

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PENCATATAN
BIMBINGAN KONSELING TERHADAP TINGKAT KEPUASAN SISWA
DI SMA NEGERI 1 LUWU UTARA**

Skripsi

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Serjanah
Pendidikan (S.Pd.) Pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas
Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Palopo*



Oleh

NUR HIKMA
NIM. 15.0206.0013

Pembimbing:

1. **Dr. Munir Yusuf, M.Pd.**
2. **Lisa AdityaDwiwansyah Musa, S.Pd.,M.Pd.**

IAIN PALOPO
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI

2020

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur hikma
Nim : 15.0206.0013
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa:

1. Skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri, selain kutipan yang di tunjukkan sumbernya. Segalah kekeliruan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

Demikian pernyataan ini dibuat sebagaimana mestinya. Apabila di kemudian hari ternyata pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Palopo, 7 Februari 2020



:embuat pernyataan,

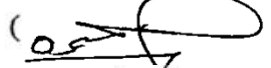
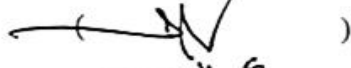
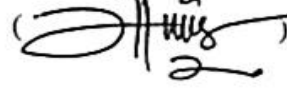
Nur hikma
NIM. 15.0206.0013

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Pencatatan Bimbingan Konseling Terhadap Tingkat Kepuasan Siswa di SMA Negeri 1 Luwu Utara* yang ditulis oleh *Nur Hikma* dengan Nomor Induk Mahasiswa (NIM) *15.0206.0013*, mahasiswa Program Studi *Manajemen Pendidikan Islam* Fakultas *Tarbiyah dan Ilmu Keguruan* Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari *Rabu* tanggal *12 februari 2020* bertepatan dengan *18 Jumadil Akhir 1441* telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar *Sarjana Pendidikan (S.Pd)*.

Palopo, 8 Maret 2020

TIM PENGUJI

- | | | |
|---|---------------|---|
| 1. Hj. Nursaeni, S.Ag., M.Pd. | Ketua Sidang | () |
| 2. Dr. Hilal Mahmud, M.M. | Penguji I | () |
| 3. Sitti Zuhairah Thalhah, S.Pd., M.Pd. | Penguji II | () |
| 4. Dr. Munir Yusuf, M.Pd. | Pembimbing I | () |
| 5. Lisa Aditya D. M, S.Pd., M.Pd. | Pembimbing II | () |

Mengetahui:

a.n. Rektor IAIN Palopo
Fakultas


H. K. M. Pd.
19681231 199903 1 014

Ketua Program Studi
Manajemen Pendidikan Islam


H. Nursaeni, S.Ag., M. Pd.
NIP. 19690615 200604 2 004

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ
وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah Swt., yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Salawat serta salam atas Nabiullah Muhammad saw., para keluarga, sahabat dan para pengikut beliau hingga sampai akhir zaman. Dalam penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling terhadap tingkat kepuasan siswa di SMA Negeri 1 Luwu Utara”, peneliti mengalami beberapa tantangan, tetapi dapat diselesaikan berkat adanya ketekunan, ketelitian, kecermatan peneliti, dan bantuan dari berbagai pihak baik secara material maupun psikis.

Oleh karena itu peneliti ingin menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada kedua orang tua yang tercinta ayahanda Rasyid dan ibunda Masia yang telah mendidik peneliti dengan penuh kasih sayang sejak kecil, dan atas segala jerih payah, pengorbanan, serta doa yang senantiasa diberikan kepada peneliti. Dan juga kepada saudara dan keluarga yang selalu memberikan dukungan. Sungguh peneliti sadar bahwa tidak mampu untuk membalas semua itu, hanya doa yang dapat peneliti persembahkan untuk mereka semoga senantiasa berada dalam limpahan kasih sayang Allah swt.

1. Dr. Abdul Pirol, M. Ag, selaku Rektor IAIN Palopo, Wakil Rektor I, Dr. H. Muammar Arafat, S.H, M.H. Wakil Rektor II, Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E., MM. dan Wakil Rektor III, Dr.Muhaemin, M.A. yang telah mengurus dan mengembangkan perguruan tinggi IAIN Palopo, sebagai tempat peneliti menuntuk ilmu pengetahuan.
2. Dr. Nurdin K, M.Pd. selaku Dekan Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palopo, Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Kelembagaan, Dr.Munir Yusuf, M.Pd. Wakil Dekan II Bidang Administrasi , Dr. Hj. A. Ria Warda M, M.Ag., dan Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan Dra. Hj. Nursyamsi, M.Pd.I.
3. Hj. Nursaeni, S.Ag., M.Pd. selaku ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam yang selalu memberikan motivasi dan semangat.
4. Dr,Munir Yusuf, M.Pd. Pembimbing I dan Lisa Aditya Dwiwansyah Musa, S.Pd., M.Pd. Pembimbing II. Dr Hilal Mahmud, M.M penguji I dan Sitti Zuhaerah Thalhah, S.Pd.,M.Pd. yang dengan ikhlas memberikan masukan, petunjuk, arahan dan saran dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Para Dosen Prodi Manajemen Pendidikan Islam, yang telah memberikan ilmunya dengan ikhlas, semoga Allah swt, membalasnya dengan kebaikan yang banyak.
6. Kepala Perpustakaan H. Madehang, S.Ag. M.Pd. beserta stafnya yang telah banyak membantu, khususnya dalam mengumpulkan literatur-literatur yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.
7. Kepala sekolah, dan siswa-siswa SMA Negeri 1 Luwu Utara serta segenap stafnya yang juga turut membantu dalam penyusunan skripsi ini.

8. Kepada sahabat-sahabat ku tercinta : Rosdiana, Rosna, Sitti shaleha, Revi yanti toni, Sahnawati, Devi, Irpal, Agung, Hendra yang telah memberikan motivasi, masukan kerja samanya dan bantuan berupa materi maupun non materi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Teman-teman Manajemen Pendidikan Islam, terkhusus bagi teman-teman Manajemen Pendidikan Islam A dan B angkatan 2015

Semoga Allah swt, membalas segala saja kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian studi dan penyelesaian skripsi peneliti, dengan pahala yang belipat ganda. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dalam rangka kemajuan Pendidikan khususnya Manajemen Pendidikan Islam dan semoga usaha peneliti berniali ibadah di isi Allah swt.

Peneliti menyadari bahwa dalam peneliti skripsi ini masi banyak kekurangan dan kekeliruan serta masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu. Saran dan kritik yang sifatnya membangun. Peneliti menerima dengan hati yang ikhlas. Semoga skripsi ini menjadi salah satu wujud penulis dan bermanfaat bagi yang memerlukan serta dapat bernilai ibadah di sisi-Nya. Amiin *Ya Rabbil' Alamin*.

Palopo, 3 Maret 2020
Penulis

NUR HIKMA
NIM. 15. 0206.0013

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN..... ii

HALAMAN PENGESAHAN iii

PRAKATA iv

DAFTAR ISI..... vii

DAFTAR TABEL viii

DAFTAR GAMBAR..... ix

DAFTAR LAMPIRAN x

ABSTRAK xi

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang Masalah.....1

B. Rumusan Masalah4

C. Tujuan Penelitian.....5

D. Manfaat Penelitian.....5

BAB II KAJIAN PUSTAKA 7

A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....7

B. Kajian Pustaka.....10

1. Kualitas Pelayanan Administrasi Pencatatan Bimbingan Konseling..10

2. Tingkat Kepuasan Siswa19

C. Kerangka Pikir.....23

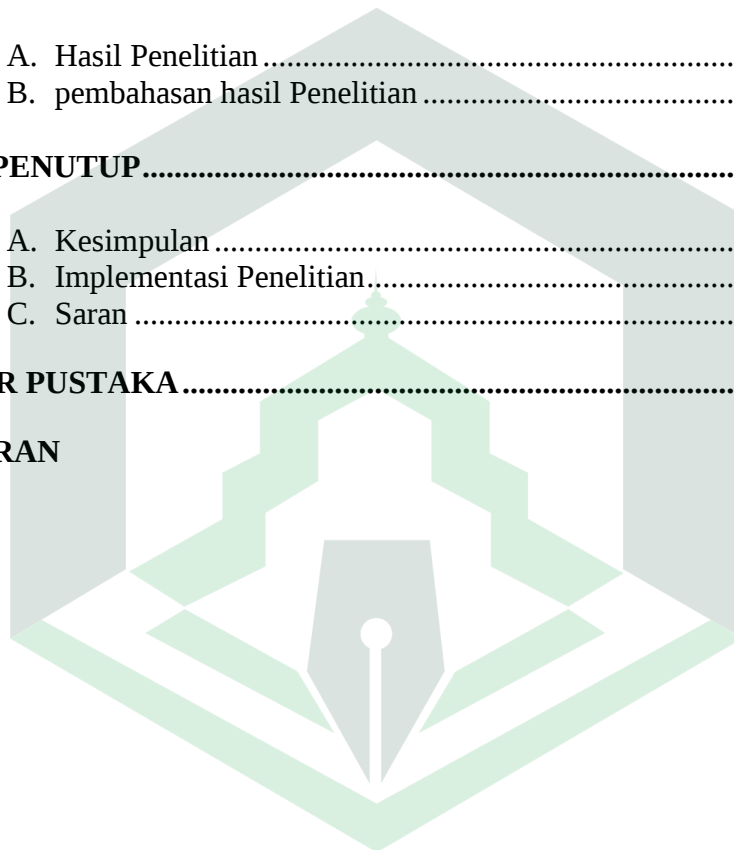
D. Hipotesis Penelitian.....25

BAB III METOLOGI PENELITIAN27

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian27

1. Jenis Penelitian27

2. Pendekatan Peneliian	28
B. Lokasi Penelitian.....	29
C. Defenisi Operasional Variabel Penelitian.....	29
D. Sumber Data	32
E. Teknik Pengumpulan Data.....	33
F. Instrument Penelitian	35
G. Uji Validitas dan Reabilitas instrument	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Hasil Penelitian	43
B. pembahasan hasil Penelitian	57
BAB V PENUTUP	61
A. Kesimpulan	61
B. Implementasi Penelitian.....	61
C. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	



IAIN PALOPO

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 : Populasi Siswa Di SMA Negeri 1 Luwu Utara	30
Tabel 3.2 : Rincian Populasi Penelitian Siswa.....	32
Tabel 3.3 : Perolehan Kategori.....	34
Tabel 3.4 : Instrumen penelitian.....	35
Tabel 3.5 : instrument penelittian	36
Tabel 3.6 : Interpretasi Validasi Isi	39
Tabel 3.7 : Validator Instrument Penelitian	39
Tabel 4.1: Perolehan Hasil Penelitian statistik Deskriptif Administrasipencatata Bimbingan Konseling.....	48
Tabel 4.2 :Perolehan Presentase Administrasi Pencatatan Bimbingan Konseling	48
Tabel 4.3 : Peroleha Hasil Penelitian Statistik Deskriptif Kepuasan Siswa	50
Tabel 4.4 : Perolehan Hasil Presentase Kepuasan Siswa.....	50
Tabel 4.5 : Hasil Uji Normalitas	52
Tabel 4.6 : keputusan uji normalitas data	52
Tabel 4.7 : Hasil Uji Linearitas	53
Tabel 4.8 : Hasil Analisis Regresi Sederhana	54
Tabel 4.9 : Kofesien regresi sederhana	55
Tabel 4.10: Kofesien regresi sederhana	56
Tabel 4.11 : Hasil Uji R Square	57

IAIN PALOPO

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Kerangka Pikir	25
Gambar 3.1: Desain pengaruh variabel X terhadap Y	28
Gambar 3.2: Peta Lokasi Penelitian	29



IAIN PALOPO

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kisi-Kisi Angket Penelitian

Lampiran 2 : Angket Penelitian

Lampiran 3 : Lembar Validasi Administrasi Pencatatan
Bimbingan Konseling

Lampiran 4 : Lembar Validasi Kepuasan Siswa

Lampiran 5 : Pengesahan Draf

Lampiran 6 : Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 7 : Surat Keterangan Selesai Penelitian

Lampiran 8 : Olah Data Statistik

Lampiran 9 : Dokumentasi



IAIN PALOPO

ABSTRAK

Nur Hikma, 2019. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Pencatatan Bimbingan Konseling Terhadap Tingkat Kepuasan Siswa di SMA Negeri 1 Luwu Utara*", Skripsi Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Palopo, Dibimbing oleh Munir Yusuf dan Lisa Aditya Dwiwansyah Musa.

Skripsi ini membahas tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 1 Luwu Utara. Penelitian ini bertujuan untuk: Mengetahui pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling di SMA Negeri 1 Luwu Utara; Mengetahui tingkat kepuasan siswa di SMA Negeri 1 Luwu Utara; Mengetahui pengaruh pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling terhadap tingkat kepuasan siswa di SMA Negeri 1 Luwu Utara. Jenis penelitian ini adalah *ex-postfacto* fokus pada pengungkapan hubungan kasual antar variabel. Populasinya adalah seluruh siswa siswi kelas XII SMA Negeri 1 Luwu Utara tahun ajaran 2018/2019 yang terdiri dari 8 kelas dengan jumlah 300 siswa. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *Random Sampling*. Sampel yang digunakan sebanyak 45 siswa. Data diperoleh melalui observasi, penyebaran angket dan dokumentasi. Selanjutnya, data penelitian ini dianalisis dengan *regresi linier sederhana*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling di SMA Negeri 1 Luwu Utara termasuk cukup baik dengan presentase 69%. Sedangkan tingkat kepuasan siswa di SMA Negeri 1 Luwu Utara dengan presentase 71,1%. Sehingga dapat dinyatakan bahwa harapan siswa terhadap pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling cukup baik. Dapat dilihat dari R square 0,583 atau 58,3%. Maka dapat diartikan bahwa hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima. Ada pengaruh secara signifikan pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling terhadap tingkat kepuasan siswa di SMA Negeri 1 Luwu Utara. Hal ini menunjukkan terdapat pengaruh yang searah atau positif antara keduanya dapat dikatakan semakin baik pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan siswa.

Kata Kunci : Pelayanan Administrasi Pencatatan Bimbingan Konseling, Kepuasan Siswa.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sekolah sebagai salah satu jenis lembaga pendidikan formal dituntut untuk memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas yaitu sesuai dengan harapan dan keinginan peserta didik tanpa memandang status sosial dari siswanya. Oleh sebab itu, keberhasilan sekolah dilihat dari mutu pelayanannya, karena suatu jasa pelayanan dalam mencapai tujuan tergantung pada kepuasan siswa dan masyarakat, dalam arti sekolah memberikan layanan yang bermutu kepada siswa dan masyarakat.

Sekarang ini mutu pelayanan telah menjadi perhatian utama dalam memenangkan persaingan antar sekolah sebab mutu pelayanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk mencapai kepuasan masyarakat. Aris fita dalam hasbi mengemukakan bahwa siswa yang puas akan memberikan manfaat bagi institusi, misalnya mereka akan terus menggunakan jasa institusi tersebut dengan studi lanjut, mereka juga dapat mempromosikan kepada orang lain sehingga pada akhirnya meningkatkan citra dari institusi tersebut.¹ Dengan kualitas pelayanan yang baik maka akan menghasilkan barang dan jasa yang berkualitas.

1 Aris Fita, Bayu Apriliana, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa BKK pendidikan Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan*, Jupe UNS Vol 2, No 3. Diakses pada tanggal 20 Januari 2020.

Menurut Hasbi, dalam penelitiannya kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan



IAIN PALOPO

ekspektasi pelanggan. Apabila jasa yang di terima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Sebaliknya jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas jasa di persepsikan sebagai kualitas yang ideal.² Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumennya secara konsisten.

Kemudian profesionalisme seorang guru bimbingan konseling juga akan berdampak pada kurangnya perencanaan program layanan bimbingan konseling, baik jangka pendek maupun jangka panjang. Dalam menyusun perencanaan program layanan bimbingan harus memperhatikan kebutuhan aspek-aspek pribadi, sosial, belajar dan karir. Dimulai dengan menganalisis kekuatan dan kelemahan setiap siswa sehingga konselor tahu apa yang dibutuhkan untuk mencegah dan mengatasi masalahnya dan dapat menentukan apa bentuk kegiatan yang harus diberikan serta fasilitas atau sarana dan prasarana yang harus disediakan untuk menunjang perencanaan tersebut.

Sebagaimana yang tercantum dalam PP. No. 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan yang bertujuan untuk memberikan nilai standar yang harus diberikan pihak sekolah kepada siswa. Berdasarkan keputusan pemerintah tersebut setidaknya sekolah berusaha memberikan layanan yang sebaik-baiknya

² M, Hasbi *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model* (Palembang 2018)

kepada siswa, seperti layanan penerimaan siswa baru, layanan pengelompokan jurusan, layanan bimbingan dan konseling, layanan tata tertib dan lain-lain.³

Lembaga pendidikan bimbingan belajar bertanggung jawab penuh terhadap kebutuhan siswa, termasuk kaitannya dengan pelayanan yang ada. Pada kenyataannya tidak semua lembaga dapat memberikan layanan ini secara total kepada siswanya, banyaknya lembaga yang hanya menjajikan untuk memberikan pelayanan yang tersedia tidak maksimal diberikan kepada siswanya. Permasalahan seperti ini banyak yang dialami oleh lembaga-lembaga bimbingan belajar pada umumnya, karena semua fasilitasnya memang kurang memenuhi kebutuhan para siswa. Belum optimalnya kualitas pelayanan yang ada di lembaga tersebut juga menjadi masalah yang ada pada lembaga tersebut sehingga mengurangi kepuasan siswa dan kurangnya tenaga pelaksanaan dalam pelayanan di lembaga tersebut membuat siswa kurang puas, karena setiap siswa mempunyai kepuasan yang berbeda.

Pada saat observasi awal, kenyataan menunjukkan bahwa siswa di dalam kehidupannya menghadapi persoalan-persoalan yang silih berganti. Persoalan yang satu dapat diatasi, datang persoalan yang lain, siswa di SMA Negeri 1 Luwu Utara tidak sama satu dengan yang lainnya baik dari sifat maupun kemampuannya, ada siswa yang sanggup mengatasi persoalannya sendiri dan ada juga yang harus dibantu orang lain dalam mengatasi persoalannya, maka disinilah bimbingan konseling dibutuhkan. Berdasarkan pernyataan di atas dapat dipahami

3 Ali Lukmanul Hakim, *Jurnal Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Di Smk Al-Hidayah Lestari Lebak Bulu*. Jakarta 2014 diakses 20 juli 2019.

bahwa proses pendidikan di sekolah termasuk madrasah tidak akan berhasil secara baik apabila tidak di dukung oleh penyelenggaraan bimbingan secara baik.

Lebih lanjut setelah penulis melakukan studi pendahuluan kepada beberapa responden secara acak, tentang bagaimana dampak mutu layanan atau kualitas pelayanan administrasi yang dialami dan dirasakan selama menjadi peserta didik berpendapat sebagai berikut:

Setelah peneliti mengamati dan merasakan realitas yang ada bahwa betapa pentingnya kualitas pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling, apakah pelayanan-pelayanan tersebut sudah sesuai dengan standar yang semestinya. Sehingga dengan bersandar pada permasalahan tersebut mendorong penelitian mengangkat judul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi pencatatan Bimbingan Konseling Terhadap Tingkat Kepuasan Siswa di SMA Negeri 1 Luwu Utara”*.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling di SMA Negeri 1 Luwu Utara?
2. Bagaimana tingkat kepuasan siswa di SMA Negeri 1 Luwu Utara?
3. Apakah ada pengaruh pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling terhadap tingkat kepuasan siswa di SMA Negeri 1 Luwu Utara.?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Kualitas pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling di SMA Negeri 1 Luwu Utara.
2. Tingkat kepuasan siswa SMA Negeri 1 Luwu Utara.
3. pengaruh pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 1 Luwu Utara.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan dapat dijadikan bahan acuan serta bahan pertimbangan bagi peneliti berikutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Manfaat bagi sekolah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi tenaga kependidikan dan seluruh staf yang bekerja di sekolah guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dalam proses pelayanan disekolah

b. Manfaat bagi pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman bagi pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling secara khusus dalam rangka meningkatkan kepuasan siswa.

c. Manfaat bagi penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam menambah pengetahuan dan pengalaman belajar.



IAIN PALOPO

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian terdahulu didapatkan hasil penelitian sebagai berikut, di mana masing-masing peneliti mempunyai sudut pandang yang berbeda dalam penelitian mereka. Penelitian-penelitian yang terdahulu dapat dijadikan bahan kajian, masukan, dan sekaligus tolak ukur terhadap hasil penelitian yang dilakukan oleh penelitian. Peneliti telah membaca dan mengklasifikasikan penelitian mengenai pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling terhadap tingkat kepuasan siswa yang dilakukan oleh penelitian terdahulu.

1. Nia Tur Rohmah, (2019) yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik di SMA Negeri 1 Godang Sidoarjo”.Metode penelitian ini yang digunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif yang bersifat kausatif dan adapun cara pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesiner/angket. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan peserta didik di SMA Negeri 1 Godang Sidoarjo.⁴

Persamaan dalam penelitian ini diantaranya mengkaji tentang pelayanan administrasi terhadap tingkat kepuasan siswa, penelitian ini menggunakan metode pengambilan data yang digunakan kuesiner/angket, dengan menggunakan metode

⁴Nia Tur Rohmah, *http Jurnal Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan Dengan Kepuasan Peeserta Didik di SMA Negeri 1 Godaangan Sidoarjo*. Diakses 23 februari 2019.

kuantitatif. Kemudian perbedaannya yaitu lokasi penelitian, subjek penelitian dan jumlah responden.

2. Melisa Dwi Anggraini, (2016) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa SMA Negeri 1 Sumberlawang Kabupaten Sragen”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah siswa kelas X dan kelas XI SMA Negeri 1 Sumberlawang Sragen tahun ajaran 2015/2016 jurusan IPA dan IPS populasi dalam penelitian ini berjumlah 431 siswa, jumlah populasi sebanyak 431 siswa tidak memungkinkan untuk diambil seluruhnya sehingga perlu diambil sampel. Dalam penelitian ini, pengambilan sampel penelitian dilakukan dengan teknik *proportional random sampling* dengan cara acak. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden yaitu siswa kelas X dan XI SMA Negeri 1 Sumberlawang Sragen tahun ajaran 2015/2016, sedangkan data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini seperti: mengambil dan mengelolah data yang sudah ada seperti data jumlah siswa kelas X dan XI SMA Negeri 1 Sumberlawang Sragen tahun ajaran 2015/2016.

Persamaannya adalah sama-sama membahas tentang pelayanan administrasi terhadap tingkat kepuasan siswa, menggunakan metode kuantitatif dan pengambilan sampel penelitian dilakukan dengan teknik *proportional random sampling* dengan cara acak, ada pun perbedaannya yaitu lokasi serta penelitian

5Melisa Dwi Anggraini, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa SMA Negeri 1 Sumberlawang Kabupaten Sragen*. (Bandung: sragen, 2016).

menggunakan empat rumus yaitu uji normalitas, uji linieritas, uji homogenitas dan uji validitas sedangkan penulis uji normalitas dan uji homogenitas.

3. Ratnawati, (2017) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Majene”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif.⁶ Pengembangan siswa dapat dilakukan melalui aktifitas siswa dan proses pembelajaran di sekolah, untuk itu perlu diperhatikan faktor-faktor yang dapat mendukung proses pembelajaran, agar dapat memberikan layanan yang berkualitas bagi siswa. Layanan yang seharusnya diberikan sekolah bagi siswanya yaitu fasilitas belajar yang menunjang aktifitas siswa di sekolah, kurikulum dan administrasi sekolah yang teratur. Fasilitas belajar adalah segala sesuatu yang dapat menunjang dan mempermudah kegiatan belajar mengajar. Fasilitas belajar diidentikkan dengan sarana prasarana pendidikan. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), dan dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian *ex post facto*.

Persamaanya adalah dengan menggunakan metode kuantitatif dengan subjek penelitian menggunakan pengambilan data dokumentasi, wawancara dan penelitian ini merupakan penelitian lapangan dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian *ex post facto* namun, adapun perbedaannya yaitu penulis melakukan penelitian dengan bertahap sedangkan penelitian tidak.

⁶Ratnawati, *Analisis Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Majene* .(Sulawesi Barat: Majene,2017).

No	Nama penelitian	Pernedaan	Persamaan
1.	Nia Tur Rohmah	-Subjek penelitian -Lokasi penelitian -Jumlah penelitian.	-Mengkaji tentang pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling terhadap tingkat kepuasan siswa -Metode pengambilan data yang digunakan kuesiner / angket, kuantitatif.
2.	Melisa Dwi Anggraini	-Lokasi penelitian -Rumus penelitian	-Membahas tentang pelayanan terhadap kepuasan siswa -Metode pengambilan data dengan teknik random sampling
3.	Ratnawati	-peneliti melakukan penelitian dengan bertahap sedangkan peneliti tidak.	-menggunakan metode kuantitatif -membahas kepuasan siswa

B. Kajian Pustaka

1. Kualitas Pelayanan Administrasi pencatatan bimbingan konseling

Administrasi umumnya dikenal sebagai unsur yang tidak dapat dipisahkan dengan organisasi dan manajemen, apabila salah satu unsur tersebut tidak ada maka dalam sebuah sistem tidak akan berjalan. Oleh karena itu peran administrasi pencatatan bimbingan konseling sebagai faktor penunjang kerja dalam organisasi dalam berbagai aspek dalam rangka penunjang tujuan organisasi sebagaimana dalam perencanaannya.

Dalam lingkungan sekolah yang dapat mengarahkan perkembangan siswa baik dari aspek pengetahuan, sikap, dan keterampilan adalah layanan bimbingan dan konseling. Sebelum mengetahui pengertian layanan bimbingan konseling, terlebih dahulu harus mengetahui apa arti bimbingan konseling.

Secara etimologis kata bimbingan merupakan terjemahan dari kata “Guidance” berasal dari kata kerja “to guide” yang mempunyai arti “menunjukkan, membimbing, menuntun, ataupun membantu.”⁷ Sesuai dengan istilahnya, maka secara umum bimbingan dapat diartikan sebagai suatu bantuan atau tuntutan. Namun, meskipun demikian tidak berarti semua bentuk bantuan atau tuntutan adalah bimbingan.

Menurut Hallen A mengemukakan bahwa bimbingan adalah suatu proses pemberian bantuan yang terus menerus dan sistematis dari pembimbing kepada

⁷ Umar Bimbingan Dan Penyuluhan. (Cet I ; Jakarta 2002) h.9

yang dibimbing agar tercapai kemandirian dalam pemahaman diri, penerimaan diri, pengarahan diri dan perwujudan diri, dalam mencapai tingkat perkembangan yang optimal dan penyusaian diri dengan lingkungan.⁸

Merumuskan sebuah model yang menggaris bawahi ketentuan penting yang perlu ditaati oleh pemberi jasa dalam meningkatkan kualitas jasa (*service quality*), *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*. Sedang dimensi lainnya adalah *price*, *time*, *ease of use*, dan *usefulness*.⁹ Ni Putu Sawitri mengatakan bahwa memiliki pelanggan yang puas tidaklah cukup, pelanggan harus merasakan sangat puas terhadap apa yang diberikan, karena kepuasan pelanggan harus berpusat pada loyalitas pelanggan dalam suatu lembaga organisasi.¹⁰ Pendapat ini mengemukakan pentingnya mengembangkan kualitas pelayanan dari waktu ke waktu. Kotler menyatakan kualitas pelayanan adalah gaya yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam bentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut, dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima/rasakan.¹¹

IAIN PALOPO

⁸Hallen A, *Bimbingan Dan Konseling*. (Cet I; Jakarta 2002). h.5

⁹Pawirosumarto, *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning*, Jurnal Ilmiah Manajemen, Volume VI, No. 3, 2016.

¹⁰Ni Putu Sawitri, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Tegal Sari Accommodation Di Ubud*, Vol. 7, No. 1, 2013, Diakses <http://ojs.unud.ac.id>. Pada tanggal 13 Januari 2018.

¹¹ Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Kesebelas. PT. Indeks, Jakarta. Diakses 29 oktober 2017.

Ristra Astriani mengemukakan bahwa pelayanan adalah serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang dapat mengakibatkan terjadinya interaksi antara pemberi pelayanan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.¹² Teti Ratnawulan mengatakan bahwa administrasi pencatatan bimbingan konseling adalah kegiatan yang diawali dari perencanaan kegiatan bimbingan konseling, pengorganisasian aktivitas dan semua pendukung bimbingan konseling, menggerakkan sumber daya manusia agar kegiatan bimbingan konseling, memotivasi sumber daya manusia agar kegiatan bimbingan konseling mencapai tujuan serta mengevaluasi kegiatan bimbingan konseling untuk mengetahui apakah semua kegiatan layanan sudah dilaksanakan dan mengetahui hasilnya.¹³

Hasil pendapat tentang kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan suatu serangkaian aktifitas guna untuk meningkatkan mutu jasa (*service quality*), *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* pelayanan yang di terima atau rasakan baik itu orang tua peserta didik atau masyarakat.

Kualitas pelayanan atau dikenal dengan *servqual* yang dikemukakan oleh Parasuraman memiliki lima dimensi yaitu *Tangibility*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.¹⁴ Dimana dijelaskan sebagai berikut:

12 Ristra Astriani, *Pengaruh Semangat Kerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Jasa Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung*,. Diakses <http://jurnal.ubl.ac.id>. Pada tanggal 12 Januari 2018.

13 Teti Ratnawulan, *Administrasi pencatatan bimbingan konseling di SMP kota dan kabupaten Bandung*,. Diakses <http://jurnal.ac.id>. pada tanggal 04 februari 2020.

14Parasuraman,*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Tegal Sari Accommodation Di Ubud*, Vol. 7, No. 1, 2013.

1) Bukti fisik (*tangibles*), yaitu kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik organisasi dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

2) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

3) Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

4) Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai organisasi untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

5) Empati (*Empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Dimana organisasi diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Ragam Bimbingan dan Konseling. Selain dari bentuk dan fungsi, terdapat juga ragam dari bimbingan dan konseling. Istilah ragam bimbingan menunjuk pada bidang kehidupan tertentu atau aspek perkembangan tertentu yang menjadi fokus perhatian dalam arti ragam dapat dikatakan macam-macam dari bimbingan dan konseling.

a) Tujuan bimbingan konseling.

Tujuan bimbingan dan konseling sebenarnya sudah dapat dilihat dari pengertian bimbingan konseling itu sendiri, yaitu untuk membantu siswa memahami dirinya sendiri, sehingga sanggup mengarahkan diri dan bertindak laku yang wajar, sesuai dengan tuntunan dan keadaan lingkungan sekolah, keluarga dan masyarakat.

Tujuan pemberian layanan bimbingan konseling terhadap siswa ialah:

- 1) Merencanakan kegiatan penyelesaian studi, perkembangan karier serta kehidupannya di masa yang akan datang.
- 2) Mengembangkan seluruh potensi dan kekuatan yang dimilikinya seoptimal mungkin.
- 3) Menyesuaikan diri dengan lingkungan pendidikan, lingkungan masyarakat, dan lingkungan kerjanya.

4) Mengatasi hambatan dan kesulitan yang dihadapi dalam studi, penyesuaian dengan lingkungan pendidikan, masyarakat, maupun lingkungan kerjanya.¹⁵

b) Fungsi bimbingan konseling.

Keberadaan bimbingan pada setiap lembaga pendidikan (sekolah) haruslah berfungsi seoptimal mungkin agar peran bimbingan dan konseling nampak jelas, sehingga mampu memberikan pelayanan terhadap siswa sesuai dengan kebutuhan mereka. Pada dasarnya tugas bimbingan dan konseling harus mampu melaksanakan fungsi-fungsinya maka akan dapat dirasakan bagaimana peranan bimbingan dan konseling itu sendiri.¹⁶

Oleh karena itu pelayanan bimbingan konseling mengembangkan sejumlah fungsi yang hendak dipenuhi melalui kegiatan bimbingan dan konseling. Fungsi-fungsinya tersebut adalah fungsi pemahaman, fungsi i. Uraian penyaluran dan penempatan, fungsi penyesuaian, fungsi pencegahan, fungsi pengentasan, dan fungsi pemeliharaan atau pengembangan. Berikut ini akan menjelaskan makna masing-masing fungsi bimbingan dan konseling tersebut.

1. Fungsi Pemahaman

Melalui layanan bimbingan dan konseling siswa dibantu untuk mengenali dirinya, lengkap dengan segala kelebihan dan segala kekurangannya.

2. Fungsi penyaluran dan penempatan

¹⁵Ibid. h.7

¹⁶ Ali Lukmanul Hakim, *Jurnal Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Di Smk Al-Hidayah Lestari Lebak Bulu*. Jakarta 2014 diakses 20 juli 2019.

Melalui layanan bimbingan dan konseling siswa dibantu untuk memilih jurusan dan jalur sekolah serta lapangan pekerjaan yang sesuai dengan cita-cita, minat, bakat, dan kepribadiannya.

3. Fungsi penyusaian

Melalui layanan bimbingan dan konseling siswa dibantu untuk bisa menyesuaikan diri dengan lingkungannya.

4. Fungsi pencegahan.

Melalui layanan bimbingan dan konseling siswa dibantu untuk menghindarkan diri dari berbagai permasalahan yang akan menghambat proses pengembangan dirinya.

5. Fungsi pengentasan.

Melalui layanan bimbingan dan konseling siswa dibantu untuk menyelesaikan setiap permasalahan yang dihadapinya.

6. Fungsi pemeliharaan atau pengembangan

Melalui layanan bimbingan dan konseling siswa dibantu untuk selalu memelihara dan menumbuhkembangkan berbagai kemampuan yang dimiliki demi mencapai titik akhir harapan dan cita-cita.¹⁷

c) Prinsip-prinsip bimbingan konseling.

Rumusan prinsip-prinsip bimbingan dan konseling pada umumnya berkenaan dengan sasaran pelayanan, masalah klien, tujuan dan proses penanganan masalah, program pelayanan dan penyelenggaraan pelayanan uraian berikut ini

¹⁷ Basilius R, *Manajemen Pendidikan Di Sekolah*.(cet 1; Yogyakarta 2015).h.157

akan mengemukakan prinsip-prinsip bimbingan dan konseling yang telah diramu dari sejumlah sumber.

Arikunto dan Yuliana menggariskan beberapa prinsip penyelenggaraan program layanan bimbingan dan konseling sebagai berikut:

1. Prinsip bimbingan untuk semua

Program layanan bimbingan konseling tidak mengenal adanya perbedaan usia, jenis kelamin, suku, agama, ras, dan status sosial ekonomi.

2. Prinsip pengenalan perbedaan individu yang dibimbing.

Pengenalan dan pemahaman yang lebih mendalam tentang keunikan dari setiap individu yang dibimbing merupakan sebuah keharusan bagi konselor.

3. Prinsip bantuan.

Konselor bukan problem solver, program layanan bimbingan dan konseling terutama dimaksudkan agar orang yang dibimbing dapat membantu dirinya sendiri dalam memecahkan berbagai persoalan yang dihadapinya.

4. Prinsip berpusat kepada yang dibimbing

Artinya, fokus utama program layanan adalah individu yang dibimbing beserta semua permasalahan yang dihadapinya.

5. Prinsip kesesuaian kebutuhan

Prinsip ini mengisyaratkan perlunya konselor mengidentifikasi kebutuhan dari individu yang dibimbing agar layanan bimbingan dan konseling yang diberikannya sesuai dengan tuntutan kebutuhan individu yang dibimbing.

6. Prinsip kesesuaian perkembangan

Prinsip ini mengisyaratkan perlunya konselor memperhatikan tahap-tahap perkembangan individu yang dibimbing agar layanan bimbingan dan konseling yang diberikannya sesuai dengan tahapan perkembangan individu yang dibimbing.

7. Prinsip kerja sama

Konselor atau guru pembimbing, dengan persetujuan kepala sekolah, dapat menyerahkan atau mengalihkan tanggung jawab penyelesaian masalah yang tidak dapat diselesaikan di sekolah kepada lembaga atau tenaga profesional lain yang lebih mampu dan berwenang menangani.

8. Prinsip hirarki tanggung jawab

Kepala sekolah adalah penanggung jawab tertinggi dari semua program layanan bimbingan dan konseling di sekolah.

9. Prinsip evaluasi

Penyelenggaraan program layanan bimbingan dan konseling perlu dievaluasi secara teratur, terarah, dan berkelanjutan.¹⁸

Dari beberapa tentang prinsip-prinsip bimbingan dan konseling maka penulis mengambil kesimpulan bahwa setiap individu baik laki-laki maupun perempuan, anak-anak, remaja, ataupun dewasa, bahkan orang tua dapat memperoleh bimbingan dan konseling bila memerlukan, karena pada dasarnya pelayanan bimbingan dan konseling tidak membedakan antara suku, agama, ras, serta orang kaya dan orang miskin.

d) Teknik-teknik bimbingan dan penyuluhan

¹⁸ Ibid.h.161

Teknik merupakan suatu cara yang tidak dilakukan oleh guru bimbingan dan penyuluhan dalam mengatasi kesulitan belajar yang dihadapi, oleh karena itu dalam melaksanakan bimbingan dan penyuluhan belajar di sekolah harus menggunakan teknik yang tepat, agar kegiatan belajar menggunakan teknik yang tepat, agar kegiatan belajar mengajar berlangsung efektif dan efisien.

Adapun teknik yang digunakan dalam bimbingan dan penyuluhan antara lain teknik tes dan teknik non tes. Teknik tes melengkapi teknik non tes, yang dimaksud adalah serangkaian pengumpulan data siswa dengan menggunakan tes standar misalnya, tes intelegensi, tes bakat, tes minat, kreativitas dan lain sebagainya.

2. Pengertian tingkat kepuasan siswa

Pendidikan dalam konteks pemasaran jasa harus mengutamakan kepuasan dengan pelayanan kepada pelanggan, dalam hal ini pelanggan yang dimaksudkan adalah siswa. Karena kepuasan pelayanan sebuah lembaga pendidikan seperti disekolah atau di lembaga bimbingan belajar akan menentukan perkembangan tersebut. Ketika kita berbicara tentang kepuasan maka kita harus mengetahui bahwa setiap orang memiliki kepuasan yang berbeda-beda, yang artinya setiap lembaga harus bisa memprediksi apa saja kebutuhan dan keinginan pelanggannya.

Satisfaction (kepuasan) adalah kata dari bahasa latin, yaitu satis berarti enough atau cukup dan facere yang berarti to do atau melakukan. Jadi produk atau

jasa yang bisa memuaskan adalah produk dan jasa yang sanggup memberikan sesuatu yang dicari oleh konsumen sampai pada tingkat cukup.¹⁹

Kemudian menurut Day Fandy Tjiptono, bahwa kepuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidak sesuaian yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum pembelian dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.²⁰

Ruri Puspita Sari bahwa kepuasan dan ketidak puasan pelanggan adalah “respon pelanggan terhadap evaluasi ketidak-sesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian”. Artinya, bahwa pelanggan akan merasa puas bila hasilnya sesuai dengan yang diharapkan dan sebaliknya pelanggan akan merasa tidak puas bila hasilnya tidak sesuai dengan harapan.²¹

Dari hasil uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (siswa) setelah membandingkan kinerja atau hasil produk atau jasa yang diterima terhadap kinerja yang diharapkan. Jika suatu kinerja pelayanan berada di bawah h arapaan siswa, maka siswa tidak akan merasa puas dan jika kinerja pelayanan memenuhi harapan siswa, maka siswa akan

IAIN PALOPO

¹⁹Nia Tur Rohmah.(2019), *Jurnal Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan Dengan Kepuasan Peeserta Didik* di SMA Negeri 1 Godaangan Sidoarjo. Diakses 23 februari 2019.

²⁰ Dio Waluyo Prasetyo. (2016), *jurnalTingkat Kepuasan Siswa Dalam Menggunakan Jasa Pelayanan Perpustakaan Sekolah Di Man Yogyakarta*.Diakses 12 juni 2019.

²¹Ruri Puspita Sari.*JurnalPengaruh Kualitas Pelayanan Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik DanOrangtua Peserta Didik*di SMK Negeri Malang.Di akses 12 juni 2019.

merasakan kepuasan tersendiri. Senaliknya jika kinerja melebihi harapan maka siswa akan teramat puas atau senang.

Kepuasan juga sikap yang ditunjukkan oleh siswa baik sikap positif maupun sikap negatif sebagai bentuk ungkapan perasaan senang atau tidak senang serta kesesuaian antara harapan mereka terhadap kegiatan yang sudah menjadi kewajiban untuk mereka ikuti.

Siswa merupakan subjek pendidikan yang ingin ditingkatkan kemampuan yang dimiliki melalui proses pendidikan yang ditempuh melalui pendidikan formal atau non formal dengan tingkatan mulai dari tingkat dasar hingga tingkat tinggi. Jadi siswa yang sedang melakukan kegiatan belajar mengajar di lembaga bimbingan belajar

Kepuasan siswa sangat bergantung pada persepsi dan harapan mereka terhadap pelayanan lembaga yang dipengaruhi oleh kebutuhan dalam pendidikan dan keinginan untuk dapat berprestasi meningkatkan kemampuan serta melanjutkan jenjang pendidikan yang lebih tinggi agar cita-cita mereka tercapai.

Uraian diatas memiliki makna bahwa siswa adalah subjek kepuasan pelayanan dimana siswa memiliki keinginan yang tinggi agar dapat lebih berkembang di bidang pendidikan formal atau non formal.

Semakin banyak kesamaan antara harapan dan pengalaman yang diterima oleh siswa dalam suatu proses pelayanan lembaga pendidikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh siswa sebaliknya jika semakin sedikit kesamaan antara harapan dengan pengalaman yang diterima oleh siswa

dalam suatu pelayanan lembaga pendidikan maka semakin rendah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh siswa tersebut.

Menurut Iksan terdapat lima kepuasan siswa dalam kaitanya dengan mutu pelayanan bimbingan konseling yaitu:

1. Kehandalan berhubungan dengan kebijakan pimpinan kompetensi guru dan pelayanan karyawan dalam memberikan pelayanan yang bermutu dengan yang dijanjikan, konsisten, yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan siswa.
2. Daya tanggap kesediaan personil sekolah untuk mendengarkan dan mengatasi keluhan siswa-siswi yang berhubungan dengan masalah pendidikan yang menyangkut masalah-masalah sekolah.
3. Perhatian yaitu suatu keadaan di mana lembaga/sekolah memberikan jaminan kepastian layanan kepada siswa yang tidak lepas dari kemampuan personil lembaga/sekolah, terutama pimpinan, guru dan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji-janji sekolah terhadap siswa, disamping layanan-layanan lainnya.
4. Empati, merupakan keadaan mental yang membuat seseorang merasa dirinya di keadaan orang lain. Dengan demikian bentuk empati lembaga/sekolah terhadap kebutuhan siswa adalah adanya pemahaman personil lembaga/sekolah terhadap kebutuhan siswa dan berupayah kearah pencapaiannya.
5. Berwujud atau kemampuan fisik, dalam dunia pendidikan berhubungan dengan aspek fisik sekolah yang diperlukan untuk menunjang proses

belajar mengajar, meliputi; bangunan, kebersihan lingkungan, taman, laboratorium, perpustakaan dan lainnya.²²

Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, bila kinerja sesuai harapan pelanggan akan puas, harapan pelanggan akan dipengaruhi oleh pengalaman masa lampau, komputer dari kerabatnya serta janji dan informasi saingannya. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, sekolah harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan kuantitas pelanggan.

C. Kerangka Pikir

Sekolah dikatakan bermutu apabila kualitas pelayanan sekolah tersebut baik dan memuaskan semua pihak, untuk meningkatkan mutu sekolah tersebut kualitas pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling yang diberikan kepada siswa harus memuaskan agar siswa dapat semangat dalam belajar dan akan berpengaruh pada kualitas pelayanan pencatatan bimbingan konseling karena guru bimbingan konseling yang memiliki peran paling penting dalam meningkatkan kualitas potensi siswa.

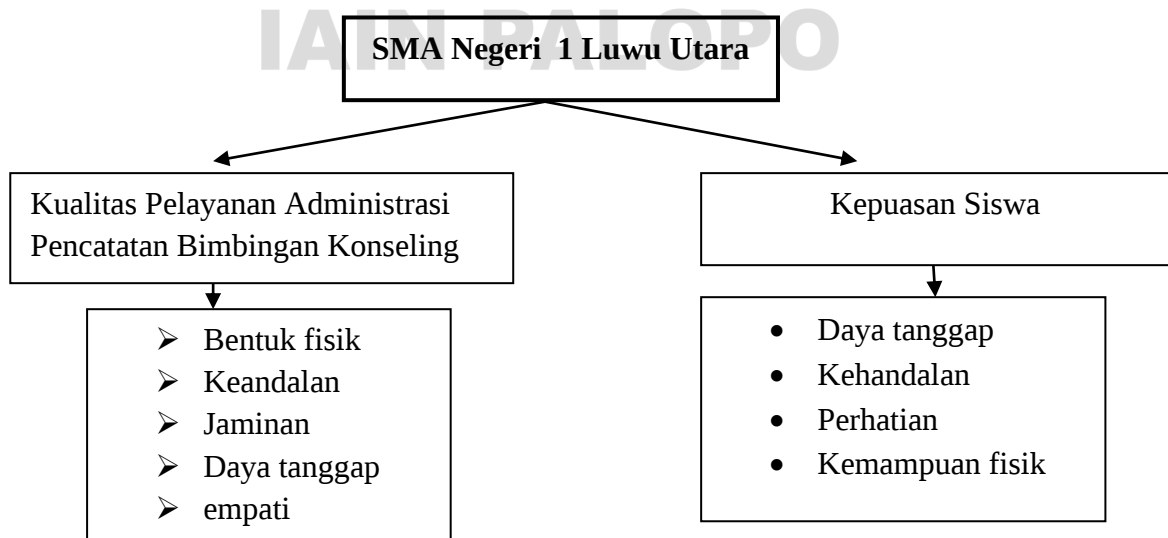
Kualitas pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling merupakan salah satu faktor penunjang dari kepuasan siswa apabila pelayanan bimbingan konseling tinggi maka siswa akan sangat merasa puas dan menyelesaikan tugasnya. Yang dimana dalam bimbingan konseling dalam pelayanan siswa termaksud bentuk fisik, kendalan jaminan daya tanggap dan

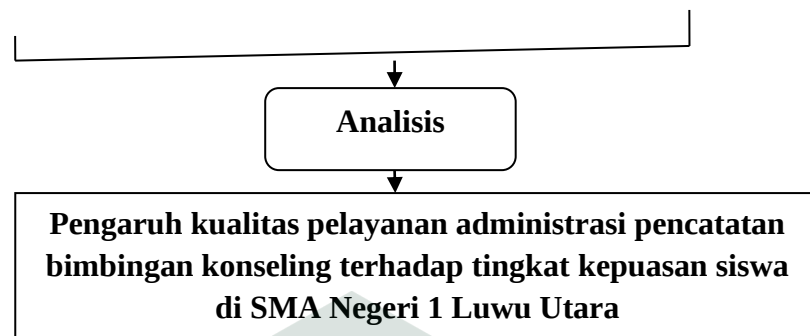
22 Iksan, (2013) *Kontribusi Kebijakan Pimpinan, Kompetensi Dosen, Dan Pelayanan Karyawan Terhadap Penjaminan Mutu Internal Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Mahasiswa*. Surakarta. Diakses pada tanggal 12 november 2019.

empati. Dengan adanya kualitas layanan yang baik dan professional di sebuah lembaga pendidikan akan menimbulkan kepuasan pelanggan (warga sekolah).

Kualitas Pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling mempengaruhi tingkat kepuasan siswa. Jika dalam suatu organisasi memiliki pegawai yang tingkat semangat kerja dan produktifitas rendah maka organisasi tersebut akan banyak mengalami kesulitan bahkan organisasi bisa gulung tikar apabila tidak segera ditangani. Salah satu cara untuk mengatasi masalah kepuasan siswa dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan adalah dengan memberikan kepuasan siswa yang tinggi sesuai dengan apa yang dikerjakan guru. Apabila siswa merasa puas yang diterimah maka semangat kerja guru untuk melayani akan meningkat.

Adapun gambar kerangka pikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:





Gambar 2:1 Bagan Kerangka Pikir

D. Hipotesis

1. Hipotesis Deskriptif

H_0 = Tidak ada pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling terhadap tingkat kepuasan siswa di SMA Negeri 1 Luwu Utara.

H_a = Ada pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling terhadap tingkat kepuasan siswa di SMA Negeri 1 Luwu Utara.

2. Hipotesis Statistik

Adapun rumus statistik untuk rumusan masalah 1 (satu) 2 (dua) yaitu :

$$H_0 : R_{YX} = 0$$

$$H_a : R_{YX} \neq 0$$

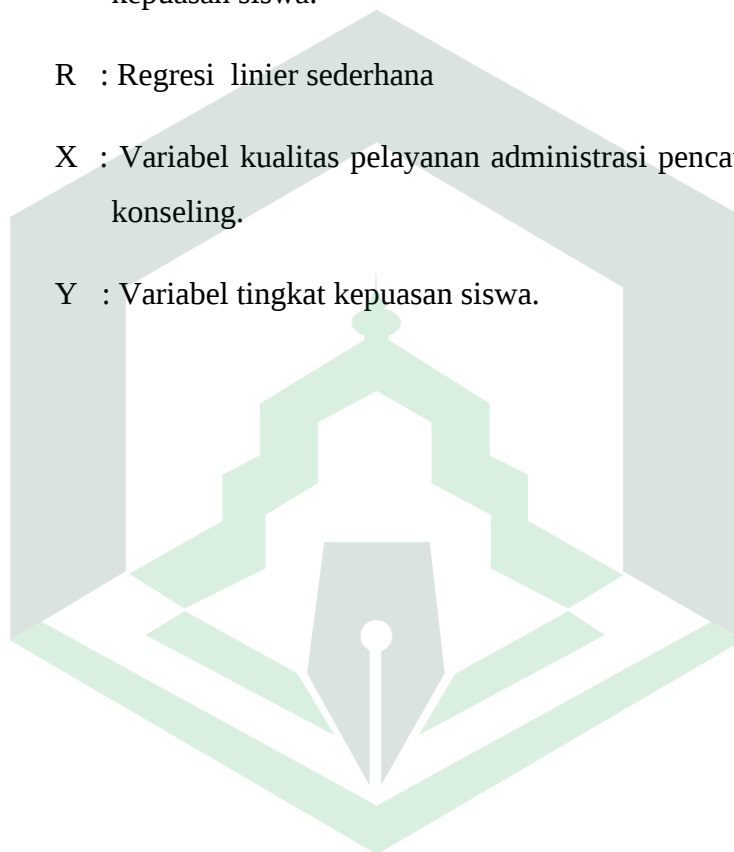
Keterangan: H_0 : Tidak ada pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling terhadap tingkat kepuasan siswa.

H_a : Ada pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling terhadap tingkat kepuasan siswa.

R : Regresi linier sederhana

X : Variabel kualitas pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling.

Y : Variabel tingkat kepuasan siswa.



IAIN PALOPO

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *expost facto* dengan menggunakan regresi sederhana untuk mengetahui pengaruh variabel X (kualitas pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling) terhadap variabel Y (tingkat kepuasan siswa) dan menggunakan alat bantu ilmu statistik bersifat inferensial dan deskriptif. Berikut di paparkan beberapa definisi dari *expost facto* menurut beberapa ahli yaitu Menurut kerlinger *ex post facto* adalah penemuan empiris yang dilakukan secara sistematis, peneliti tidak melakukan kontrol terhadap variabel-variabel tersebut secara inttern tidak dapat dimanipulasi.²³ Peneliti *ax post facto* yakni penyelidikan yang sistematis dimana variabel tersebut tidak dimanipulasi.

Berdasarkan uraian di atas dapat dikemukakan bahwa pengaruh kualitas pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling terhadap tingkat kepuasan siswa di SMA Negeri 1 Luwu Utara yang menjadi judul penelitian untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling terhadap tingkat kepuasan siswa secara ilmiah. Penelitian ini melakukan penyelidikan secara empiris yang sistematis sehingga peneliti mempunyai kontrol langsung terhadap variabel bebas karena fenomenanya susah dimanipulasi.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling terhadap tingkat kepuasan siswa di SMA Negeri 1 Luwu Utara.

²³Rendi alexandria, *metode penelitian ax posst facto*, (diakses 13 desember 2017).

a. Pendekatan psikologis.

Mengkaji masalah dengan mempelajari jiwa seseorang melalui gejala perilaku yang diamati. Dalam proses penulisan skripsi ini terutama dalam menganalisis data, peneliti banyak menggunakan teori-teori psikologi untuk pengaruh kualitas pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling terhadap tingkat kepuasan siswa.

b. Pendekatan Managerial

Sebuah pendekatan sistematis, karena pengelolaan yang teratur dalam melibatkan unsur-unsur yang terpadu dalam proses pembelajaran.

3. Variabel Penelitian

Penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu kualitas pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling (X) terhadap tingkat kepuasan kerja (Y). Berikut ini gambar kedua variabel tersebut.



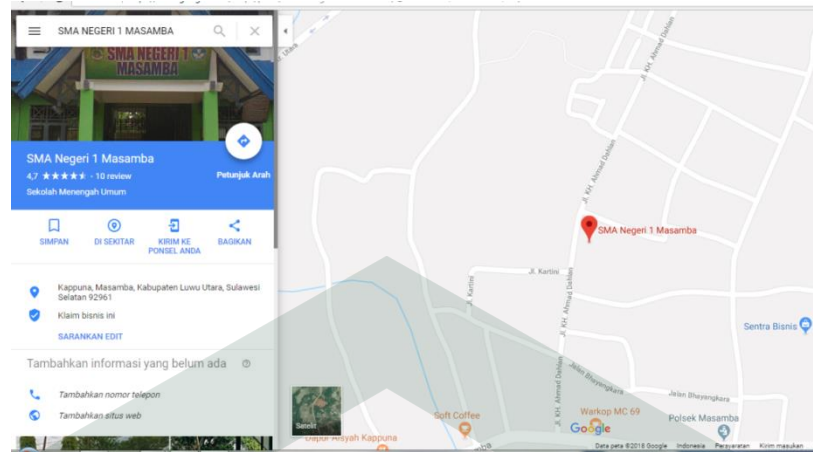
Gambar 3.1 : Desain Pengaruh Variabel X Terhadap Y

Keterangan:

- X** = Kualitas Pelayanan Administrasi Pencatatan Bimbingan Konseling
- Y** = Tingkat Kepuasan siswa
- = Pengaruh

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di SMAN 1 Luwu Utara Provinsi Sulawesi Selatan yang terletak di Jl. KH. Ahmad Dahlan No.32 Masamba Kabupaten Luwu Utara Kecamatan Masamba, Kelurahan Kappuna.



Gambar 3.2 Peta lokasi penelitian

C. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Untuk memungkinkan konsistensi pemahaman tentang variable yang akan dikaji dalam penelitian ini, berikut dirumuskan definisi operasional dari variable dengan indikator sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling yang dimaksud adalah kualitas pelayanan administrasi serangkaian aktifitas guna untuk memenuhi kebutuhan anggota organisasi baik yang diterima atau yang di rasakan siswa dan guru agar merasa puas. Dalam variabel kualitas pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling memiliki indikator-indikator penelitian dimana indikatornya meliputi : bentuk fisik, keandalan, jaminan, daya tanggap, dan empati.

2. Kepuasan siswa merupakan kondisi perasaan siswa, jika suatu pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan maka siswa akan merasa puas dan begitupun sebaliknya apabila pelayanan tidak sesuai dengan harapan siswa maka siswa akan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diterima. Adapun

indicator dari kepuasan siswa ialah daya tanggap, kehandalan, perhatian, dan kemampuan fisik.

D. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa SMA Negeri 1 Luwu Utara pada tahun ajaran 2018/2019 yang berjumlah 300 siswa. Populasi target dalam penelitian ini seluruh kelas XII, seperti tabel di bawah ini:

Tabel 3.1 : Populasi siswa di SMA Negeri 1 Luwu Utara

No	Kelas	Jumlah		Jumlah keseluruhan
		Laki-laki	Perempuan	
1.	XII. 1	12	26	38
2.	XII. 2	19	18	39
3.	XII. 3	14	24	38
4.	XII. 4	12	26	37
5.	XII. 5	16	21	37
6.	XII. 6	17	21	37
7.	XII. 7	13	25	37
8.	XII. 8	15	21	37
Jumlah		118	182	300

Sumber data siswa SMA Negeri 1 Luwu Utara tahun 2018/2019

Namun karena keterbatasan sumber daya yang dimiliki penulis maka penelitian ini hanya dibatasi pada populasi terjangkau yaitu siswa kelas XII yang berjumlah 300 siswa, karena adanya homogenitas dalam pemberian layanan kepada seluruh kelas XII sehingga penulis mudah memilih siswa untuk menjadi populasi terjangkau. Siswa kelas XII dipilih karena telah merasakan layanan bimbingan konseling lebih lama dan sedang berada pada tahap mempersiapkan jenjang karir berikutnya sehingga diharapkan dapat memberikan pendapat bagaimana layanan yang diberikan, sedangkan siswa kelas X belum mendapatkan layanan bimbingan konseling, sedangkan kelas XI masih belum cukup lama merasakan layanan bimbingan konseling. Adapun jumlah sampel siswa yang

diambil adalah 15% dari jumlah populasi yang ada yang berjumlah 300 dengan perhitungan $15\% \times 300 = 45$ responden.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa kelas XII SMA Negeri 1 Luwu Utara tahun pelajaran 2018/2019 semester genap dengan jumlah 300 orang siswa yang terdiri atas delapan kelas, sedangkan teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Proporsional stratified random sampling*.

Suharsimi Arikunto mengemukakan bahwa apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya, jika jumlah subjeknya besar, maka dapat diambil antara 10-15% atau 20-25%.²⁴ Jumlah sampel yang diambil dari besarnya sampel adalah 15% sehingga penelitian yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah 45 dari 300 jumlah populasi.

Menurut Supranto teknik penentuan jumlah sampel minimal dapat dihitung dengan rumus, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel.

N = Jumlah populasi.

d^2 = Prediksi yang ditetapkan.

Dimana, N = Jumlah seluruh kelas X SMAN 1 Luwu Utara sebanyak 300

²⁴Ibid h. 112.

d^2 = Prediksi (ditetapkan 0,1 atau 10%).

Adapun rincian populasi dan sampel dari masing-masing kelas dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.2 : Rincian Populasi Penelitian Siswa

No	Kelas	Populasi	Sampel
1	XII.1	38	6
2	XII.2	39	6
3	XII.3	38	6
4	XII.4	37	6
5	XII.5	37	5
6	XII.6	37	6
7	XII.7	37	5
8	XII.8	37	5
Jumlah		300	45

Sumber: Tata Usaha

D. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data primer adalah sumber data yang dapat memberikan data penelitian secara langsung.²⁵ Sumber data primer dalam penelitian ini adalah siswa-siswi kelas XII SMA Negeri 1 Luwu Utara tahun ajaran 2018/2019 untuk mendapatkan data mengenai pelayanan administrasi pencatatan bimbingan dan penyuluhan terhadap kepuasan siswa.

2. Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data, misalnya lewat dokumen. Sedangkan sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah sumber data berupa dokumentasi jumlah

²⁵ Joko P. Subagyo, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1997), h.88.

siswa nama-nama siswa dan dokumentasi lainnya yang berkaitan dalam penelitian.

E. Teknik Pengumpulan data

Berdasarkan penelitian ini, beberapa teknik pengumpulan data yang akan digunakan adalah sebagai berikut:

1. Dokumentasi dan Observasi

Teknik pengumpulan data dengan metode dokumentasi ini yaitu meminta secara langsung dari sekolah atau wakil sekolah tentang data-data yang diperlukan. Adapun untuk melengkapi data melalui metode dokumentasi yaitu dengan melihat nilai prestasi siswa, keadaan siswa, dengan keadaan guru dan pegawai serta keadaan sarana prasarana SMA Negeri 1 Luwu Utara..

Metode observasi yang peneliti gunakan adalah suatu cara untuk mengadakan penilaian dengan jalan mengadakan pengamatan secara langsung dan sistematis.²⁶ Sebelum peneliti mengambil topik penelitian, peneliti telah melakukan observasi terhadap kondisi pelayanan pencatatan bimbingan konseling terhadap tingkat kepuasan siswa di SMA Negeri 1 Luwu Utara pada saat melakukan program latihan profesi (PLP 1) selama 2 minggu. Observasi yang dilakukan menghasilkan suatu asumsi terhadap faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi pelayanan pencatatan bimbingan konseling terhadap tingkat kepuasan siswa.

2. Kuesioner atau Angket

²⁶Tukiran Taniredja dan hidayati mustafidah, *penelitian kuantitatif (sebuah pengantar)*, (Cet.I; Bandung: Alfabeta, 2011), h.47.

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.²⁷ Dalam penelitian ini menggunakan metode angket dengan harapan responden akan dapat langsung menuangkan jawabannya sesuai dengan daftar pertanyaan item-item angket sesuai dengan keadaan sebenarnya. Kuesioner atau angket ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan administrasi sekolah terhadap tingkat kepuasan siswa. Adapun format kisi-kisi angket X dan Y dapat dilihat dalam bentuk lampiran.

Angket yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan *skala likert* dengan empat alternatif pilihan jawaban yaitu: Baik (B), Cukup Baik (CB), Kurang Baik (KB) dan Tidak Baik (TB) Sedangkan skala pernyataan untuk masing-masing butir diberikan sesuai dengan pilihan dengan skornya adalah B= 4, CB = 3, KB = 2 dan TB = 1. Skala likert digunakan sebagai alat ukur skala sikap dengan empat kategori jawaban sebagai berikut:

Tabel 3.3 : Perolehan Kateorisasi

Kategori	Skor Jawaban
Baik (B)	4
Cukup Baik (CB)	3
Kurang Baik (KB)	2
Tidak Baik (TB)	1

²⁷Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Cet XIX; (Bandung: Alfabeta, 2013), h.137.

Setelah data terkumpul, dilakukan tahap pengolahan dan analisis data. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan bantuan *software IBM SPSS ver. 22*. Sebelum angket digunakan terlebih dahulu instrumen angket di uji coba, dalam hal ini uji validitas dan realibilitas. Dalam penelitian ini, uji validitas yang digunakan yaitu uji validitas isi oleh beberapa ahli dan uji validitas *item*.

F. Instrumen penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah instrument kualitas pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling terhadap tingkat kepuasan siswa di SMA Negeri 1 Luwu Utara sebagai berikut:

- a. Instrument kualitas pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling.

Tabel 3.4 instrumen kualitas pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		B	CB	KB	TB
1.	Guru BK melaksanakan tugas dengan prosedur sesuai diterapkan sekolah.				
2.	Selalu mengutamakan siswa dengan memberikan pelayanan cepat dan tepat				
3.	Guru BK memahami permasalahan siswa dan memberikan solusi.				
4.	Guru BK mampu menggunakan teknologi dalam pengelolaan data-data siswa.				
5.	Membiarkan siswa menunggu tanpa alasan yang jelas				
6.	Guru BK tidak memiliki kemampuan komunikasi yang baik sehingga siswa tidak mudah percaya apa yang dikatakan				
7.	Guru BK memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat				

8. Guru BK ikut merasakan masalah yang di alami siswa dan memberikan solusi.
9. Guru BK memberikan informasi dengan menggunakan bahasa yang tidak mudah di menegerti siswa.
10. Guru BK melayani dengan sikap simpatik dan akurat yang tinggi
11. Guru BK Mampu memahami keinginan siswa
12. Guru BK membantu untuk memanfaatkan fasilitas internet.
13. Apakah guru BK ada atau hadir pada saat siswanya bermasalah.

b. Instrument tingkat kepuasan siswa.

Tabel 3.5 instrument tingkat kepuasan siswa.

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		B	CB	KB	TB
1.	Peralatan ruang kantor guru BK tertata rapih dah nyaman.				
2.	Janji guru BK terhadap penyelesaian tugas siswa terpenuhi.				
3.	guru BK disiplin pada waktu.				
5.	Guru BK berpenampilan rapi dan sopan.				
6.	Guru BK cepat dalam merespon keluhan siswa.				
7.	Pelayanan kepada siswa tidak diskriminatif.				
8.	Guru BK membantu siswa setiap mengalami kesulitan.				
9.	Guru BK teliti dalam pekerjaannya.				
10.	Guru BK bertanggung jawab terhadap pekerjaannya.				
11.	Guru BK menggunakan bahasa yang mudah di mengeerti.				
12.	Penggunaan peralatan dan teknologi data operasional BK kinerjanya kurang optimal				
13.	Guru BK terampil dalam melayani kebutuhan siswa				
14.	jumlah loket pelayanan administrasi memadai.				
15.	sikap sopan guru BK di tujukan kepada siswa				

16. Guru BK memberikan solusi terhadap keluhan dari siswa.
 17. Guru BK sabar dalam memberikan pelayanan pelayanan kepada siswa.
 18. kondisi ruangan guru BK bersih dan nyaman.
 18. Keramahan guru BK dalam melayani siswa
-

G. Uji Validitas dan Reabilitas Instrument

a. Uji Validitas

Validitas isi adalah instrumen yang menyerupai tes yang biasa digunakan untuk mengukur kepemimpinan kepala sekolah. Sedangkan validitas item merupakan hal yang paling penting dalam pengukuran, terutama kuesioner yang dikembangkan sendiri oleh peneliti.

Validitas ini menggunakan kisi-kisi instrumen. Dalam kisi-kisi tersebut terdapat variabel yang diteliti, indikator sebagai tolak ukur dan butir soal (item) pertanyaan atau pernyataan yang telah dijabarkan dalam indikator. Dengan kisi-kisi instrumen pengujian validitas akan lebih mudah dilakukan dan data yang dihasilkan pun menghasilkan data yang sistematis.²⁸

Jumlah tenaga ahli yang digunakan minimal tiga orang atau validator untuk divalidasi. Validator diberikan lembar validasi setiap instrumen untuk diisi dengan tanda centang (☐) pada skala *likert* 1-4 seperti berikut ini :

- | | |
|--------|---------------|
| Skor 1 | : Tidak Baik |
| Skor 2 | : Kurang Baik |
| Skor 3 | : Cukup Baik |

²⁸Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. (Bandung: Alfabeta, 2010).

Skor 4 : Baik

Data hasil validasi dikonsultasikan dengan ahli untuk instrumen angket yang berupa pertanyaan atau pernyataan dianalisis dengan berlandaskan teori yang akan diukur tentang aspek-aspek, memberi keputusan dan mempertimbangkan masukan, komentar dan saran-saran dari validator. Instrumen dapat digunakan tanpa perbaikan, ada perbaikan, dan mungkin dirombak total. Hasil analisis tersebut dijadikan pedoman untuk merevisi instrumen angket. Selanjutnya berdasarkan lembar validasi yang telah diisi oleh validator tersebut dapat ditentukan validitasnya dengan rumus statistik *Aiken's* berikut:

$$V = \frac{\sum s}{n(c-1)}$$

Keterangan:

$S = r - lo$

n = banyaknya validator

lo = Angka penilaian validitas yang terendah (misalnya 1).

c = Angka penilaian validitas tertinggi (misalnya 5).

R = Angka yang diberikan oleh penilai.²⁹

Senjutnya hasil perhitungan validitas isi setiap butirnya dibandingkan dengan menggunakan interprestasi sebagai berikut:³⁰

Tabel 3.6 : Interpretasi Validitas Isi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Tidak baik
0,20 – 0,399	Kurang baik
0,40 – 0,599	Sedang

²⁹Azwar,2012: 113 *Teori Validitas Aiken's*, Hendryadi (2014), diakses pada tanggal 11 Januari 2018, pada pukul 16.08.

³⁰Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. (Bandung: Alfabeta, 2010).

0,60 – 0,799	Cukup baik
0,80 – 1,000	Baik

1) Hasil uji coba instrumen

Sebelum instrument angket digunakan, terlebih dahulu validasi dengan cara dieberikan kepada tiga orang ahli atau biasa disebut validator. Adapun ketiga validator tersebut adalah sebagai berikut

Tebel 3.7 : Validator intrumen penelitian

No	Nama	Pekerjaan
1	Dr. Hilal Mahmud, MM.	Dosen
2	Dr. Taqwa, S.Ag, M.Pd. I	Dosen
3	Tasdin Tahrim, S.Pd., M.Pd.	Dosen

Sumber Data : Dosen Validator Angket

Sebelum instrument di validasi oleh para validator, maka langkah selanjutnya yang akan dilakukan oleh para penulis adalah memperbaiki instrument berdasarkan saran-saran yang diberikan validator sampai instrument tersebut layak untuk digunakan dalam penelitian.

a) Uji validasi isi

Dalam penelitian ini, untuk menguji valid atau tidaknya tes (instrument) penelitian digunakan rumus Aiken's dengan hasil sebagai berikut: variabel pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling pada validator 1 item satu skor 4 nilai $S=4$, item dua skor 4 $S=4$, item skornya tiga nilai $S=4$, item empat skor 4 nilai $S=3$, item lima skor 4 nilai $S=3$, item enam skor 4 nilai $S=3$. Validator 2 item satu skor 4 nilai $S=3$, item dua skor 4 $S=3$, item skornya tiga nilai $S=3$, item empat skor 4 nilai $S=3$, item lima skor 4 nilai $S=3$, item enam skor 4 nilai $S=4$. Validator 3 item satu skor 4 nilai $S=4$, item dua skor 4 $S=4$, item

skornya tiga nilai S=4, item empat skor 4 nilai S=4, item lima skor 4 nilai S=4, item enam skor 4 nilai S=4.

Kemudian untuk item materi diperoleh Nilai V (Aiken's) $V \frac{6}{3(4-1)} = 9$ Nilai koefisien *Aiken's* berkisar antara 0 – 1. Koefisien sebesar 9 (item materi) sudah dianggap memiliki validasi isi yang memadai (valid).

Variabel tingkat kepuasan siswa pada validator 1 item satu skor 4 nilai S=4, item dua skor 4 S=4, item skornya tiga nilai S=4, item empat skor 4 nilai S=3, item lima skor 4 nilai S=4, item enam skor 4 nilai S=3. Validator 2 item satu skor 4 nilai S=3, item dua skor 4 S=4, item skornya tiga nilai S=4, item empat skor 4 nilai S=3, item lima skor 4 nilai S=3, item enam skor 4 nilai S=3. Validator 3 item satu skor 4 nilai S=4, item dua skor 4 S=4, item skornya tiga nilai S=4, item empat skor 4 nilai S=4, item lima skor 4 nilai S=4, item enam skor 4 nilai S=4.

Kemudian untuk item materi diperoleh Nilai V (Aiken's) $V \frac{6}{3(4-1)} = 9$ Nilai koefisien *Aiken's* berkisar antara 0 – 1. Koefisien sebesar 9 (item materi) sudah dianggap memiliki validasi isi yang memadai (valid).

Setelah divalidasi dan mendapatkan item-item yang valid, selanjutnya instrumen tersebut dilakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas dilakukan dengan membuang item yang tidak valid dan menguji kembali item yang valid untuk mengetahui apakah item yang valid tersebut reliabel atau tidak.

b. Uji Realibilitas

Menurut Adalwiyah reabilitas menunjukkan pengertian bahwa sesuatu dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrument tersebut sudah baik. Untuk mengetahui suatu alat ukur itu reabel dapat diuji dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha*. Cronbach, mengatakan bahwa dimana satu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,60.³¹ Apabila variabel mempunyai cronbach' alpa > 0,60 maka variabel tersebut dikatakan reliabel, sebaliknya cronbach' alpa < 0,60 maka variabel tersebut tidak reliable, atau cronbach alpha lebih besar dari r tabel semakin nilai reliabilitas datanya semakin terpercaya

Adapun tolak ukur untuk menginterpretasikan derajat reliabilitas instrumen yang diperoleh adalah sebagai berikut:³²

Tabel 3.8 : Interpretasi Reliabilitas

Koefisien Korelasi	Kriteria Reliabilitas
0,80 1,00	Sangat Tinggi
0,60 0,80	Tinggi
0,40 0,60	Cukup
0,20 0,40	Rendah
0,00 0,20	Sangat Rendah

Adapun Data hasil uji releabilitas instrumen dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.9 : Hasil Cronbach's Alpha Validasi Tes

Cronbach's Alpha	N of Items

³¹Adalwiya, (2015). *Metode Penelitian*. (http://etheses.uinmalang.ac.id diakses 09 Januari 2018).

³²M. Subana dan Sudrajat, *Dasar-dasar Penelitian Ilmiah*, Cet. II; (Bandung: Pustaka Setia, 2005).

.605	18
------	----

Berdasarkan dari interpretasi taraf penilaian dari hasil koefisien korelasi berkisar dari $0,80 < r \leq 1,00$ dengan kriteria reliabilitas (sangat tinggi), $0,60 < r \leq 0,80$ (tinggi), $0,40 < r \leq 0,60$ (cukup) $0,20 < r \leq 0,40$ (rendah), $0,00 < r \leq 0,20$ (sangat rendah). Hasil perhitungan dari reliabilitas menggunakan SPSS statistik ver.22, pada lembar tes di tentang nilai alpha sebesar $0,60 < r \leq 0,80$ yang berarti tinggi, maka lembar validasi tersebut dikatakan reliabilitas.

H. *Teknik Pengelolaan Analisis Data*

a. Uji asumsi klasik

Sebelum dilakukan uji hipotesis terlebih dahulu dilakukan uji pesyaratan analisis data sebagai berikut:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan mengetahui apakah data yang diperoleh dari hasil penelitian berdistribusi normal. Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan *software IMB SPSS Dasar* pengambilan keputusan memenuhi normalitas dan tidak, sebagai berikut:

Jika nilai signifikansi $> \alpha$ (0,05) maka data tersebut berdistribusi normal. Sedangkan jika nilai signifikansi $< \alpha$ (0,05) maka data tersebut berdistribusi tidak normal.

2. Uji Linieritas

Uji Linieritas digunakan untuk mengetahui sifat hubungan antara variabel independen (bebas) dengan variabel dependen (terikat) merupakan suatu garis

lurus (linier). Dasar pengambilan keputusan memenuhi linieritas dan tidak linieritas adalah sebagai berikut:

Jika nilai signifikansi $>0,05$) maka nilai residua berdistribusi linieritas. Sedangkan jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka nilai residual berdistribusi tidak linieritas.

Hasil F_{hitung} kemudian dikonsultasikan dengan F_{tabel} dengan taraf signifikansi 5%. Dalam hal ini berlaku ketentuan bila F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} maka koefisien korelasi ganda yang diuji adalah signifikan, yaitu dapat diberlakukan untuk seluruh populasi. Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ dengan taraf signifikansi 0,05, maka hubungan variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y) dinyatakan tidak linear. Sebaliknya apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan taraf signifikansi 0,05, maka hubungan variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y) dinyatakan linear.

b. Analisis Regresi Linier Sederhana

Untuk melihat hubungan masing-masing variabel dengan menggunakan analisis regresi yaitu analisis regresi sederhana yaitu :

1. Membuat persamaan regresi linier sederhana

$$Y = a + b (X)$$

Dimana :

a = konstanta

b = koefisien regresi

Y = Variabel dependen (variabel tak bebas)

X = Variabel independen (variabel bebas)

Syarat kelayakan yang harus terpenuhi saat kita menggunakan regresi linear sederhana adalah:

- a) Jumlah sampel yang digunakan harus sama
- b) Jumlah variabel bebas (X) adalah 1 (satu)
- c) Nilai residual harus berdistribusi normal
- d) Terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas (X) dengan variabel tergantung (Y)
- e) Tidak terjadi gejala heteroskedastisitas
- f) Tidak terjadi gejala autokorelasi

2. Uji hipotesis Membandingkan nilai Sig dengan 0,05:

Adapun yang menjadi dasar pengambilan keputusan dalam analisis regresi dengan melihat nilai signifikansi sebagai adalah:

- a) Jika nilai signifikansi (Sig.) lebih kecil $<$ dari probabilitas 0,05 mengandung arti bahwa ada pengaruh variabel (X) terhadap variabel(Y).
- b) Jika nilai signifikansi (Sig.) lebih besar $>$ dari probabilitas 0,05 mengandung arti bahwa tidak ada pengaruh variabel (X) terhadap variabel (Y).

3. Uji hipotesis Membandingkan nilai t hitung dengan t tabel

Uji hipotesis ini sering disebut juga dengan uji t, dimana dasar pengambilan keputusan dalam uji t adalah:

- a) Jika nilai t_{hitung} lebih besar $>$ dari t_{tabel} maka ada pengaruh variabel (X) terhadap variabel (Y).
- b) Jika nilai t_{hitung} lebih kecil $<$ dari t_{tabel} , maka tidak ada pengaruh.

4. Melihat besar pengaruh variabel X terhadap Y

Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling (X) terhadap tingkat kepuasan siswa (Y) dalam analisis regresi linier sederhana.

Mencari model regresi, peneliti menggunakan bantuan program statistik dan analisis (*SPSS for MS windows ver. 22*) yang sudah tersedia karena sampel yang dijadikan data untuk analisis yang diberlakukan untuk populasi.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Lokasi Penelitian

SMA Negeri 1 Luwu Utara merupakan sekolah yang berada di provinsi Sulawesi selatan tepatnya JL KH. Ahmad Dahlan No.32 Masamba kab.Luwu Utara kecamatan Masamba, kelurahan kappuna. Pada awalnya sekolah ini adalah vilial (kelas jauh) SMA Negeri 158 Palopo. Sejalan dengan perubahan program pendidikan menengah yang terbagi menjadi dua yaitu SMA dan SMK tahun 1997 beralih penamaan menjadi SMA Negeri 1 Masamba.

Adapun visi dan misi SMA Negeri 1 Luwu Utara antara lain:

Visi:

Berkualitas di bidang akademik, berprestasi di bidang olahraga dan seni berdasarkan keaktifan local dan imtaq”.

Misi:

- a. Meningkatkan ketaqwaan kepada Tuhan yang maha Esa dan menumbuhkan penghayatan terhadap budaya bangsa sehingga dapat bersifat arif.
- b. Mengembangkan pembelajaran kurikulum Nasional (KTSP) dan kurikulum K-13 di sempurnahkan.
- c. Melaksanakan pembelajaran dan bimbingan secara efektif agar setiap siswa berkembang sesuai dengan potensi yang dimiliki.
- d. Mengembangkan potensi local, kearifan local di bidang teknologi, olahraga dan budaya berdasarkan ajaran agama.
- e. Menumbuhkan semangat keunggulan secara intensif kepada seluruh warga sekolah
- f. Melaksanakan dan mengembangkan program pengajaran berbasis TIK.
- g. Meningkatkan kegiatan ekstrakurikuler sesuai dengan bakat dan minat yang di miliki siswa.
- h. Menerapkan manajemen partisipatif dengan melibatkan seluruh warga sekolah.
- i. Menerapkan budaya disiplin, budaya bersih dan hidup sehat.
- j. Menciptakan suasana kondusif, aman dan nyaman.

2. Deskripsi Data

Statistik deskriptif digunakan untuk mengorganisasi data, mengkajikan dan menganalisis data. Cara untuk menggambarkan data adalah dengan melalui tehnik statistik seperti membuat tabel, distribusi frekuensi dan diagram atau grafik. Statistik deskriptif digunakan untuk mendiskripsikan karakteristik responden berupa perhitungan mean, median, modus, variansi, standar deviasi, nilai minimum, nilai maksimum, tabel distribusi frekuensi dan lain-lain

- a. Diskripsi variabel (X) pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling di SMA Negeri 1 Luwu Utara.

Hasil analisis yang berkaitan dengan variabel pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling yang diperoleh berdasarkan penyebaran angket sesuai dengan indicator masing-masing sebagai berikut.

**Tabel 4.1 : Perolehan Hasil Analisis Statistik Deskriptif
Pelayanan Administrasi Pencatatan Bimbingan Konseling.**

Statistik	Nilai Statistik
Ukuran sampel	45
Rata-rata	82.40
Median	83.00
Std. deviation	6.140
Variance	37.700
Range	40
Minimum	56
Maximum	96

Sumber data: Hasil angket di SMA Negeri 1 Luwu Utara menggunakan SPSS ver.22

Tabel kualitas administrasi pencatatan bimbingan konseling di atas menunjukkan jumlah responden (N) ada 45, dari 45 responden ini nilai guru terkecil (Minimum) adalah 56, dan nilai guru terbesar (Maksimum) adalah 96. nilai yang menjadi sampel penelitian mempunyai skor rata-rata 82,40 dengan variansi 37,700 dan standar deviasi 6.140 dari skor ideal 100.

Jika skor variabel hasil angket pembelajar langsung dikelompokkan dalam 4 kategori maka diperoleh distribusi dan presentase seperti yang ditunjukkan dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.2 : Perolehan Presentase Kategorisasi Kualitas Pelayanan

Administrasi Pencatatan Bimbingan konseling.

Skor	Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
56-70	Tidak baik	1	2,2%
71-80	Kurang baik	11	24,4%
81-90	Cukup baik	31	69%
91-100	Baik	2	4,4%
Jumlah		45	100%

Sumber: Hasil analisis data angket penelitian yang diolah, thn 2019

Berdasarkan tabel 4.2 di atas dapat dikemukakan hasil angket pada variabel kualitas administrasi pencatatan bimbingan konseling yang diperoleh

dari sampel penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas administrasi pencatatan bimbingan konseling pada kategori tidak baik diperoleh presentase 2,2% dengan frekuensi 1 orang. Sedangkan kategori kurang baik diperoleh presentase 24,4% dengan frekuensi sampel 11 orang. Kualitas administrasi pencatatan bimbingan konseling pada kategori cukup baik diperoleh presentase 69% dengan frekuensi sampel 31 orang untuk kategori baik diperoleh presentase 4,4% dengan frekuensi sampel 2 orang.

Berdasarkan tabel 4.1 dan 4.2 diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas administrasi pencatatan bimbingan konseling di SMA Negeri 1 Luwu Utara termasuk dalam kategori cukup baik dengan frekuensi sampel 31 orang dan hasil presentase 69%. Adapun skor rata-rata yaitu 82.40. Tingginya hasil presentase kualitas administrasi pencatatan bimbingan konseling dipengaruhi oleh jawaban responden terhadap angket yang diberikan.

b. Diskripsi variabel (Y) Tingkat Kepuasan Siswa

Hasil analisis statistik yang berkaitan dengan skor variabel tingkat kepuasan siswa (Y) diperoleh gambaran karakteristik distribusi skor tingkat kepuasan siswa yang menunjukkan skor rata-rata adalah 88,24 dan varians sebesar 36,962 dengan standar deviasi 6,080 dari skor ideal 100, sedangkan rentang skor yang dicapai 39 skor terendah 61 dan skor tertinggi 100. Hal ini digambarkan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.3 : Perolehan Hasil Analisis Statistik Deskriptif Tingkat Kepuasan Siswa

Statistik	Nilai statistic
Ukuran sampel	45
Rata-rata	88.24
Median	88.00
Std. deviation	6.080
Variance	36.962
Range	39
Minimum	61
Maximum	100

Tabel tingkat kepuasan siswa di atas menunjukkan jumlah responden (N) ada 45, dari 45 responden ini nilai guru terkecil (Minimum) adalah 61, dan nilai guru terbesar (Maksimum) adalah 100. nilai yang menjadi sampel penelitian mempunyai skor rata-rata 88,24 dengan variansi 36.962 dan standar deviasi 6.140 dari skor ideal 100.

Jika skor variabel hasil angket pembelajar langsung dikelompokkan dalam 4 kategori maka diperoleh distribusi dan presentase seperti yang ditunjukkan dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.4 : Perolehan Presentase Kategorisasi Tingkat Kepuasan Siswa

Skor	Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
60-70	Tidak baik	1	2.2%
71-80	Kurang baik	0	0%
81-90	Cukup baik	32	71.1%
91-100	Baik	12	26.7%
Jumlah		45	100%

Berdasarkan tabel 4.4 di atas dapat dikemukakan hasil angket pada variabel tingkat kepuasan siswa yang diperoleh dari sampel penelitian menunjukkan bahwa secara umum tingkat tingkat kepuasan siswa pada kategori tidak baik diperoleh presentase 2.2% dengan frekuensi sampel 1 orang.

Sedangkan kategori kurang baik diperoleh presentase 0% dengan frekuensi sampel 0 orang. Tingkat kepuasan siswa dalam kategori cukup baik diperoleh presentase 71.1% dengan frekuensi sampel 32 orang. Untuk kategori baik diperoleh presentase 26.7% dengan frekuensi sampel 12 orang.

Berdasarkan tabel 4.3 dan 4.4 diatas dapat disimpulkan bahwa tingkatkepuasan siswa di SMA Negeri 1 Luwu Utara termaksud dalam kategori cukup baik dengan frekuensi sampel 32 orang dan hasil presentase 71.1% adapun skor rata-rata yaitu 88.24. tingginya hasil presentase tingkat kepuasan siswa dipengaruhi oleh jawaban responden terhadap angket yang diberikan.

3. Uji Persyaratan Analisis Data

a. Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan uji hipotesis terlebih dahulu dilakukan uji persyaratan analisis data sebagai berikut:

1) Uji normalitas

Uji normalitas data merupakan salah satu uji persyaratan analisis data dengan menggunakan *one-sample kolmogorov-smirnov* test dapat di kemukakan bahwa lilliefors significance correction dari hasil kualitas administrasi pencatatan bimbingan konseling terhadap tingkat kepuasan siswa dilakukan melalui program SPSS Ver.22. dalam mengambil keputusan uji normalitas data dilakukan dengan melihat nilai taraf signifikansi 0,05. Jika taraf signifikansi dalam uji normalitas lebih besar dari 0,05 maka data berdistribusi normal dan demikian sebaliknya. Adapun hasil uji normalitas data melalui SPSS Ver. 22. Sebagai berikut:

Tabel 4.5 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test SPSS Ver.22

Unstandardized Residual		
N		45
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.92813773
Most Extreme Differences	Absolute	.146
	Positive	.146
	Negative	-.085
Test Statistic		.146
Asymp. Sig. (2-tailed)		.017 ^c

Tabel di atas menunjukkan hasil uji *one sample kolmogrov smirnov test* diperoleh angka probabilitas atau *Asymp. Sig (2-tailed)*. Nilai ini dibandingkan dengan 0,05 (karena menggunakan taraf signifikan 5%) untuk pengambilan keputusan dengan menggunakan kriteria pengujian sebagai berikut :

- Jika *Asymp. Sig (2-tailed)* > 0.05 maka hasil distribusi data adalah normal.
- Jika *Asymp. Sig (2-tailed)* < 0.05 maka hasil distribusi data adalah tidak normal.

Tabel 4.6 Keputusan Uji Normalitas Data

NO	Nama Variabel	Nilai <i>Asymp. Sig (2-tailed)</i> Unstandardized Residual	Taraf Signifikansi	Keputusan
1	kualitas pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling	0.017	0.05	Normal
2	Tingkat kepuasan siswa		0.05	Normal

Dari hasil keputusan diatas diketahui nilai signifikansi 0,017 lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa semua data berdistribusi normal.

2) Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Uji linieritas dilakukan dengan menggunakan *deviation from linearity* SPSS VER.22 pada taraf signifikansi (*linearity*) lebih besar dari 0.05.

Tabel 4.7 : uji linearitas

ANOVA Table						
			Sum of Squares	Df	Mean Square	F Sig.
Kepuasan Siswa * kualitas pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling	Between Groups	(Combined)	1273.202	12	106.100	9.615
		Linearity	947.379	1	947.379	85.855
		Deviation from Linearity	325.823	11	29.620	2.684
	Within Groups		353.109	32	11.035	
Total			1626.311	44		

Dari tabel output diatas diperoleh nilai signifikansi = 0.014 lebih besar dari 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel kualitas administrasi pencatatan bimbingan konseling dan tingkat kepuasan siswa terdapat hubungan yang linier secara signifikan.

3) Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linier antara satu variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel.

1. Membuat persamaan regresi linier sederhana

Secara umum rumus persamaan regresi sederhana adalah $Y = a + bx$.

Sementara untuk mengetahui nilai koefisien regresi sederhana tersebut kita dapat berpedoman pada output yang berada coefficients berikut :

Tabel 4.8 : koefisien Regresi Sederhana

Coefficients^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	T
1	(Constant)	25.973	8.061		3.222
	Kualitas pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling	.756	.098	.763	7.746

a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan Siswa

Berdasarkan hasil pengolahan *spss* analisis di atas, terhadap data skor kualitas pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling (X) terhadap tingkat kepuasan siswa (Y) menghasilkan konstanta “a” sebesar 25,973, koefisien regresi kualitas pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling ”bx” sebesar 0,756 sehingga persamaan regresinya yaitu: sehinggann persamaan regresinya yaitu: $\hat{Y} = a + b.X$ atau $Y = 25.973 + 0.756 X = 26.729$

Karena nilai koefisien regresi bernilai positif (+), maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling berpengaruh positif (X) terhadap tingkat kepuasan siswa (Y). Sehingga persamaan regresinya adalah $Y = 64,430 + 0,177 X$.

2. Uji hipotesis membandingkan nilai signifikansi dengan 0,05

Adapun yang menjadi dasar pengambilan keputusan dalam analisis regresi dengan melihat nilai signifikansi (sig.) hasil output SPSS adalah :

- a) Jika nilai signifikansi (Sig.) < dari probabilitas 0,05 mengandung arti bahwa ada pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan administrasi

pencatatan bimbingan konseling berpengaruh positif (X) terhadap tingkat kepuasan siswa (Y).

- b) Sebaliknya, jika nilai signifikansi (Sig.) > dari probabilitas 0,05 mengandung arti bahwa tidak ada pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling berpengaruh positif (X) terhadap tingkat kepuasan siswa (Y).

Tabel 4.9: koefisien regresi sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	25.973	8.061		3.222	.002
	KPAPBK	.756	.098	.763	7.746	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

Berdasarkan output di atas diketahui nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000 < probabilitas 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak, yang berarti bahwa “Ada pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling berpengaruh positif (X) terhadap tingkat kepuasan siswa (Y).”.

3. Uji hipotesis membandingkan T_{hitung} dengan T_{tabel}

Pengujian hipotesis ini sering disebut juga dengan uji t, dimana dasar pengambilan keputusan dalam uji t adalah:

- a) Jika nilai t hitung > dari t tabel maka ada pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling berpengaruh positif (X) terhadap tingkat kepuasan siswa (Y).

- b) Jika nilai t hitung $<$ dari t tabel maka tidak ada pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling berpengaruh positif (X) terhadap tingkat kepuasan siswa (Y).

Tabel 4.10: koefisien regresi sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	25.973	8.061		3.222	.002
	KPAPBK	.756	.098	.763	7.746	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

Berdasarkan output di atas diketahui nilai t hitung 7.746. karena nilai t hitung sudah ditemukan, maka langkah selanjutnya kita akan mencari nilai t tabel. Adapun rumus dalam mencari t tabel adalah:

$$\begin{aligned}
 T_{\text{tabel}} &= (a/2 : n-k-1) \\
 &= 0,05/2 : 45-2-1) \\
 &= (0,025 : 43) \text{ (lihat tabel distribusi)} \\
 &= 2,018
 \end{aligned}$$

Karena nilai t hitung sebesar 7.746 lebih besar dari t tabel 2,018, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti bahwa “ada pengaruh secara signifikan antara pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling (X) terhadap tingkat kepuasan siswa (Y).

4) Melihat besar pengaruh variabel X terhadap variabel Y

Untuk mengetahui besarnya pengaruh pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling (X) terhadap tingkat kepuasan siswa (Y) dalam analisis

regresi linier sederhana, kita dapat berpedoman pada nilai R Square atau R² yang terdapat output SPSS sebagai berikut:

Tabel 4.11 : Hasil Uji Koefisien determinasi melihat besarnya pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Mod/el	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.763 ^a	.583	.573	3.974

Pengaruh antara kualitas pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling(X) dan tingkat kepuasan siswa(Y) didukung oleh koefisien R² (R Square) sebesar 0.583 yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara aspek kualitas pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling(X) dan terhadap tingkat kepuasan siswa(Y) didukung oleh koefisien determinasi sebesar 58,3%. Hal ini berarti bahwa 58,3% kualitas pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling(X) terhadap tingkat kepuasan kerja(Y) yang dijelaskan oleh variasi aspek melalui persamaan $\hat{Y} = 25.973 + 0.756X = 26.729$.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

Setelah peneliti melakukan penelitian secara langsung dengan menyebarkan angket yang diajukan kepada siswa siswi SMA Negeri 1 Luwu Utara, dan diisi oleh para siswa tersebut, maka tujuan yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah menjawab rumusan masalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling, merupakan bagian penting dari pendekatan guru dengan siswa untuk meningkatkan prestasi siswa. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di SMA

Negeri 1 Luwu Utara dengan pengujian hipotesis adalah H_0 ditolak dan H_a diterima, hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling terhadap tingkat kepuasan siswa, berarti semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan kepada siswa maka siswa akan semakin merasa puas.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Melisa Dwi Anggraini bahwa pengembangan siswa dapat dilakukan melalui aktifitas siswa dan proses pembelajaran di sekolah, untuk itu perlu diperhatikan faktor-faktor yang dapat mendukung proses pembelajaran, agar dapat memberikan layanan yang berkualitas bagi siswa.³³ Artinya bahwa siswa akan merasa puas jika kualitas pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling baik. Sebab kepuasan siswa adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Begitupun hasil penelitian ini bahwa kualitas pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 1 Luwu Utara.

2. Tingkat Kepuasan Siswa

Hasil penelitian yang dilakukan di SMA Negeri 1 Luwu Utara menunjukkan bahwa kepuasan siswa didukung oleh tingkat pelayanan yang diberikan guru bimbingan konseling sehingga dapat menghasilkan penilaian tersendiri dari siswa terhadap hasil pekerjaannya. Tingkat kepuasan siswa dalam mendapatkan pelayanan merupakan salah satu aspek psikologis yang

³³ Melisa Dwi Anggraini, *pengaruh kualitas pelayanan sekolah terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 1 Sumberlawang Kabupaten srangen*. (Bandung 2016)

mencerminkan perasaan siswa terhadap pelayanan yang diberikan. Hal yang dapat dipertimbangkan dalam menilai suatu pelayanan yaitu ketepatan waktu, dapat dipercaya, kemampuan teknis, dan berkualitas dalam menyelesaikan pekerjaan serta tidak menunda-menunda pekerjaan sehingga akan bertumpuk dan berakibat pekerjaan tersebut menjadi terbengkalai..

Hal ini sejalan dengan equity teori yang menyatakan bahwa memiliki pelanggan yang puas tidaklah cukup, pelanggan harus merasakan sangat puas terhadap apa yang diberikan, kerana kepuasan pelanggan harus berpusat pada loyalitas pelanggan dalam suatu lembaga organisasi.³⁴ Artinya bahwa kepuasan siswa ini dapat dikatakan berhasil apabila pelayanan yang diberikan telah maksimal dan telah dirasakan oleh siswa itu sendiri. Pemberian pelayanan yang maksimal inilah yang diharapkan oleh seseorang (siswa) sehingga dari pemberian yang maksimal ini siswa dapat pula memberikan nilai tersendiri akan hasil kerja guru. Fakta yang terjadi dilapangan menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan gurudapat dikatakan berhasil karena siswa memberikan respon yang positif (hasil penelitian) terhadap setiap pekerjaan guru. Begitulah hasil penelittian ini

3. Ada pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling dan tingkat kepuasan siswa di SMA Negeri 1 Luwu Utara karena nilai R squer sebesar 583 yang menunjukkan pengaruh antara pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling terhadap

34 Ni Putu Sawitri, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Tegal Sari Accommodation Di Ubud*, Vol. 7, No. 1,2013, Diakses <http://ojs.unud.ac.id>. Pada tanggal 13 Januari 2018.

tingkat kepuasan siswa di dukung kofesien determinan sebesar 58,3% sehingga dapat disimpulka bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti bahwa “ada pengaruh secara signifikan antara pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling (X) terhadap tingkat kepuasan siswa(Y).” Dan hipotesis alternatif (H_a) yaitu ada pengaruh secara signifikan antara pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling terhadap tingkat kepuasan siswa di SMA Negeri 1 Luwu Utara di terima.

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Any Susilowati bahwa layanan bimbingan konseling sebagai bagian dari pendidikan pengembangan diri siswa di sekolah perlu dievaluasi agar dapat terukur dengan jelas tingkat keberhasilannya. Salah satu elemen evaluasi yang sangat penting adalah tingkat kepuasan siswa, sejauh mana siswa telah merasakan kepuasan terhadap layanan bimbingan konseling yang telah diberikan oleh bimbingan konseling.³⁵ Artinya bahwa kualitas pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling sangat berpengaruh atas perkembangan pendidikan siswa.

IAIN PALOPO

35 Any susilowati, *Kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di SMKN 1 Badegan Ponorogo*. (Surabaya, 2014)

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian berdasarkan prosedur yang di rencanakan maka diperoleh kesimpulan yang sejalan dengan rumusan masalah sebagai berikut.

1. Pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling di SMA Negeri 1 Luwu Utara berada pada kategori cukup baik skor 69% dengan frekuensi sampel 31.
2. Tingkat kepuasan siswa di SMA Negeri 1 Luwu pada kategori cukup baik skor 71,1% dengan frekuensi 32 sampel.
3. Hasil analisis data menunjukkan ada Pengaruh secara signifikan antar kualitas pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling (X) terhadap tingkat kepuasan siswa (Y) di SMA Negeri 1 Luwu Utara. Hal ini dapat dilihat dari nilai R square 583 atau 58,3%..

B. Implementasi Penelitian

Adapun implementasi penelitian sebagai berikut:

1. Pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling di SMA Negeri 1 Luwu Utara memiliki potensi yang cukup baik untuk membantu siswa memahami dirinya sendiri, sehingga sanggup membentuk kepribadiannya dengan

baik akan tetapi pelayanan bimbingan konseling tersebut membutuhkan adanya tanggung jawab, banyaknya prestasi yang diraih, serta pengembangan diri.

2. Tingkat kepuasan siswa di SMA Negeri 1 Luwu Utara sudah cukup puas atas pelayanan yang diberikan akan tetapi ada beberapa hal yang harus diperhatikan yakni selalu mencerminkan sikap yang baik dan sopan tetap selalu mengembangkan pengetahuannya.

b. Saran

Setelah mengadakan penelitian maka peneliti memberikan saran-saran terhadap pihak SMA Negeri 1 Luwu Utara.

1. Bagi guru bimbingan konseling

Guru bimbingan konseling agar secara mandiri berusaha untuk meningkatkan pemahaman untuk bimbingan konseling dengan cara mengikuti pendidikan yang berkaitan dengan bimbingan konseling untuk mengembangkan tentang layanan bimbingan konseling.

2. Bagi Siswa.

Penilaian responden untuk tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan administrasi pencatatan bimbingan konseling dilihat dari dimensi reliability berpusat pada kategori cukup baik, sehingga perlu ditingkatkan lagi dan memperbaiki pelayanan yang masih kurang baik dalam dimensi reliability terutama pada kemampuan guru bimbingan konseling dalam memberikan pelayanan menggunakan prosedur pelayanan yang efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Adalwiya, 2015 *.Metode Penelitian*.<http://etheses.uinmalang.ac.id>
- Alexandria Rendi 2018 *metode penelitian ax posst facto*,
- Anggraini, Melisa Dwi 2016 *Pengaruh Kualitas Pelayanan Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa SMA Negeri 1 Sumberlawang Kabupaten Srange*
- .
- Astriani Ristra, 2016 *Pengaruh Semangat Kerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Jasa Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung*.
- Basilius R, 2015 *Manajemen Pendidikan Di Sekolah* Yogyakarta
- Bowen dalam Ni Putu Sawitri, 2018 *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Tegal Sari Accommodation Di Ubud*, Vol. 7, No. 1,2013, Diakses <http://ojs.unud.ac.id>.
- Hakim Ali Lukmanul, 2014 *Jurnal Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Di Smk Al-Hidayah Lestari Lebak Bulu*. Jakarta.
- Hallen A, 2002 *Bimbingan Dan Konseling*.
- Hasbi M, 2018 *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang*.
- J. Suprianto, 2015 *Statistik Teori dan Apli[kkasi]*. Jakarata
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Kesebelas. PT. Indeks, Jakarta.

M. Subana dan Sudrajat, 2015 *Dasar-dasar Penelitian Ilmiah*, Cet. II; Bandung

Pawirosumarto, 2016 *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning*, Jurnal Ilmiah Manajemen.

Prasetyo Dio Waluyo. 2016, *jurnalTingkat Kepuasan Siswa Dalam Menggunakan JasaPelayanan Perpustakaan Sekolah Di Man Yogyakarta*.

Ratnawiati, 2017 *Analisis Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Majene*

Rohmah Nia Tur.2019, *Jurnal Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan Dengan Kepuasan Peeserta Didik di SMA Negeri 1 Godaangan Sidoarjo*.

Sari Ruri Puspita. 2019 *JurnalPengaruh Kualitas Pelayanan SekolahTerhadap Kepuasan Peserta Didik DanOrangtua Peserta Didikdi SMK Negeri Malang*.

Sawitri Ni Putu, 2013 *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Tegal Sari Accommodation Di Ubud*.

Subagyo Joko P., 2019 *Metode Penelitian dalam Teori dan Pratek*, Jakarta.

Sugiono, 2013 *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Cet XIX; Bandung.

Susilowati Any, 2014 *Kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di SMKN 1 Badegan Ponorogo*. Surabaya.

Tukiran Taniredja dan hidayati mustafidah, 2011 *penelitian kuantitatif (sebuah pengantar)*, Bandung.

Umar Bimbingan Dan Penyuluhan. (Cet I ;Jakarta 2002)

Waruwu Nurdelima, 2018 *jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong*.Jakarta.



IAIN PALOPO