

**TINGKAT KEPUASAN PESERTA DIDIK KELAS VII SMP N 1
BANYUASIN III TERHADAP LAYANAN BIMBINGAN
KLASIKAL SELAMA MASA PANDEMI COVID-19**

SKRIPSI

Oleh

Sinta Yuliana

NIM: 06071181722049

Program Studi Bimbingan dan Konseling



**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2021**

**TINGKAT KEPUASAN PESERTA DIDIK KELAS VII SMP N 1
BANYUASIN III TERHADAP LAYANAN BIMBINGAN
KLASIKAL SELAMA MASA PANDEMI COVID-19**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

Oleh

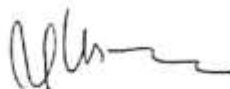
Sinta Yuliana

NIM: 06071181722049

Program Studi Bimbingan dan Konseling

Mengesahkan

Pembimbing

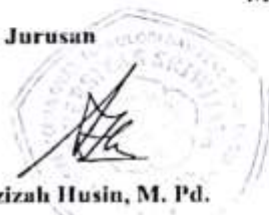


Dr. Yoscf, M. A.

NIP 196203231988031005

Mengetahui

Ketua Jurusan



Dr. Azizah Husin, M. Pd.

NIP 196006111987032001

Koordinator Program Studi



Dra. Harlina, M. Sc.

NIP 195904251987032001

**TINGKAT KEPUASAN PESERTA DIDIK KELAS VII SMP N 1
BANYUASIN III TERHADAP LAYANAN BIMBINGAN
KLASIKAL SELAMA MASA PANDEMI COVID-19**

Sinta Yuliana

NIM: 06071181722049

Telah diuji dan lulus pada:

Hari : Senin
Tanggal : 22 November 2021

TIM PENGUJI

1. Ketua : Dr. Yosef, M. A. ()
2. Anggota : Dra. Rahmi Sofah, M. Pd. Kons. ()

Palembang, 24 November 2021
Mengetahui
Koordinator Program Studi



Dra. Harlina, M. Sc.
NIP 195904251987032001

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sinta Yuliana


NIM : 06071181722049

Program Studi : Pendidikan Bimbingan dan Konseling

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul “tingkat kepuasan peserta didik kelas VII SMP N 1 Banyuasin III terhadap layanan bimbingan klasikal selama masa pandemi covid-19” ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penaggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam Skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Menyetujui,
Pembimbing



Dr. Yosef, M. A.
NIP 196203231988031005

Indralaya, 05 November 2021
Yang menyatakan,



Sinta Yuliana
NIM 06071181722049

PRAKATA

Skripsi dengan judul tingkat kepuasan peserta didik kelas VII SMP N 1 Banyuasin III terhadap layanan bimbingan klasikal selama masa pandemi covid-19 ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.) pada Program Studi Bimbingan dan Konseling, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Sriwijaya. Dalam mewujudkan skripsi ini, penulis telah mendapatkan bantuan dari berbagai pihak.

Oleh sebab itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada bapak Dr. Yosef, M. A sebagai pembimbing atas segala bimbingan yang telah diberikan dalam penulisan skripsi ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Prof. Sofendi, M.A., Ph.D., Dekan FKIP Unsri, Ketua Jurusan Pendidikan Dr. Azizah Husin, M.Pd, Koordinator Program Studi Bimbingan dan Konseling Dra. Harlina, M.Sc yang telah memberikan kemudahan dalam pengurusan administrasi selama penulisan Skripsi ini. Ucapan terimakasih juga ditujukan kepada dosen penguji yang telah memberikan sejumlah saran untuk perbaikan skripsi ini. Lebih lanjut penulis juga kepada Universitas Sriwijaya yang telah memberikan beasiswa bidikmisi selama penulis mengikuti pendidikan.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk pembelajaran bidang studi Bimbingan dan Konseling serta pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni.

Indralaya, 10 November 2021
Penulis



Sinta Yuliana

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim.

Alhamdulillah, sujud syukur kepada Allah SWT atas takdirmu telah kau jadikan aku manusia yang senantiasa berpikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. Semoga keberhasilan ini menjadi suatu langkah awal bagiku untuk meraih cita-cita besarku. Dengan penuh rasa syukur, hormat dan sayang penulis mempersembahkan skripsi ini untuk:

- ❖ Kedua orangtua, Bapak Tabrani dan Ibu Rosida tercinta yang selalu memberikan doa, inspirasi, semangat, motivasi, nasehat, kasih sayang yang tiada henti-hentinya mengalir demi kelancaran dan kesuksesan dalam menyelesaikan skripsi ini dan membuatku selalu kuat menjalani setiap rintangan.
- ❖ Kakak ku Alexander Saputra, Tetty Fitaloka, Naila Agustin, dan Luthfi Ustadzi Yardli yang selalu memberikan semangat serta dukungan selama saya kuliah hingga menyelesaikan kuliah, serta ketiga ponakanku Alm. Imran Syaqif Saputra, Muhammad Artanabil Yardli dan Fathan Daniyal Rafisqi yang selalu menghibur saat mengerjakan skripsi.
- ❖ Kakek Alm. Amat Jaya, kakek Alm. M. Kawi Azis dan Almh. Manisa semoga diberikan tempat terbaik disisi Allah SWT, nenek Salimah semoga senantiasa selalu sehat dan dapat menikmati kesuksesan cucu mu kelak.
- ❖ Keluarga besar Amat Jaya dan M. Kawi terima kasih selalu menghibur selama pengerjaan skripsi dan semoga selalu kompak.
- ❖ Kepada Pembimbing Skripsi Bapak Dr. Yosef, MA. Terima kasih banyak atas bimbingan yang luar biasa dan selalu menyempatkan waktunya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
- ❖ Pembimbing akademik Ibu Risma Anita Puriani, M. Pd terima kasih telah menjadi pembimbing akademik dari awal masuk kuliah hingga sekarang.
- ❖ Dosen Bimbingan dan Konseling Ibu Dra. Harlina, M.Sc, Ibu Dra. Rahmi Sofah, M.Pd. Kons, Bapak Drs. Imron A. Hakim, M.S , Bapak Drs. Syarifuddin Gani, M.Si, Bapak Sigit Dwi Sucipto, M.Pd, Ibu Rani Mega Putri, M.Pd. Kons, Ibu Ratna

Sari Dewi, M.Pd, Ibu Fadhlina Rozzaqiyah, M. Pd, Ibu Nur Wisma, S.Pd,i., M. Pd, Ibu Silvia AR, M. Pd. Terima kasih untuk setiap kesempatan, pengalaman, motivasi, serta ilmu yang tak ternilai harganya.

- ❖ Admin Prodi Bimbingan Konseling Mba Selly. Terima kasih atas bantuannya dalam pengurusan administrasi.
- ❖ Kepala Sekolah SMPN 1 Banyuasin III Ibu Hj. Lenda Hasrini, S. Pd, guru Bimbingan dan Konseling SMPN 1 Banyuasin III Ibu Tria Utami, S. Pd dan Ibu Septi, S. Pd, operator SMPN 1 Banyuasin III Bapak Catur Riyono, S. Pd, terima kasih telah membantu kelancaran penelitian saya hingga dapat menyelesaikan skripsi.
- ❖ Partner terbaik dalam hal apapun Baitul Rahman, terima kasih atas semua dukungan, semangat, serta tidak pernah mengeluh dan selalu bersedia untuk direpotkan dari awal masuk perkuliahan hingga akhir perkuliahan.
- ❖ Sahabat Terbaiku Indah Ramadhini, Wika Yuliarti, Rina Afriyanti, Ayu Lestari, Wiedi Rizqina Nur Laili, Vivi Eka Sari, Mutia Nindri, Nurhasanah terima kasih telah kebersamai hingga sekarang dan semoga tetap menjadi sahabat until jannah.
- ❖ Teman-teman BK 2017, Melly Ulandari, Meli Oktavia, Anisyah, Dwi Mayang Sari, semoga kita selalu dimudahkan jalannya untuk sukses.
- ❖ Teman sepersidangan semoga kita selalu diberi kemudahan untuk meraih kesuksesan.
- ❖ Adik-adik BK 2018, 2019, 2020, dan 2021 semoga selalu dilancarkan perkuliahannya dan semoga kuliah segera tatap muka.
- ❖ Teman-teman KEMASS, terima kasih telah memberikan pengalaman yang berharga untuk kita mahasiswa Sedulang Setudung semoga kita bisa mencapai kesuksesan.
- ❖ Almamaterku Universitas Sriwijaya.
- ❖ Terima kasih untuk semua yang tidak bisa disebutkan.

MOTTO

“Jangan terlalu jauh memandang kebahagiaan, syukuri hidupmu maka
nikmatmu akan bertambah”

“Alhamdulillah Ala Kulli Hal”

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I	
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II	
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Kepuasan Peserta Didik	7
2.1.1 Pengertian Kepuasan Layanan	7
2.1.2 Harapan Peserta Didik.....	8
2.1.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.....	9
2.1.4 Kualitas layanan	10
2.2 Bimbingan Klasikal	11
2.2.1 Pengertian Bimbingan Klasikal.....	12
2.2.2 Tujuan Bimbingan Klasikal.....	12
2.2.3 Kepuasan dalam Layanan.....	12
2.3 Hakikat Bimbingan dan Konseling	13
2.3.1 Pengertian Bimbingan dan Konseling.....	13
2.3.2 Tujuan layanan Bimbingan dan Konseling	14
2.3.3 Fungsi Layanan Bimbingan dan Konseling	15
2.3.4 Asas-asas Bimbingan dan Konseling	16
2.3.5 Jenis Layanan Bimbingan dan Konseling	17

2.4 Pandemi Covid-19.....	18
BAB III	
METODE PENELITIAN.....	20
3.1 Pendekatan dan Metode Penelitian	20
3.2 Populasi dan Sampel	20
3.2.1 Populasi	20
3.2.2 Sampel	21
3.3 Variabel Penelitian	22
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	22
3.5 Tempat dan Waktu Penelitian	23
3.6 Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.6.1 Instrumen Penelitian.....	23
3.6.2 Teknik Pengumpulan Data	27
3.7 Uji Coba Lapangan	27
3.7.1 Validitas Isi.....	27
3.7.2 Uji Validitas Instrumen	28
3.7.3 Uji Reliabilitas Instrumen	28
3.8 Analisis Data	29
BAB IV	
PEMBAHASAN	32
4.1 Hasil Penelitian	32
4.1.1 Deskripsi Pelaksanaan Penelitian.....	32
4.1.2 Persiapan Penelitian	32
4.2 Deskripsi Hasil Data Skala.....	32
4.2.1 Deskripsi Hasil Data Skala Kepuasan	32
4.2.1.1 Aspek-aspek Tingkat Kepuasan	37
4.2.1.2 Aspek <i>Reliability</i>	38
4.2.1.3 Aspek <i>Responsiveness</i>	40
4.2.1.4 Aspek <i>Assurance</i>	41
4.2.1.5 Aspek <i>Empathy</i>	42
4.2.1.6 Aspek <i>Tangible</i>	43

4.1.2.7 Perbandingan Siswa Laki-laki dan Perempuan melalui Uji t.....	44
4.3 Pembahasan.....	45
BAB V	
SIMPULAN DAN SARAN	59
5.1 Simpulan	50
5.2 Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA	52

DAFTAR TABEL

3.1. Sebaran Populasi Penelitian di MAN 1 Banyuasin.....	22
3.2. Sebaran Sampel Penelitian di MAN 1 Banyuasin	22
3.3. Format pilihan jawaban dalam skala adiksi <i>smartphone</i>	25
3.4. Kisi-kisi Skala Kepuasan	25
3.5. Kolom <i>Cronbach's Alpha If item deleted</i>	30
3.6. Hasil Uji Reliabilitas Skala Kepuasan	30
3.7. Pengkategorian menggunakan mean dan standar deviasi	31
4.1. Mean dan standar deviasi aspek kepuasan	33
4.2. Kategorisasi Tingkat Kepuasan.....	36
4.3. Aspek-aspek Tingkat Kepuasan Siswa SMP Negeri 1 Banyuasin.....	37
4.4 Kategori Aspek <i>Reliability</i>	39
4.5. Persentase Aspek <i>Reliability</i>	39
4.6. Kategori Aspek <i>Responsiveness</i>	40
4.7. Persentase Aspek <i>Responsiveness</i>	40
4.8. Kategori Aspek <i>Assurance</i>	41
4.9. Persentase Aspek <i>Assurance</i>	41
4.10. Kategori Aspek <i>Empathy</i>	42
4.11. Persentase Aspek <i>Empathy</i>	42
4.12. Kategori Aspek <i>Tangible</i>	40
4.13. Persentase Aspek <i>Tangible</i>	43
4.14 Mean dan Standar Deviasi Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan Bimbingan Klasikal antara Laki-laki dan Perempuan	44

DAFTAR GAMBAR

4.1. Diagram Tingkat Kepuasan Siswa.....	34
4.2 Diagram Tingkat Kepuasan Siswa.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Foto Penelitian.....	55
Lampiran 2 Skala Kepuasan Peserta Didik.....	57
Lampiran 3 Skala Kepuasan Peserta Didik setelah di Uji Coba.....	60
Lampiran 4 Validitas Skala Kepuasan.....	64
Lampiran 5 Data skala kepuasan peserta didik.....	66
Lampiran 6 Analisis data laki-laki dan perempuan.....	69
Lampiran 7 Data peserta didik kategori rendah.....	71
Lampiran 8 Data peserta didik kategori sedang.....	72
Lampiran 9 Data peserta didik kategori tinggi.....	74
Lampiran 10 Usulan Judul Skripsi.....	75
Lampiran 11 Surat Keterangan Validasi.....	76
Lampiran 12 Surat Keterangan Pembimbing.....	78
Lampiran 13 Surat Keterangan Izin Penelitian.....	80
Lampiran 14 Surat Izin Penelitian Dinas Pendidikan.....	81
Lampiran 15 Surat Keterangan selesai melakukan Penelitian di SMPN 1 Banyuasin III.....	82

TINGKAT KEPUASAN PESERTA DIDIK KELAS VII SMP N 1 BANYUASIN
III TERHADAP LAYANAN BIMBINGAN KLASIKAL SELAMA MASA
PANDEMI COVID-19

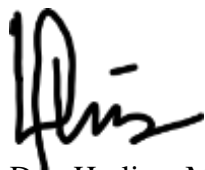
OLEH:

Nama: Sinta Yuliana
Nim: 06071181722049

Tingkat kepuasan merupakan suatu hal yang penting untuk diketahui agar dapat melihat seberapa besar kualitas layanan bimbingan klasikal yang diberikan oleh guru BK kepada peserta didik selama masa pandemi ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta didik kelas VII SMP Negeri 1 Banyuasin III terhadap layanan bimbingan klasikal selama masa pandemi covid-19 dan perbedaan tingkat kepuasan antara laki-laki dan perempuan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi terdiri dari 120 siswa kelas VII yang dipilih dengan teknik *random sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan skala likert berdasarkan faktor kepuasan terhadap layanan bimbingan klasikal selama masa pandemi covid-19. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan peserta didik kelas VII SMP Negeri 1 Banyuasin III terhadap layanan bimbingan klasikal selama masa pandemi covid-19 berada pada kategori tinggi sebesar 17 peserta didik (14,2%) , sedang sebesar 88 peserta didik (73,3%) dan rendah sebesar 15 peserta didik (12,5%). Tingkat kepuasan peserta didik kelas VII SMP Negeri 1 Banyuasin III terhadap layanan bimbingan klasikal rata-rata berada dalam kategori sedang dan tidak ada perbedaan tingkat kepuasan antara peserta didik laki-laki dan perempuan.

Kata Kunci: Tingkat kepuasan, Layanan bimbingan klasikal, Peserta didik

Mengetahui,
Koordinator Program Studi



Dra. Harlina, M. Sc.
NIP 195904251987032001

Pembimbing



Dr. Yosef, M. A.
NIP 196203231988031005

STUDENT SATISFACTION LEVEL OF CLASS VII SMP N 1 BANYUASIN
III WITH CLASSICAL GUIDANCE SERVICES DURING THE COVID-19
PANDEMIC

BY:

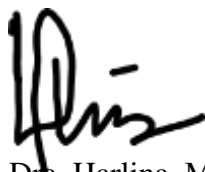
Name: Sinta Yuliana

Number: 06071181722049

The level of satisfaction is an important thing to know in order to see how big the quality of classical guidance services provided by BK teachers to students during this pandemic period. This study aims to determine the level of satisfaction of class VII students of SMP Negeri 1 Banyuasin III with classical guidance services during the covid-19 pandemic and the difference in satisfaction levels between male and female students. The research uses a quantitative approach with a survey method. The population consisted of 120 class VII students who were selected by random sampling technique. The data collection technique uses a Likert scale based on the satisfaction factor for classical guidance services during the covid-19 pandemic. The results showed that the level of satisfaction of class VII students of SMP Negeri 1 Banyuasin III with classical guidance services during the covid-19 pandemic is in the high category of 17 students (14,2%), while 88 students (73,3%)) and low by 15 students (14,2%). The level of satisfaction of class VII students of SMP Negeri 1 Banyuasin III towards classical guidance services is on average in the medium category and there is no significant difference in the level of satisfaction between male and female students.

Keywords: Level of satisfaction, classical guidance services, Students

Acknowledged by,
Coordinator of study program



Dra. Harlina, M. Sc.
NIP 195904251987032001

Advisor



Dr. Yosef, M. A.
NIP 196203231988031005

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pandemi covid-19 terjadi diberbagai Negara di seluruh dunia. Negara Indonesia merupakan salah satu negara yang terkena wabah covid-19 sejak dari bulan Maret tahun 2020, pada masa pandemi ini berbagai sektor bidang mengalami kesulitan, salah satunya adalah bidang pendidikan. Pendidikan formal yang dilaksanakan di lingkungan sekolah memiliki dampak yang cukup besar pada masa sekarang. Dalam situasi kebiasaan baru, daerah yang berada pada zona kuning dan hijau sudah diperkenankan untuk melaksanakan tatap muka secara langsung dengan tetap menerapkan protokol kesehatan dan atas izin dari orang tua. Sekolah yang sudah melaksanakan kegiatan pembelajaran dengan tatap muka langsung masing-masing hanya diperbolehkan maksimal 50% dari kapasitas artinya, sekolah harus melakukan sistem rotasi shifting saat menghadiri pembelajaran tatap muka. Banyak sekali peserta didik yang mengalami kesulitan dalam berkonsentrasi dan terasa berat beban karena banyaknya tugas yang diberikan oleh guru guna untuk mengentaskan kurikulum.

Menurut Menteri Pendidikan dan Kebudayaan, Nadiem Makarim pada 2 September 2020 dalam webinar KEMENDIKBUD RI bahwa dalam masa pandemi covid-19 ini bukan situasi yang mudah, masa pandemi merupakan masa yang sulit dalam dunia pendidikan. Terdapat prinsip kebijakan pendidikan di masa pandemi covid-19 yaitu pertama, kesehatan dan keselamatan peserta didik, pendidik, tenaga kependidikan, keluarga, dan masyarakat merupakan prioritas utama. Yang kedua adalah tumbuh kembang peserta didik dan kondisi psikososial yang menjadi pertimbangan dalam pemenuhan layanan pendidikan selama masa pandemi covid-19. Dalam tumbuh kembang dan kondisi psikososial peserta didik dalam dunia pendidikan memerlukan peran guru BK.

Masa sekarang merupakan masa adaptasi bagi guru, orang tua, dan peserta didik. Pada situasi sulit seperti ini tidak sedikit guru yang memberikan tugas tertulis kepada peserta didik padahal tidak semua peserta didik memiliki level kompetensi yang sama. Peserta didik dalam situasi ini tentu tidak sedikit yang tidak memiliki

motivasi dalam belajar, dengan itulah peran guru BK dibutuhkan pada masa sekarang untuk membantu peserta didik agar tetap memiliki semangat serta motivasi yang tinggi. Tidak sedikit juga peserta didik yang mengalami kesulitan serta hambatan dalam pembelajaran selama masa pandemi covid-19 ini. Sama seperti peran guru lain yang tetap memberikan pembelajaran pada peserta didik, guru BK pun diharapkan agar tetap melaksanakan layanan meskipun dalam situasi pandemi ini.

Bimbingan dan konseling merupakan salah satu komponen dalam penyelenggaraan pendidikan, dalam tujuan layanan bimbingan dan konseling itu sendiri adalah mencapai perkembangan diri dalam aspek perkembangan peserta didik. Guru BK berperan memfasilitasi peserta didik agar tercapainya kemandirian dan pengendalian diri pada peserta didik. Peserta didik diharapkan sukses studi, sukses karir serta peserta didik diharapkan dapat memiliki pemahaman yang akan menjadi kebiasaannya.

Farozin (2020) menjelaskan bahwa guru BK harus mendukung kebijakan pemerintah dalam terealisasinya surat keputusan bersama empat menteri tentang panduan penyelenggaraan pendidikan tahun ajaran 2020/2021 pada masa pandemi covid-19 adalah guru BK harus mematuhi protokol kesehatan, guru BK membantu peserta didik untuk memiliki pemahaman dan kesadaran untuk melakukan kebiasaan dalam kehidupan sehari-hari sesuai dengan protokol kesehatan baik dalam lingkungan sekolah maupun masyarakat, guru BK mendukung sekolah untuk mempersiapkan infrastruktur fasilitas pembelajaran berbasis protokol kesehatan, guru BK juga dapat bekerja sama dengan guru lain dalam upaya memberikan pemahaman kepada peserta didik mengenai protokol kesehatan dalam kehidupan sehari-hari.

Dalam melaksanakan layanan bimbingan dan konseling pada masa pandemi ini tentunya dilaksanakan seperti pada pembelajaran yang lain. Dalam keadaan kebiasaan baru ini, guru BK di SMP N 1 Banyuasin III ini telah memberikan layanan bimbingan klasikal berupa layanan informasi melalui tatap muka langsung dengan sistem *rolling* dan tetap patuh pada protokol kesehatan. Bimbingan klasikal merupakan salah satu strategi layanan dasar bimbingan dan konseling yang

terprogram secara sistematis dan diselenggarakan dalam suatu kelas sehingga materi yang disampaikan dapat dirasakan dan dipahami oleh peserta didik untuk membantu mengembangkan diri peserta didik secara optimal. Apabila layanan bimbingan klasikal yang diberikan oleh guru bk sesuai dengan kebutuhan dan harapan peserta didik maka peserta didik cenderung akan merasa puas tetapi apabila layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan dan kebutuhan peserta didik maka peserta didik akan merasa kurang puas.

Berkaitan dengan tingkat kepuasan peserta didik terhadap layanan Bimbingan dan Konseling, berdasarkan hasil penelitian Solehah (2020) menyatakan bahwa tingkat kepuasan peserta didik terhadap layanan bimbingan dan konseling ditentukan oleh kualitas pelayanan bimbingan dan konseling, secara keseluruhan kepuasan peserta didik terhadap layanan Bimbingan dan Konseling di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Purbalingga adalah mayoritasnya sangat tidak puas. Hal tersebut disebabkan karena mayoritas peserta didik belum merasakan manfaat dari layanan Bimbingan dan Konseling baik individu maupun kelompok.

Kepuasan terjadi apabila kegiatan yang dilakukan sesuai dengan apa yang diharapkan dan dibutuhkan. Dalam hal ini kepuasan peserta didik diukur dari bagaimana respon peserta didik setelah mendapatkan layanan bimbingan dan konseling. Apabila layanan Bimbingan dan Konseling sesuai yang diharapkan dan dibutuhkan oleh peserta didik maka peserta didik akan merasa puas terhadap layanan Bimbingan dan Konseling. Layanan Bimbingan dan Konseling yang berjalan sepenuhnya dan berjalan dengan baik sesuai dengan harapan peserta didik pada masa seperti ini maka akan tercapai kepuasan. Kualitas dalam pemberian layanan bimbingan dan konseling juga menjadi tolak ukur tingkat kepuasan peserta didik.

Prasetyaati dan Nusantoro (2015) menjelaskan dalam hasil penelitiannya di SMA Negeri se-Kabupaten Semarang bahwa berada pada kriteria memuaskan, hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan guru BK dalam format klasikal telah memenuhi harapan serta kebutuhan peserta didik. Rincian kepuasan tersebut diukur dari lima indikator kualitas layanan konselor dalam format klasikal yaitu indikator keandalan pelayanan, daya tanggap, jaminan pelayanan, empati pelayanan dan

bukti fisik pelayanan. Mayoritas peserta didik di SMA se-Kabupaten Semarang merasa puas terhadap layanan BK hal ini dikarenakan harapan peserta didik terhadap layanan BK sudah terpenuhi sebagaimana mestinya.

Penelitian di atas didukung oleh penelitian Rahayu (2017) yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan peserta didik SMP Negeri 8 Yogyakarta terhadap layanan bimbingan klasikal dan layanan konseling individual termasuk dalam kategori cukup puas yaitu dengan tingkat kepuasan layanan bimbingan klasikal berada pada kategori cukup puas dan tingkat kepuasan layanan konseling individual berada dalam kategori cukup puas hal tersebut dikarenakan pelaksanaan layanan bimbingan klasikal dan layanan konseling individual sudah cukup baik. Berkenaan dengan faktor keandalan, daya tanggap, kepastian, empati dan berwujud. Guru BK perlu memperbaiki mengenai keandalan, daya tanggap, kepastian, empati maupun berwujud.

Hasil dari wawancara bersama guru BK kelas VII SMP N 1 Banyuasin III dan kepala sekolah, menyatakan bahwa kelas pada masa pandemi ini guru BK hanya melaksanakan layanan bimbingan klasikal yang dilaksanakan pada semua kelas VII. Kelas VII merupakan kelas yang masih adaptasi dari kebiasaan di sekolah dasar ke jenjang sekolah menengah pertama, sehingga peserta didik kelas VII masih terlihat antusias pada pembelajaran bimbingan konseling. Pada layanan yang dilaksanakan pada masa pandemi ini menimbulkan akibat yaitu kepuasan peserta didik dalam menerima layanan bimbingan dan konseling yang diberikan oleh guru BK karena berkurangnya jam pembelajaran di sekolah. Tingkat kepuasan merupakan suatu hal yang penting untuk diketahui agar dapat melihat seberapa besar kualitas layanan bimbingan klasikal yang diberikan oleh guru BK kepada peserta didik selama masa pandemi ini.

Berdasarkan latar belakang di atas maka perlu dilakukan penelitian tentang *“Tingkat kepuasan peserta didik kelas VII SMP N 1 Banyuasin III terhadap layanan bimbingan klasikal selama Masa Pandemi Covid-19”*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang di atas maka rumusan masalah penelitian ini adalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan peserta didik kelas VII SMP N 1 Banyuasin III terhadap layanan bimbingan klasikal selama masa pandemi?
2. Adakah perbedaan tingkat kepuasan antara peserta didik laki-laki dan perempuan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah yang dikemukakan, adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta didik terhadap Layanan bimbingan klasikal kelas VII SMP N 1 Banyuasin III selama masa pandemi dan perbedaan tingkat kepuasan antara peserta didik laki-laki dan perempuan.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan penelitian yang dilakukan diharapkan memiliki manfaat yaitu, sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan sumbangan yang positif untuk menambah wawasan dan pengembangan ilmu pengetahuan serta ditemukannya hasil-hasil penelitian baru tentang bimbingan dan konseling guna untuk meningkatkan pelayanan bimbingan dan konseling di sekolah.
- b. Dapat dijadikan sebagai referensi penelitian berikutnya yang sejenis.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi Guru BK
Penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan kepada guru BK sehingga dapat memahami serta menambah wawasan dalam upaya mencapai kepuasan peserta didik terhadap layanan BK.
- b. Bagi Sekolah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber informasi dan literatur sebagai wujud sumbangan pemikiran peneliti kepada pihak sekolah terkait tingkat kepuasan peserta didik terhadap layanan BK di Sekolah.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menjadi acuan atau referensi dalam memberikan Layanan Bimbingan dan Konseling dengan memperhatikan kepuasan peserta didik.

d. Bagi Peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengambil topik tingkat kepuasan peserta didik terhadap layanan BK.

DAFTAR PUSTAKA

- Ani, S. (2014). Kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling di SMKN 1 Badegan Ponorogo. *Hisbah*, 11(1), 145-160.
- Anisyah, S. (2020). Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling di MAN Purbalingga. *Skripsi*. Purwokerto: Fakultas Dakwah IAIN Purwokerto.
- Arif, A., Miftahul, A., & Siti, N. (2020). Analisis terhadap kepuasan siswa SMP AL AQSO Cluring kelas VII terhadap pelaksanaan layanan bimbingan konseling pada masa pandemi covid-19. *Ilmiah Ilmu Pendidikan dan Sosial*, 9 (1), 81-88.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2012). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design Pendekatan Metode Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Desi, E. S. (2021). Tingkat kepuasan layanan bimbingan dan konseling pada peserta didik di era pandemi covid-19 di Madrasah Tsanawiyah Negeri dan Madrasah Tsanawiyah Swasta sekota Bandar Lampung. *Skripsi*. Lampung: Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan.
- Fathur, R. (2012). Manajemen dan Pengembangan Program Bimbingan dan Konseling. Yogyakarta: *Modul Pendidikan dan Latihan Profesi Guru Rayon III Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Kamaludin, H. (2011). Bimbingan dan Konseling Sekolah. *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, 17(4), 447-454.
- KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia). Diakses pada tanggal 9 Oktober 2020. <https://kbbi.web.id/kepuasandiakses.html>.
- KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia). Diakses pada tanggal 12 Oktober 2020. <https://kbbi.web.id/layanandiakses.html>.

- Kurniati, E. (2018). Bimbingan dan Konseling di Sekolah; Prinsip dan Asas. *Jurnal Bimbingan dan Konseling*, 3(4), 1-77
- Lumongga, L. N. (2011). *Memahami Dasar-dasar Konseling*. Jakarta: Kencana.
- Nurrochman, D. N. S. (2018). *Tingkat Kedisiplinan Peserta Didik Kelas VII terhadap Peraturan Tata Tertib Sekolah di SMP Negeri 1 Patuk Gunung Kidul. Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Panjaitan, J. E. & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE cabang Bandung. *Jurnal Manajemen*, 11(2), 114-126.
- Panjaitan, P. (2013). Pengaruh Kompetensi Guru terhadap Kepuasan Siswa. *Jurnal Ilmiah Bussiness Progress*, 1(1), 43-49.
- Permendikbud No. 111 Tahun 2014 tentang Bimbingan dan Konseling pada Pendidikan Dasar dan Pendidikan Menengah. Jakarta: Kemendikbud RI.
- Panduan Operasional Penyelenggaraan Bimbingan dan Konseling Sekolah Menengah Atas (SMA) Tahun 2016. Jakarta: Kemendikbud Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan.
- Prasetyaati, S. & Eko, N. (2015). Kepuasan Siswa tentang Kualitas Layanan Konselor Lulusan Bimbingan dan Konseling UNNES dalam Format Klasikal. *Artikel: Universitas Semarang*.
- Prayitno. & Erman, A. (2013). *Dasar-dasar Bimbingan Konseling*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Purwanto, A., Pramono, R., Asbari, M., Santoso, P. B., Wijayanti, L.M., Hyun, C.C., & Putri, R. S. (2020). Studi Eksploitatif Dampak Pandemi Covid-19 terhadap Proses Pembelajaran *Online* di Sekolah Dasar. *Journal of Education*, 2(1), 1-12.
- Purwanto, E. A., & Sulistyastuti, D. R. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Publik dan Masalah-masalah Sosial*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ratnasari, R. T. & Aksa, M. H. (2011). *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.

- Rizky N. S. (2014). Tingkat Kepuasan Peserta Didik terhadap Pelayanan Proses Pembelajaran di SMK Averus. *Skripsi*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Sofyan, L. & Rozaq, A. (2019). Pembelajaran Daring Kombinasi Berbasis *Whatsapp* pada Kelas Karyawan Program Studi Teknik Informatika Universitas PGRI Madiun. *Jurnal Nasional Pendidikan Teknik Informatika*, 8(1), 81-86.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan & Pengembangan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan & Pengembangan*. Bandung: Alfabeta.
- Surat Edaran Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) Direktorat Pendidikan Tinggi No.1 tahun 2020
- Triska, R. (2017). *Tingkat Kepuasan Layanan Bimbingan Klasikal dan Konseling Individual pada Siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta*. *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Walker, D. (2011). *Mendahulukan Kepuasan Pelanggan*. Tangerang Selatan: Binarupa Aksara Publisher.
- WHO. (2020). WHO Director Generals Remarks at The Media Briefing on 2019-nCov on 11 February 2020. Available on: <https://www.who.int/dg/speeches/detail/who-director-generals-remarks-at-the-media-briefing-on-2019-ncov-on-11-february-2020>.
- Yuliana. (2020). Corona Virus Disease (Covid-19); sebuah Tinjauan Literatur. *Wellness and Healthy Magazine*, 2(1), 187-192.
- Zulkarnain. (2012). *Ilmu Menjual*. Yogyakarta: Graha Ilmu.