselor yang kurang efektif terhadap siswa.

Hasil penelitian Sangkakala et al., (2014) di SMAN 53 Jakarta tingkat pemanfaatan layanan bimbingan dan konseling oleh siswa masih tergolong rendah. Hal ini ditunjukkan oleh ketidakpuasan siswa terhadap layanan yang diberikan, yang disebabkan oleh anggapan bahwa guru BK atau konselor kurang menunjukkan kepedulian, kondisi fisik ruang bimbingan dan konseling yang belum memadai, serta penggunaan metode layanan klasikal yang dirasa monoton dan kurang menarik..

Persepsi adalah cara individu dalam memahami, menafsirkan, atau memberikan makna terhadap suatu objek, peristiwa atau situasi berdasarkan pengalaman dan sudut pandang masing-masing (Sobur, 2003). Persepsi siswa terhadap kualitas layanan bimbingan dan konseling menjadi faktor yang memengaruhi tingkat minat mereka dalam memanfaatkan layanan tersebut. Pandangan siswa ini mencerminkan penilaian mereka terhadap mutu layanan yang diberikan oleh konselor, yang merujuk pada lima dimensi kualitas layanan berdasarkan model SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman et al., (2008) yakni keandalan, responsivitas, jaminan, empati, serta aspek bukti fisik. Sebagai contoh, bila siswa datang terlambat lalu dipanggil ke ruang bimbingan dan konseling, penampilan konselor yang kurang rapi, mimik wajah yang terlihat galak, siswa akan mempersepsikan atau mengambil kesimpulan berdasarkan pengamatan terhadap penampilan konselor, respon awal konselor, meskipun informasi yang diperoleh siswa belum tentu lengkap dan itu akan

membentuk pandangan siswa yang buruk. Dengan demikian, apabila siswa memiliki penilaian positif terhadap layanan bimbingan dan konseling yang mereka terima, maka kecenderungan untuk memanfaatkan layanan tersebut akan meningkat. Selain itu, siswa juga berpotensi merekomendasikan layanan tersebut kepada pihak lain, yang pada akhirnya memperkuat persepsi mereka terhadap kualitas layanan bimbingan dan konseling sebagai layanan yang baik dan bermanfaat.

Rendahnya minat siswa dalam memanfaatkan layanan bimbingan dan konseling disebabkan oleh kualitas layanan yang kurang memadai. Kualitas menjadi salah satu aspek penting yang memengaruhi keputusan konsumen dalam pemilihan produk atau jasa. Kualitas merupakan sebuah konsep yang bersifat abstrak dan sulit untuk dipahami secara menyeluruh. Kualitas merupakan gabungan dari berbagai elemen yang bersifat dinamis dan terkait dengan tingkat kebutuhan, keinginan, serta harapan individu dalam menggunakan suatu produk atau jasa (Tjiptono, 2005). Wyckof (dalam Chandra, 1996) menjelaskan bahwa kualitas jasa dapat didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diantisipasi oleh pelanggan serta pengelolaan keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan.

Apabila layanan bimbingan dan konseling yang diterima siswa memenuhi kebutuhan dan ekspektasi mereka, maka minat siswa untuk memanfaatkan layanan tersebut cenderung meningkat. Sebaliknya, apabila kualitas layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan dan kebutuhan siswa, hal ini akan

berkontribusi pada menurunnya minat siswa dalam menggunakan layanan bimbingan dan konseling (Mudjijanti, 2022)

Hasil penelitian Aminuddin, (2010) di SMKN 5 Semarang mengungkapkan bahwa siswa memandang layanan bimbingan dan konseling serupa dengan proses pembelajaran yang diberikan oleh guru mata pelajaran, sehingga mereka belum merasakan manfaat yang signifikan dari layanan tersebut. Selain itu, siswa masih mengalami rasa malu dan ketakutan untuk mengungkapkan permasalahan yang dihadapi, sehingga masalah tersebut sering kali menumpuk dalam diri mereka. Lebih lanjut, guru bimbingan dan konseling belum mampu memberikan layanan secara optimal karena pendekatan yang digunakan cenderung terbatas pada pemberian informasi secara klasikal di dalam kelas.

Berdasarkan hasil studi lapangan selama peneliti melaksanakan Praktek Lapangan Bimbingan dan Konseling di SMA St. Bonaventura Madiun pada semester Genap 2023/2024, peneliti melakukan observasi dimana ditemukan adanya fakta bahwa siswa masih enggan untuk datang ke ruang bimbingan dan konseling, siswa yang datang ke ruang bimbingan dan konseling karena dipanggil oleh guru bimbingan dan konseling untuk keperluan administrasi, guru bimbingan dan konseling yang tidak peduli terhadap kesulitan siswa, guru bimbingan dan konseling yang tidak melakukan *Home Visit*, kondisi ruang bimbingan dan konseling yang kurang nyaman dan kurang bersih sehingga untuk melakukan layanan bimbingan menjadi kurang maksimal. Dari hasil wawancara beberapa siswa diantaranya: 3 siswa dari kelas X, 2 siswa dari kelas XI, dan 2 orang dari kelas XII diperoleh informasi bahwa mereka merasa kurang

mendapatkan manfaat dari layanan bimbingan dan konseling, fasilitas fisik ruang bimbingan dan konseling yang kurang nyaman, metode layanan klasikal di kelas yang membosankan, akibatnya siswa enggan datang ke ruang bimbingan dan konseling, sehingga minat siswa dalam memanfaatkan layanan bimbingan dan konseling semakin rendah.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, peneliti terdorong untuk melakukan studi yang bertujuan menganalisis pengaruh persepsi siswa terhadap kualitas layanan bimbingan dan konseling terhadap minat siswa dalam memanfaatkan layanan bimbingan dan konseling di SMAK St. Bonaventura Madiun. .

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Rumusan masalah dalam penelitian dapat dikemukakan sebagai berikut :

- 1.2.1 Bagaimana gambaran persepsi siswa tentang kualitas layanan Bimbingan dan Konseling di SMAK St. Bonaventura Madiun?
- 1.2.2 Bagaimana gambaran tingkat minat siswa memanfaatkan layanan Bimbingan dan Konseling di SMAK St. Bonaventura Madiun?
- 1.2.3 Apakah persepsi siswa tentang kualitas layanan Bimbingan dan Konseling berpengaruh terhadap minat siswa memanfaatkan layanan Bimbingan dan Konseling di SMAK St. Bonaventura Madiun?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui :

- 1.3.1 Gambaran persepsi siswa tentang kualitas layanan Bimbingan dan Konseling di SMAK St. Bonaventura Madiun.

1.3.2 Gambaran tingkat minat siswa memanfaatkan layanan Bimbingan dan Konseling di SMAK St. Bonaventura Madiun.

1.3.3 Pengaruh persepsi siswa tentang kualitas layanan Bimbingan dan Konseling terhadap minat siswa memanfaatkan layanan Bimbingan dan Konseling.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang bimbingan dan konseling di Indonesia.
- b. Berfungsi sebagai bahan kajian dan diskusi terkait isu-isu mengenai kualitas layanan bimbingan dan konseling.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi kepala sekolah, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar dalam pengambilan kebijakan yang berkaitan dengan pengembangan institusi sekolah.
- b. Bagi guru BK atau konselor, temuan penelitian ini dapat dijadikan sebagai motivasi untuk meningkatkan karier dan kualitas kinerja.
- c. Bagi siswa :
 - 1) Penelitian ini dapat menjadi sumber informasi yang membantu membentuk persepsi positif mengenai kualitas layanan bimbingan dan konseling.

- 2) Temuan penelitian juga dapat memotivasi siswa untuk meningkatkan minat dalam memanfaatkan layanan bimbingan dan konseling secara optimal.

1.5 Kerangka Teoritis

1.5.1 Persepsi siswa tentang kualitas Bimbingan dan Konseling

Persepsi didefinisikan sebagai cara pandang atau interpretasi seseorang terhadap suatu hal (Sobur, 2003). Dalam konteks ini, persepsi siswa terhadap kualitas layanan bimbingan dan konseling menjadi salah satu faktor penentu tingkat minat mereka dalam memanfaatkan layanan tersebut. Persepsi siswa mengenai kualitas layanan bimbingan dan konseling merujuk pada pandangan mereka terhadap mutu jasa yang diberikan oleh konselor, yang diukur berdasarkan dimensi kualitas jasa menurut Parasuraman et al., (2008) melalui model SERVQUAL, yang mencakup lima dimensi, yaitu: 1) Keandalan (*Reliability*); 2) Daya Tanggap (*Responsiveness*); 3) Kepastian atau Jaminan (*Assurance*); 4) Empati (*Empathy*); dan 5) Bukti Fisik (*Tangible*).

1.5.2 Minat siswa dalam memanfaatkan layanan Bimbingan dan Konseling

Minat didefinisikan sebagai kecenderungan yang relatif stabil untuk memberikan perhatian dan mengingat sesuatu (Slameto, 2010). Selain itu, minat juga dipahami sebagai kecenderungan yang cukup menetap yang membuat individu merasa senang terlibat dalam suatu bidang tertentu. Lebih jauh, minat dapat dianggap sebagai motivasi yang kuat yang

mendorong seseorang untuk melakukan berbagai upaya dalam rangka mencapai tujuan dan cita-cita yang diinginkan (Winkel, 2007)

Minat berperan sebagai sumber motivasi yang memberikan dorongan bagi individu untuk melakukan sesuatu sesuai dengan keinginannya, terutama ketika mereka memiliki kebebasan dalam menentukan pilihan.(Hurlock, 2013).

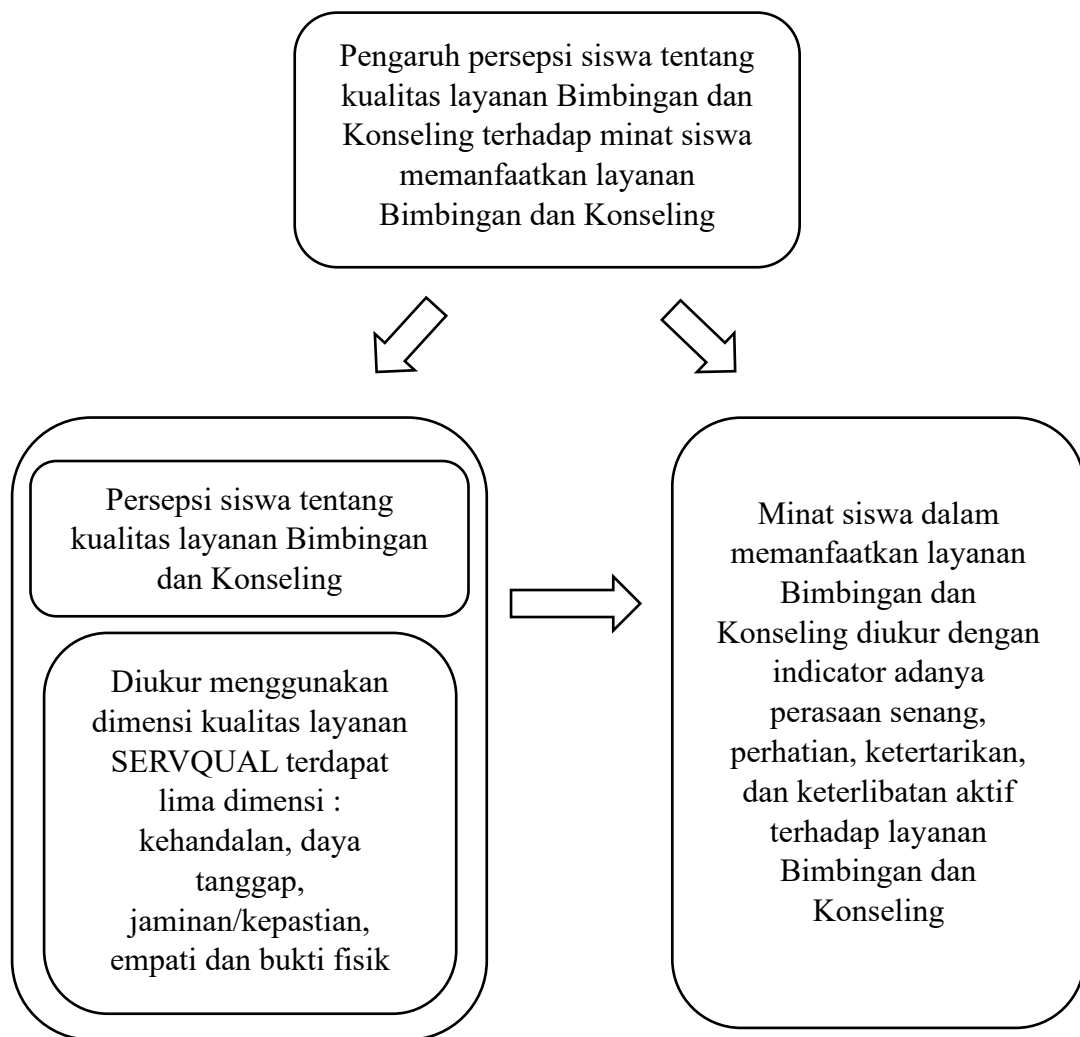
Individu yang memiliki minat biasanya menunjukkan perhatian yang konsisten disertai dengan rasa kesenangan terhadap aktivitas yang diminatinya. Minat berkaitan dengan kecenderungan seseorang untuk memfokuskan perhatian serta memperkuat aktivitas kognitif dan perilaku terhadap suatu objek tertentu. Hurlock, (2013) menyebutkan ada empat indikator yang digunakan untuk mengukur minat seseorang meliputi adanya perhatian siswa, perasaan senang, rasa tertarik siswa, dan rasa terlibat.

1.5.3 Pengaruh persepsi siswa tentang kualitas layanan Bimbingan dan Konseling terhadap minat siswa memanfaatkan layanan Bimbingan dan Konseling.

Persepsi negatif siswa terhadap kualitas layanan bimbingan dan konseling berkontribusi pada rendahnya minat mereka untuk menggunakan layanan tersebut (Mudjijanti, 2022). Faktor-faktor seperti fasilitas yang kurang memadai, sikap kurang ramah dari guru BK, layanan yang dirasakan kurang bermanfaat, serta rasa malu atau ketakutan siswa untuk mengunjungi ruang bimbingan dan konseling menjadi penyebab rendahnya minat siswa dalam memanfaatkan layanan BK (Hidayati, 2011). Hal ini menimbulkan kesenjangan antara pandangan siswa terhadap kualitas layanan bimbingan

dan konseling dengan tingkat minat mereka dalam memanfaatkan layanan tersebut.

Dalam hal ini, penulis menjelaskan melalui kerangka teoritis sebagai berikut



Gambar 1.1 Kerangka Teoritis

1.6 Hipotesis

Menurut menurut Sugiyono, (2013) hipotesis merupakan suatu dugaan sementara yang diajukan sebagai jawaban atas rumusan masalah dalam

penelitian, di mana rumusan masalah tersebut telah dirumuskan dalam bentuk pernyataan.

Ha : Persepsi siswa tentang kualitas layanan Bimbingan dan Konseling berpengaruh terhadap minat siswa memanfaatkan layanan Bimbingan dan Konseling

Kriteria : Ha diterima jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$

Ho : Persepsi siswa tentang kualitas layanan Bimbingan dan Konseling tidak berpengaruh terhadap minat siswa memanfaatkan layanan Bimbingan dan Konseling

Kriteria : Ho diterima jika $t_{hitung} < t_{tabel}$

1.7 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

1.7.1 Ruang Lingkup

Cakupan topik penelitian ini meliputi :

- a. Objek penelitian terdiri dari persepsi siswa dan minat siswa
- b. Subjek penelitian adalah siswa kelas X dan XI SMAK St. Bonaventura Madiun pada tahun pelajaran 2024/2025.
- c. Variabel penelitian mencakup satu variabel dependen, yaitu minat siswa dalam memanfaatkan layanan bimbingan dan konseling, serta satu variabel independen, yaitu persepsi siswa terhadap kualitas layanan bimbingan dan konseling.
- d. Dimensi kualitas layanan bimbingan dan konseling diukur berdasarkan model SERVQUAL yang mencakup lima dimensi, yaitu: 1) Keandalan

(*Reliability*); 2) Daya Tanggap (*Responsiveness*); 3) Empati (*Empathy*);

4) Kepastian atau Jaminan (*Assurance*); dan 5) Bukti Fisik (*Tangible*).

e. Lokasi penelitian adalah SMAK St. Bonaventura Madiun

1.7.2 Batasan Penelitian

Penelitian ini dibatasi pada analisis pengaruh persepsi siswa mengenai kualitas layanan bimbingan dan konseling terhadap minat siswa dalam memanfaatkan layanan bimbingan dan konseling.

1.8 Batasan Istilah

Agar tidak menimbulkan adanya perbedaan pengertian, perlu adanya penjelasan istilah yang digunakan dalam penelitian ini. Batasan istilah yang digunakan adalah batasan istilah konseptual dan operasional seperti diuraikan di bawah ini :

1.8.1 Batasan Istilah secara Konseptual

1. Persepsi dapat diartikan sebagai cara pandang atau interpretasi seseorang terhadap suatu hal (Sobur, 2003)
2. Kualitas merupakan elemen-elemen yang bersifat dinamis dan berkaitan dengan tingkat kebutuhan, keinginan, serta harapan individu dalam menggunakan produk atau jasa (Tjiptono, 2005).
3. Kualitas layanan bimbingan dan konseling merupakan suatu konsep yang bersifat abstrak dan seringkali sulit untuk dipahami secara menyeluruh.
4. Dimensi kualitas jasa, yang dikenal dengan istilah SERVQUAL, adalah sebuah instrumen yang menggunakan pendekatan berbasis pengguna (user-based approach) untuk mengukur kualitas jasa secara kuantitatif melalui

kuesioner yang terdiri dari lima dimensi, yaitu: 1) Keandalan (*Reliability*); 2) Daya Tanggap (*Responsiveness*); 3) Kepastian atau Jaminan (*Assurance*); 4) Empati (*Empathy*); dan 5) Bukti Fisik (Parasuraman et al., 2008)

5. Minat merupakan sumber motivasi yang mendorong orang untuk melakukan apa yang mereka inginkan bila mereka bebas memilih yang ditandai adanya perhatian siswa, perasaan senang, rasa tertarik siswa, rasa terlibat atau dilibatkan (Hurlock, 2011)

1.8.2 Batasan Operasional

1. Persepsi mengenai kualitas layanan bimbingan dan konseling merujuk pada pandangan siswa terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh konselor, yang diukur berdasarkan lima dimensi kualitas jasa menurut model SERVQUAL, yaitu: kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian atau jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), serta bukti fisik (*tangible*).
2. Minat siswa dalam memanfaatkan layanan bimbingan dan konseling dapat dipahami sebagai dorongan internal yang muncul untuk menggunakan layanan tersebut, yang tercermin melalui indikator-indikator seperti rasa senang terhadap layanan, perhatian yang diberikan pada proses bimbingan, ketertarikan yang mendalam terhadap layanan, serta tingkat keterlibatan aktif siswa selama mengikuti layanan bimbingan dan konseling.

1.9 Organisasi Penulisan

Untuk mempermudah dalam penulisan proposal penelitian ini, maka penulis mengacu pada pedoman penulisan Skripsi FKIP UKWMS tahun 2017 sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN (*CHAPTER I INTRODUCTION*)

- 1.1 Latar Belakang Masalah (*Background of the Study*)
- 1.2 Rumusan Masalah Penelitian (*Statements of the Problem*)
- 1.3 Tujuan Penelitian (*Objectives of the Study*)
- 1.4 Manfaat Penelitian (*Significance of the Study*)
- 1.5 Asumsi Penelitian (*Assumption*) (jika diperlukan)
- 1.6 Kerangka Teoritis (*Theoretical Framework*)
- 1.7 Hipotesis (*Hypothesis*) (jika diperlukan)
- 1.8 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian (*Scope and Limitation of the Study*)
- 1.9 Batasan Istilah (*Definition of Key Terms*)
- 1.10 Organisasi Penulisan (*Organization of the Thesis*)

BAB II KAJIAN PUSTAKA (*CHAPTER II RELATED LITERATURE*)

- 2.1 Landasan Teori (*underlying theories*)
- 2.2 Penelitian Terdahulu (*Previous Studies*)

BAB III METODE PENELITIAN (*CHAPTER III RESEARCH METHODS*)

- 3.1 Rancangan Penelitian (*Research Design*)
- 3.2 Populasi dan Sampel (*Population and Samples*)
- 3.3 Variabel Penelitian (*Research Variables*)

3.4 Instrumen Penelitian (*Research Instruments*)

3.5 Prosedur Pengumpulan Data (*Procedure of Collecting the Data*)

3.6 Teknik Analisis Data (*Technique of Data Analysis*)

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN (*CHAPTER IV DATA ANALYSIS AND DISCUSSION*)

4.1 Analisis Data (*Data Analysis*)

4.2 Pembahasan (*Discussion*)

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN (*CHAPTER V CONCLUSION AND SUGGESTIONS*)

5.1 Kesimpulan (*Conclusion*)

5.2 Saran (*Suggestions*)