

**PENGARUH KINERJA GURU BIMBINGAN DAN KONSELING TERHADAP
KUALITAS LAYANAN BK DI UPT SMAN 4 TAKALAR**



Oleh
Muh. Ayyub Darwis
105 281 104 220

**PROGRAM STUDI BIMBINGAN DAN KONSELING PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
1446 H/ 2024 M**

**PENGARUH KINERJA GURU BIMBINGAN DAN KONSELING TERHADAP
KUALITAS LAYANAN BK DI UPT SMAN 4 TAKALAR**



Oleh
Muh. Ayyub Darwis
105 281 104 220

**PROGRAM STUDI BIMBINGAN DAN KONSELING PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
1446 H/ 2024 M**



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Saudara (i), Muh. Ayyub Darwis, NIM. 105281104220 yang berjudul "Pengaruh Kinerja Guru Bimbingan dan Konseling terhadap Kualitas Layanan." telah diujikan pada hari Kamis, 24 Shafar 1446 H/ 29 Agustus 2024 M. dihadapan Tim Penguji dan dinyatakan telah dapat diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.) pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar.

24 Shafar 1446 H.
Makassar, _____
29 Agustus 2024 M.

Dewan Penguji :

Ketua : Alamsyah, S. Pd.I., M.H.

(.....)

Sekretaris : Nur Fadilah Amin, S. Pd.I., M. Pd.I

(.....)

Anggota : Ratna Wulandari, S. Pd., M. Pd.

(.....)

Sandi Pratama, S. Pd.I., M. Pd.

(.....)

Pembimbing I : Alamsyah, S. Pd.I., M.H.

(.....)

Pembimbing II : Ana Fitriani, S. Psi., M. Psi., Psikolog.

(.....)

Disahkan Oleh :

Dekan FAI Unismuh Makassar,

Dr. Amirah, S. Ag., M. Si.
NBM. 074 234





بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

BERITA ACARA MUNAQASYAH

Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar telah Mengadakan Sidang Munaqasyah pada : Hari/Tanggal : Kamis, 24 Shafar 1446 H/ 29 Agustus 2024 M. Tempat : Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar, Jalan Sultan Alauddin No. 259 (Menara Iqra' Lantai 4) Makassar.

MEMUTUSKAN

Bahwa Saudara (i)

Nama : Muh. Ayyub Darwis

NIM : 105281104220

Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja Guru Bimbingan dan Konseling terhadap Kualitas Layanan

Dinyatakan : **LULUS**

Ketua,

Dr. Amirah, S. Ag., M. Si.
NIDN. 0906077301

Sekretaris,

Dr. M. Ilham Muchtar, Lc., MA.
NIDN. 0909107201

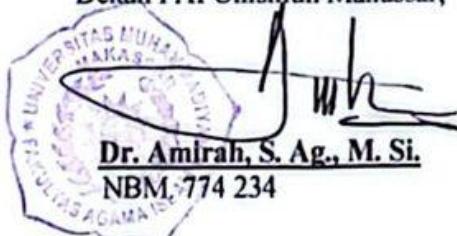
Dewan Pengaji :

1. Alamsyah, S. Pd.I., M.H.
2. Nur Fadilah Amin, S. Pd.I., M. Pd.I.
3. Ratna Wulandari, S. Pd., M. Pd.
4. Sandi Pratama, S. Pd.I., M. Pd.

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

Disahkan Oleh :

Dekan FAI Unismuh Makassar,


Dr. Amirah, S. Ag., M. Si.
NBM. 774 234

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : MUH. AYYUB DARWIS

NIM : 105281104220

Jurusan : Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam

Fakultas : Agama Islam

Dengan ini menyatakan hal sebagai berikut:

1. Mulai dari penyusunan proposal sampai selesai penyusunan skripsi ini, saya menyusun sendiri skripsi saya (tidak dibuatkan oleh orang lain)
2. Saya tidak melakukan penjiplakan (Plagiat) dalam menyusun skripsi.
3. Apabila saya melanggar perjanjian seperti pada butir 1, 2, dan 3 saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Demikian perjanjian ini saya buat dengan penuh kesadaran.

Makassar, 21 Shafar 1445 H
26 Agustus 2024 M

Yang Membuat Pernyataan

MUH. AYYUB DARWIS
NIM. 105281104220

ABSTRAK

Muh. Ayyub Darwis, 105 281 104 220. 2024. Pengaruh Kinerja Guru Bimbingan dan Konseling Terhadap kualitas Layanan di UPT SMAN 4 Takalar. Program Studi Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Makassar, Pembimbing I: Alamsyah, Pembimbing II: Ana Fitriani.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kinerja guru Bimbingan dan Konseling (BK) terhadap kualitas layanan di UPT SMAN 4 Takalar. Kinerja guru BK menjadi fokus utama karena peran mereka yang sangat penting dalam mendukung perkembangan akademis dan personal siswa. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan regresi linier sederhana. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarluaskan kepada siswa dan dianalisis menggunakan software SPSS versi 25.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja guru BK memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan di UPT SMAN 4 Takalar. Nilai koefisien regresi positif mengindikasikan bahwa peningkatan kinerja guru BK berdampak langsung pada peningkatan kualitas layanan yang dirasakan oleh siswa. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.522. menunjukkan bahwa 52,2% variasi dalam kualitas layanan dapat dijelaskan oleh kinerja guru BK.

Berdasarkan temuan ini, disarankan agar sekolah terus meningkatkan kinerja guru BK melalui pelatihan profesional, pengadaan fasilitas pendukung, serta evaluasi berkala. Peningkatan kualitas layanan akan berdampak positif pada kepuasan dan perkembangan siswa, sehingga penting bagi sekolah untuk memperhatikan aspek ini secara serius.

Kata kunci: Kinerja, Guru Bimbingan dan Konseling, Kualitas Layanan

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja Guru Bimbingan dan Konseling terhadap Kualitas Layanan di UPT SMAN 4 Takalar

Nama : Muh. Ayyub Darwis

NIM : 105281104220

Fakultas/Prodi : Agama Islam / Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam

Setelah dengan seksama memeriksa dan meneliti, maka skripsi penelitian ini dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diujikan didepan tim penguji ujian skripsi pada Prodi Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar.



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penyusunan skripsi yang berjudul Pengaruh Kinerja Guru Bimbingan dan Konseling terhadap Kualitas Layanan di UPT SMAN 4 Takalar. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata 1 (S1) pada Prodi Bimbingan dan Konseling Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar.

Tiada jalan tanpa rintangan, tiada puncak tanpa tanjakan, tiada kesuksesan tanpa perjuangan. Dengan kesungguhan dan keyakinan untuk terus melangkah, akhirnya sampai dititik akhir penyelesaian skripsi. Skripsi bukan sekadar tulisan di atas kertas, melainkan jejak perjuangan, kegigihan, dan impian yang dirajut dengan doa. Di balik setiap halaman skripsi, terdapat malam-malam tanpa tidur, harapan yang tak pernah padam, dan tekad yang tak pernah goyah. Namun, semua tak lepas dari uluran tangan berbagai pihak lewat dukungan, arahan, bimbingan, serta bantuan moril dan materil. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

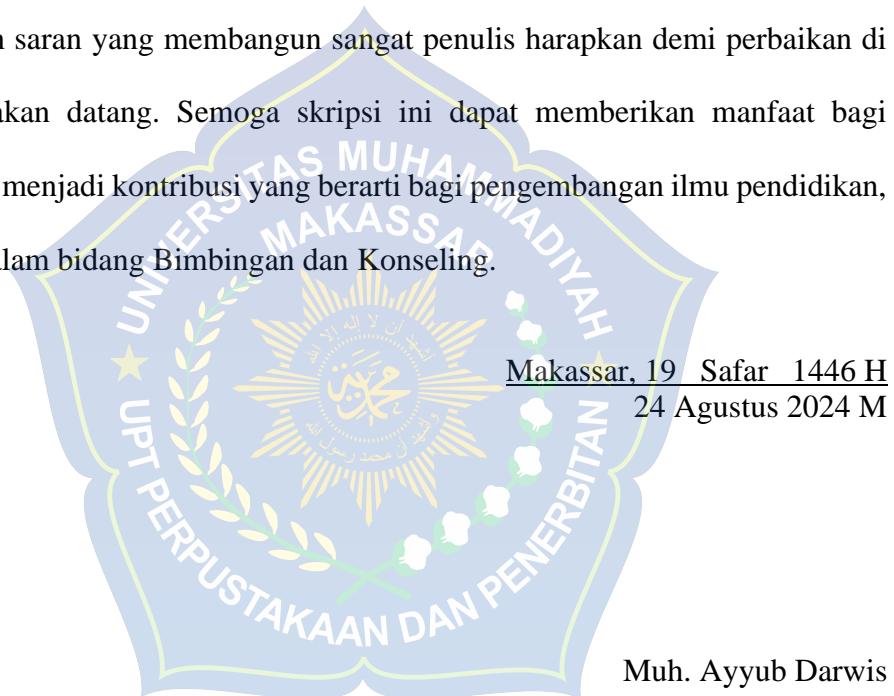
1. Dr. Ir. Abd Rakhim Nanda, S.T., M.T., I.P.M. Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan.
2. Ibunda Dr. Amirah Mawardi, S. Ag., M.Si. Dekan Fakultas Agama Islam, yang telah memberikan arahan dan dukungan selama masa studi penulis.

3. Bapak Alamsyah, S.Pd.I., M.H. Selaku Ketua Program Studi Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar. Dan juga selaku pembimbing I penulis yang selalu mensupport, memberikan arahan dan nasehat penulis
4. Ibu Ana Fitriani, S.Psi., M.Psi., Psikolog. selaku pembimbing II yang dengan sabar memberikan bimbingan, nasihat, dan kritik yang konstruktif dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Prodi BKPI, dan Fakultas, yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama masa studi penulis.
6. Staff Tata Usaha Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar yang selalu memberikan waktu dan selalu bersedia dalam urusan persuratan.
7. Kepala Sekolah UPT SMAN 4 Takalar, yang telah memberikan izin dan dukungan selama proses pengumpulan data di UPT SMAN 4 Takalar.
8. Para Guru BK dan Siswa UPT SMAN 4 Takalar, yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini dan memberikan data yang sangat berharga.
9. Muliana dan Darwis yang merupakan ibu dan ayah penulis serta keluarga tercinta, yang selalu memberikan doa, dukungan, dan motivasi tanpa henti selama masa studi penulis.
10. Kakak Nurul Istiqamah, S.Pd. Yang selalu bersedia membantu peneliti ditengah banyaknya gempuran kesibukan beliau yg sibuk mengajar dan urus ppgnya.
11. Teman-teman BKPI 20, teman-teman pengurus HMJ BKPI Periode Bersinar dan adaptif, dan juga teman-teman pengurus BEM FAI Periode Berintegritas

yang banyak memberikan sumbangsi keilmuan dan pengalaman kepada penulis.

12. Sahabat-sahabat saya, anak GWM yang tidak punya kontribusi pada skripsi penulis tapi yah tetap terima kasih karena tidak membantu, karena kalau terlibat mungkin hanya menjadi benalu di proses penyelesaian penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi kontribusi yang berarti bagi pengembangan ilmu pendidikan, khususnya dalam bidang Bimbingan dan Konseling.



Muh. Ayyub Darwis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
BERITA ACARA MUNAQASYAH	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian	5

BAB II TINJAUAN TEORITIS	7
A. Kajian Teori.....	7
B. Kerangka Pikir	19
C. Hipotesis Penelitian	21
D. Penelitian Terdahulu.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
A. Desain Penelitian	23
B. Lokasi dan Objek Penelitian.....	24
C. Variabel Penelitian	24
D. Defenisi Operasional Variabel.....	25
E. Populasi dan Sampel.....	28
F. Instrumen Penelitian.....	29
G. Teknik Pengumpulan Data.....	33
H. Teknik Analisis Data	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
A. Gambaran umum lokasi penelitian.....	43
B. Hasil dan pembahasan	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran	62

DAFTAR PUSTAKA	64
RIWAYAT HIDUP	66
LAMPIRAN.....	67



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Rincian Populasi Penelitian	28
Tabel 3. 2 Skala Penilaian Angket	29
Tabel 3. 3 Blueprint Variabel Kinerja Guru BK.....	30
Tabel 3. 4 Blueprint Variabel Kualitas layanan	31
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kinerja Guru BK.....	36
Tabel 3. 7 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Layanan	37
Tabel 3. 8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Guru BK	40
Tabel 3. 9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan	40
Tabel 4. 1 keadaan tenaga BK UPT SMAN 4 Takalar	45
Tabel 4. 2 Jumlah Siswa UPT SMAN 4 Takalar	45
Tabel 4. 3 Rekapitulasi Jawaban Responden atas Variabel Kinerja Guru BK	47
Tabel 4. 4 Rekapitulasi Jawaban Responden atas Variabel Kualitas Layanan	49
Tabel 4. 5 Hasil Uji Normalitas	52
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Statistic Inferensial	53
Tabel 4. 7 Hasil Uji Determinasi (Uji R2)	54
Tabel 4. 8 Hasil Uji Parsial (Uji t)	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi UPT SMAN 4 Takalar	44
Gambar 4. 2 Histogram Total Persentase Indikator Kinerja Guru.....	48
Gambar 4. 3 Histogram Total Persentase Indikator Kualitas Layanan	51



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kisi-kisi Intrumen Variabel Kinerja Guru BK	67
Lampiran 2 Kisi-kisi Instrumen Variabel Kualitas Layanan	68
Lampiran 3 Kusioner.....	70
Lampiran 4 Uji Validitas.....	73
Lampiran 5 Uji Reliabilitas.....	75
Lampiran 6 Uji Normalitas	77
Lampiran 7 Uji Regresi Linier Sederhana.....	79
Lampiran 8 Surat-surat.....	82
Lampiran 9 Dokumentasi Penelitian.....	87



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan merupakan salah satu pilar utama dalam pembentukan karakter dan kemampuan intelektual siswa. Layanan Bimbingan dan Konseling (BK) memiliki tujuan membantu konseli mencapai perkembangan optimal dan kemandirian secara utuh dalam aspek pribadi, belajar, sosial, dan karir. Guru BK bertanggung jawab tidak hanya dalam memberikan layanan konseling, tetapi juga dalam membantu siswa mengatasi berbagai tantangan yang mereka hadapi selama proses Pendidikan.

Bimbingan dan konseling di sekolah merupakan usaha membantu peserta didik dalam pengembangan kehidupan pribadi, kehidupan sosial, kegiatan belajar, serta perencanaan dan pengembangan karir. Pelayanan bimbingan dan konseling memfasilitasi pengembangan peserta didik secara individual, kelompok, dan atau klasikal, sesuai dengan kebutuhan, potensi, bakat, minat, perkembangan, kondisi, serta peluang-peluang yang dimiliki. Pelayanan ini juga membantu mengatasi kelemahan dan hambatan serta masalah yang dihadapi peserta didik.¹

Kerja guru bimbingan dan konseling yang di tetapkan oleh American Shool Counselor Association dicatatkan hanya gugus-gugusnya saja yaitu:

¹ H Kamaluddin, “Bimbingan Dan Konseling Sekolah,” *Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan* 17, no. 4 (2011): 447–54, <https://doi.org/10.24832/jpnk.v17i4.40>.

menyusun program bimbingan dan konseling, menyelenggarakan konseling perorangan, memahami diri siswa, merencanakan pendidikan dan pengembangan pekerjaan siswa, mengalih tanggankan siswa, menyelenggarakan penempatan siswa, memberikan bantuan kepada orang tua, mengadakan konsultasi dengan staf, mengadakan hubungan dengan masyarakat². Maka disini membutuhkan kinerja guru bimbingan konseling dalam menukseskan pelaksanaan layanannya.

Kinerja Guru bimbingan konseling secara profesional yaitu dengan menampilkan diri sebagai Guru BK dengan program kerja yang jelas dan siap untuk dilaksanakan, mempertahankan sikap profesional, tanggung jawab untuk memahami perannya sebagai Guru BK profesional dan menterjemahkannya kedalam kegiatan nyata, bekerja dengan efektif dan memahami tanggung jawab, dan memahami dan mengembangkan kompetensinya.³

Guru Bimbingan dan Konseling (BK) di sekolah memainkan peran penting dalam mendukung perkembangan siswa secara akademis, emosional, sosial, dan karier. Guru BK membantu siswa mengatasi masalah belajar, merencanakan studi, dan meningkatkan motivasi belajar. Selain itu, guru BK menyediakan layanan konseling pribadi dan sosial untuk membantu siswa mengelola stres, kecemasan, dan konflik, serta mendukung kesehatan mental mereka. Dalam pengembangan karier, guru BK memberikan informasi mengenai pilihan pendidikan dan peluang kerja, serta membantu siswa

² Prayitno, Erman Amti, Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2013), h. 343

³ Daryanto dan Mohammad Farid, Bimbingan Konseling Panduan Guru BK dan Guru Umum, (Jogjakarta: Gava Media, 2015), h. 123

mengidentifikasi minat dan bakat mereka. Mereka juga bekerja sama dengan guru lain, orang tua, dan staf sekolah untuk menciptakan lingkungan belajar yang mendukung dan membantu siswa mengembangkan keterampilan sosial yang penting seperti komunikasi dan penyelesaian konflik

UPT SMAN 4 Takalar merupakan salah satu sekolah menengah atas di Kabupaten Takalar yang senantiasa berupaya meningkatkan kualitas pendidikan dan layanan yang diberikan kepada siswanya. Kinerja guru BK menjadi salah satu aspek yang sangat krusial dalam mewujudkan tujuan ini. Guru BK yang berkinerja baik diharapkan mampu memberikan layanan yang efektif dan efisien, membantu siswa dalam menyelesaikan masalah pribadi, sosial, akademik, dan karir, serta mendukung mereka untuk mencapai potensi maksimal mereka.

Namun, berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti pada tanggal 12 Juni 2024 masih terdapat berbagai tantangan dalam pelaksanaan layanan BK di sekolah. Beberapa di antaranya termasuk beban kerja yang tinggi, kurangnya sumber daya, serta terbatasnya pelatihan dan pengembangan profesional bagi guru BK. Kondisi ini dapat mempengaruhi kinerja guru BK dan, pada akhirnya, berdampak pada kualitas layanan yang mereka berikan kepada siswa.

Beban mengajar Guru BK adalah mengampu bimbingan dan konseling paling sedikit 150 (seratus lima puluh) peserta didik per tahun pada satu atau lebih satuan pendidikan.⁴ Di UPT SMAN 4 Takalar terdapat tiga orang guru

⁴ Nasional, “Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 39 Tahun 2009 Tentang Pemenuhan Beban Kerja Guru Dan Pengawas Satuan Pendidikan,” *KEMENTERIAN PENDIDIKAN* 19, no. 19 (2009): 19.

BK dengan jumlah 1062 siswa, artinya dibutuhkan tujuh orang guru BK yang menangani 1062 siswa tersebut, namun nyatanya di lapangan hanya ada tiga orang guru BK yang menangani. Keterbatasan sumber daya ini merupakan tantangan yang cukup berat yang dihadapi oleh Guru BK Di UPT SMAN 4 Takalar.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kinerja guru BK terhadap kualitas layanan BK di UPT SMAN 4 Takalar. Dengan memahami hubungan antara kinerja guru BK dan kualitas layanan, diharapkan dapat ditemukan strategi-strategi efektif untuk meningkatkan kinerja guru BK, sehingga layanan BK yang diberikan kepada siswa dapat lebih optimal.

Adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja guru BK serta memberikan rekomendasi untuk pengembangan profesional dan peningkatan kualitas layanan BK Di UPT SMAN 4 Takalar. Melalui upaya ini, diharapkan siswa dapat memperoleh manfaat yang maksimal dari layanan BK, yang pada akhirnya akan mendukung pencapaian prestasi akademik dan kesejahteraan emosional mereka.

Dengan latar belakang di atas, penelitian ini akan membahas bagaimana kinerja guru BK mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada siswa di sekolah. Penelitian ini akan dilakukan dengan mengumpulkan data dari Guru BK dan Siswa UPT SMAN 4 Takalar untuk mendapatkan gambaran yang tentang pengaruh kinerja guru BK terhadap kualitas layanan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah terdapat pengaruh kinerja guru bimbingan dan konseling terhadap kualitas layanan di SMA/SMK Kab. Takalar?”

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja guru bimbingan dan konseling terhadap kualitas layanan di SMA/SMK Kab. Takalar.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis, sebagai referensi pada penelitian selanjutnya dan sekurang-kurangnya dapat berguna sebagai sumbangan pemikiran serta pengetahuan tentang pengaruh kinerja Guru Bimbingan dan Konseling Terhadap Kualitas Layanan Di UPT SMAN 4 Takalar

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Memeroleh wawasan berfikir, penulisan ilmiah dan melengkapi persyaratan dalam menyelesaikan studi penulis sebagai

strata 1 (S1) Program Studi Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam

b. Bagi Guru

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tolok ukur dan memberikan informasi nyata bagi guru bimbingan dan konseling pada umumnya sehingga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pemberian layanan.

c. Bagi Sekolah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada sekolah dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikan khususnya dalam mengelola sumber daya guru bimbingan dan konseling.

d. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dan dikembangkan menjadi lebih sempurna.

BAB II

TINJAUAN TEORITIS

A. Kajian Teori

1. Kinerja

a. Pengertian kinerja

Kinerja adalah kemampuan kerja yang dilihat dari tingkat pencapaian atau penyelesaian tugas yang menjadi tanggung jawab seseorang terhadap tujuan atau target pekerjaan yang harus diselesaikan.⁵ Kinerja berasal dari kata performance. Performance berasal dari kata to perform, mempunyai beberapa masukan: 1) melakukan, 2) memenuhi atau menjalankan sesuatu, 3) melaksanakan suatu tanggung jawab, 4) melakukan sesuatu yang diinginkan seseorang.⁶

Kinerja dapat dikategorikan dalam dua garis besar yaitu kinerja merujuk pengertian sebagai hasil dan merujuk sebagai perilaku. kinerja sebagai hasil dari kegiatan yang dikerjakan seseorang selama kurun waktu tertentu. Sedangkan, menurut Murphy yang dikutip dalam Sudarmanto, mengartikan kinerja sebagai perilaku nyata yang ditampilkan seseorang yang sesuai dengan tujuan organisasi yang

⁵ Mochamad Nursalim, Pengembangan Profesi Bimbingan dan Konseling, (Jakarta: Erlangga, 2015), h.83

⁶ Lijan Poltak Sinambela, Kinerja Pegawai: Teori pengukuran dan Implikasi, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), h. 5

sudah ditetapkan.⁷ Berdasarkan penjelasan di atas kinerja dapat dikatakan sebagai hasil dari aktivitas yang dilakukan, jika hasilnya baik dan dapat mencapai tujuan dapat dikatakan kinerjanya baik sebaliknya jika hasilnya tidak sesuai dengan target maka kinerjanya rendah. Sedangkan kinerja sebagai perilaku merupakan sikap yang ditampilkan orang di dalam organisasi sesuai dengan perannya dalam organisasi.

Sedangkan, Kinerja menurut Nawawi adalah hasil pelaksanaan suatu pekerjaan.⁸ Jadi kinerja adalah sebuah hasil yang telah dilaksanakan oleh seseorang atau kelompok berdasarkan pada peran dan tugas sesuai dengan pekerjaannya.

b. Indikator kinerja

Kinerja guru dapat dilihat dari kemampuan yang dimiliki oleh orang yang berprofesi sebagai guru. Kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang guru tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia No.14 Tahun 2005 Pasal 10 Ayat 1 yang menjelaskan masing-masing kompetensi guru meliputi:

- a. Kompetensi pedagogik yaitu kemampuan mengelola pembelajaran peserta didik.
- b. Kompetensi kepribadian yaitu kemampuan kepribadian yang mantap, berakhhlak mulia, arif dan berwibawa serta menjadi teladan peserta didik.

⁷ Sudarmanto, Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM: Teori, Dimensi Pengukuran dan Implementasi dalam Organisasi, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2009), h.8

⁸ Didi Pianda, Kinerja Guru: Kompetensi Guru, Motivasi Kerja, Kepemimpinan Kepala Sekolah, (Jawa Barat: CV Jejak, 2018), h. 12

- c. Kompetensi sosial yaitu kemampuan guru untuk berkomunikasi dan berinteraksi secara efektif dan efisien dengan peserta didik, sesama guru, orangtua/wali peserta didik, dan masyarakat.
- d. Kompetensi profesional yaitu kemampuan penguasaan materi pelajaran secara luas dan mendalam.⁹

Berdasarkan penjelasan di atas, kinerja Guru BK adalah keadaan yang menunjukkan Guru BK mampu menjalankan tugasnya secara profesional sehingga siswa dapat merasakan manfaat adanya bimbingan dan konseling dalam memberikan solusi untuk memecahkan masalah yang dihadapi.

2. Guru Bimbingan dan Konseling

Bimbingan dan Konseling (BK) merupakan aspek penting dalam proses pendidikan di sekolah. Guru BK berperan sebagai fasilitator dalam membantu siswa mengatasi berbagai permasalahan pribadi, akademik, dan sosial yang dihadapinya. Kualitas layanan yang diberikan oleh guru BK sangat memengaruhi keberhasilan siswa dalam mencapai tujuan pendidikan dan perkembangan pribadi.

Guru bimbingan dan konseling memiliki tugas pekerjaan yang sama pentingnya dengan guru mata pelajaran, keduanya saling melengkapi dan terkait. Keberadaan Guru BK diatur melalui Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional (SPN) Bab I Pasal 1 Ayat 6 dinyatakan bahwa

⁹ Dewan Perwakilan Rakyat Indonesia, “Undang-Undang (UU) Tentang Guru Dan Dosen Nomor 14,” *Dewan Perwakilan Rakyat Indonesia*, 2005, 2,

“pendidik adalah tenaga kependidikan yang berkualifikasi sebagai guru, dosen, konselor, pamong belajar, widyaiswara, tutor, instruktur, fasilitator, dan sebutan lain yang sesuai dengan kekhususannya, serta berpartisipasi dalam penyelenggaraan pendidikan. Undangundang ini mengisyaratkan bahwa pekerjaan Guru BK memiliki kekhususan yang tidak dimiliki oleh guru mata pelajaran lain.

Sebagai pendidik, Guru BK dituntut menguasai kompetensi dasar proses pembelajaran dan penerapan pendekatan, metode, dan kegiatan pendukung pelayanan konseling. Kompetensi profesional meliputi kompetensi keilmuan, kompetensi keahlian/ keterampilan, dan kompetensi perilaku profesi Dalam Permendiknas No.27 tahun 2009 tentang Standar Kualifikasi Akademik dan Kompetensi dinyatakan bahwa kompetensi yang harus dikuasai Guru BK mencakup 4 (empat) ranah kompetensi, yaitu: kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, dan kompetensi profesional. Keempat rumusan kompetensi ini menjadi dasar bagi Penilaian Kinerja Guru BK.

Dalam pelayanan konseling, seorang Guru BK perlu memiliki kompetensi keahlian atau keterampilan yang meliputi penguasaan dalam konsep dan praksis: (1) wawasan terpadu tentang konseling (pengertian, tujuan, fungsi, prinsip, asas, dan landasan, (2) pendekatan, strategi, dan teknik melalui berbagai jenis layanan dan kegiatan pendukung pelayanan konseling, (3) penyusunan program pelayanan konseling, (4) sumber dan

media pelayanan konseling, (5) assesmen dan evaluasi hasil dan proses layanan konseling, dan (6) pengelolaan pelayanan konseling

3. Kualitas Layanan

a. Pengertian Kualitas layanan

setiap lembaga atau organisasi memiliki pemahaman yang berbeda-beda terhadap definisi dan kriteria kualitas. Tjiptono mengartikan “kualitas sebagai kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*). Definisi ini menekankan orientasi pada harapan konseli/klien”.

Harapan siswa sebagai konseli/klien akan terpenuhi ketika dalam menerima layanan merasa cocok dan sesuai. Sedangkan menurut Rangkuti “kualitas jasa didefinisikan sebagai penyampaian jasa yang akan melebihi tingkat kepentingan konseli/klien”. Jika kepentingan siswa terpenuhi berarti jasa layanan tersebut bisa dikatakan berkualitas. Karena kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan siswa sebagai konseli/klien.¹⁰

Tjiptono menjelaskan bahwa “kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan konseli/klien dan berakhir dengan kepuasan konseli/klien serta persepsi positif terhadap kualitas layanan”.¹¹ Siswa akan menggunakan layanan yang sesuai dengan kebutuhannya karena kebutuhan siswa sebagai dasar dalam memberikan layanan.

¹⁰ Sari Prasetyati and Eko Nusantoro, “Kepuasan Siswa Tentang Kualitas Layanan Konselor Lulusan BK UNNES Dalam Format Klasikal,” *Indonesian Journal of Guidance and Counseling : Theory and Application* 4, no. 4 (2015): 15–20

¹¹ Tjiptono, V. (2012). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Abadi Plastik (Doctoral dissertation, Universitas Ciputra Surabaya).

Citra kualitas yang baik bukanlah ditentukan oleh sudut pandang Pemberi layanan atau penyedia jasa layanan, namun berdasarkan sudut pandang siswa. Jasfar mengatakan bahwa “*Persepsi konsumen terhadap kualitas jasa (consumer Perceived service quality) merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa dari sudut pandang konsumen*”.¹² Namun perlu diperhatikan bahwa sifat jasa yang tidak nyata (*intangible*) menyebabkan sangat sulit bagi konsumen untuk menilai jasa sebelum dia mengalaminya, bahkan setelah dia konsumsi jasa tertentu pun, sulit bagi konseli/klien untuk menilai kualitas jasa tersebut.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Guru BK adalah ciri atau karakteristik suatu pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan Guru BK untuk memuaskan kebutuhan siswa.

b. Syarat Jasa Layanan yang Berkualitas

Layanan yang berkualitas memiliki beberapa syarat. suatu model dimensi kualitas jasa yang ideal harus memenuhi beberapa syarat, antara lain seperti berikut:

- 1) Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dapat menjelaskan karakteristik secara menyeluruh mengenai persepsi terhadap kualitas karena adanya perbedaan dari masing-masing dimensi yang diusulkan.

¹² Jasfar, F. (2005). Manajemen jasa: pendekatan terpadu. Ghalia Indonesia.

- 2) Model juga harus bersifat universal, artinya masing-masing dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spektrum bidang jasa.
- 3) Masing-masing dimensi dalam model yang diajukan haruslah bersifat bebas
- 4) Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi (*limited*).¹³

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat diketahui bahwa layanan memiliki dimensi-dimensi yang harus memenuhi beberapa syarat agar dapat disebut berkualitas. Syarat tersebut jika diterapkan dalam Bimbingan dan Konseling yaitu bahwa layanan Guru BK yang berkualitas memiliki dimensi yang satu dan yang lainnya mudah dibedakan karena memiliki karakteristik masing-masing. Selain itu masing-masing dimensi juga valid atau dapat digunakan untuk berbagai bidang jasa meskipun spesifikasinya berbeda. Kemudian jumlah dimensinya harus dibatasi.

c. Indikator kualitas layanan

Gronnos dalam Tjiptono menyatakan bahwa ada enam dimensi untuk mengukur kualitas layanan yaitu “*profesionalisme*, sikap dan perilaku, mudah dicapai dan fleksibel, *reliabel/handal/dapat dipercaya*, pemulihan kembali, reputasi dan *kredibilitas*.¹⁴ Senada dengan hal tersebut di atas, Garvin dalam Tjiptono mengembangkan delapan

¹³ Jasfar, F. (2009). Service Management. Bogor: Ghalia.

¹⁴ Amalia Yunia Rahmawati, “Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Wonogiri.,” no. July (2020): 1–23.

dimensi kualitas sebagai kerangka perencanaan strategis analisis.

Kedelapan dimensi tersebut adalah “kinerja (*performance*), keistimewaan tambahan (*features*), kehandalan (*reliability*), kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*), daya tahan (*durability*), *serviceability*, *estetika* dan kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*).”¹⁵ Gronnos dalam Tjiptono menyatakan bahwa: Ada tiga kriteria pokok kualitas pelayanan, yaitu: *out come-related*, *process related*, dan *image related*. Ketiga kriteria tersebut kemudian dikembangkan menjadi enam dimensi sebagai berikut: 1) *profesionalisme* dan keahlian, 2) sikap dan perilaku, 3) mudah dipahami dan fleksibel, 4) *reliabel* dapat dipercaya, 5) *recovery*, 6) reputasi dan *kredibilitas*. Adapun penjelasan dari masing-masing kriteria di atas adalah sebagai berikut:

1) Profesionalisme dan Keahlian

Kriteria pertama ini merupakan *out come-related-criteria*, yaitu konseli/klien menyadari bahwa penyedia jasa, sistem operasional, dan sumber daya fisik, memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah secara profesional.

¹⁵ Millanti, D. (2020). *Pengaruh usia produktif guru terhadap semangat dan disiplin mengajar di sd negeri 18 kota bengkulu* (Doctoral dissertation, IAIN BENGKULU).Deby Millanti, “Pengaruh Usia Produktif Guru Terhadap Semangat Dan Disiplin Mengajar Di Sd Negeri 18 Kota Bengkulu,” *Doctoral Dissertation, IAIN Bengkulu, 2020*, <http://repository.iainbengkulu.ac.id/id/eprint/4368>.

2) Sikap dan perilaku

Kriteria ini adalah *process related-criteria*, yaitu konseli/klien merasa bahwa pemberi layanan menaruh perhatian terhadap konseli/klien dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah konseli/klien secara spontan dan senang hati.

3) Mudah dicapai dan *fleksibel*

Kriteria ini masuk dalam *process-related-criteria*, yaitu konseli/klien merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam kerja pemberi layanan dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga konseli/klien dapat melakukan akses dengan mudah. Selain itu juga dirancang dengan maksud agar dapat bersifat *fleksibel* dalam menyesuaikan permintaan dan keinginan konseli/klien.

4) *Reliabel* dapat dipercaya

Kriteria ini juga termasuk *process-related-criteria*, palanggan menyadari bahwa bila ada kesalahan atau terjadi sesuatu yang tidak diharapkan, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahan yang tepat.

5) *Recovery*

Proses-related-criteria. Konseli menyadari bahwa bila ada kesalahan atau bila terjadi sesuatu yang tidak diharapkan, maka

penyedia layanan akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahan yang tepat.

6) *Reputasi* dan Kredibilitas

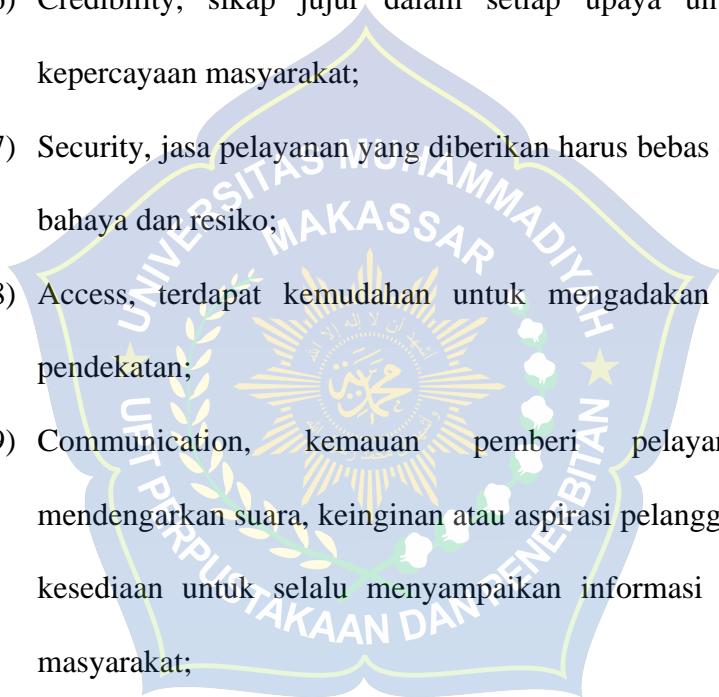
Kriteria ini merupakan *image-related-criteria*. Konseli meyakini bahwa operasi dari penyedia layanan dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya.¹⁶

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zeithaml mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 10 dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan public, yaitu sebagai berikut:¹⁷

- 1) Tangible, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
- 2) Reliable, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
- 3) Responsiveness, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;

¹⁶ Vincent Tjiptono, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Abadi Plastik," *International Business Management*, 2012.

¹⁷ Agustian, I., Saputra, H. E., & Imanda, A. (2019). Pengaruh sistem informasi manajemen terhadap peningkatan kualitas pelayanan di pt. jasaraharja putra cabang Bengkulu. Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik, 6(1).

- 
- 4) Competence, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
 - 5) Courtesy, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
 - 6) Credibility, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
 - 7) Security, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
 - 8) Access, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
 - 9) Communication, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
 - 10) Understanding the customer, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Dalam riset selanjutnya, Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry L.L dalam Cut Mutiawati menyusun variable penelitian berdasarkan 5 dimensi yang dikenal dengan istilah SERVICE QUALITY

(SERVQUAL)¹⁸ karena ditemukannya overlapping di antara beberapa dimensi di atas. Oleh sebab itu, mereka menyederhanakan sepuluh dimensi tersebut menjadi lima dimensi pokok. Kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan menjadi jaminan (assurance). Sedangkan akses, komunikasi, dan kemampuan memahami pelanggan diintegrasikan menjadi empati (emphaty).¹⁹ Dengan demikian, terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut:

- 1) Reliabilitas (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan Guru BK untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- 2) Daya Tanggap (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan untuk membantu konseli/klien dengan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- 3) Jaminan (*Assurance*), adanya kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan untuk menumbuhkan rasa percaya konseli/klien terhadap pelayanan yang memiliki beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

¹⁸ Cut Mutiawati, Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Jalan Raya, (Yogyakarta:Deepublish, CV Budi Utama, 2019), cetakan pertama, h. 9.

¹⁹ Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, Service Quality & Customer Satisfaction, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2019), h. 158.

- 4) Empati (*Emphaty*), berarti Guru BK memahami masalah para klien dan bertindak demi kepentingan konseli/klien, memberikan perhatian personal kepada para konseli/klien, serta memiliki jam operasi yang nyaman.
- 5) Bukti Fisik (*Tangibles*), berhubungan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan, serta penampilan.²⁰

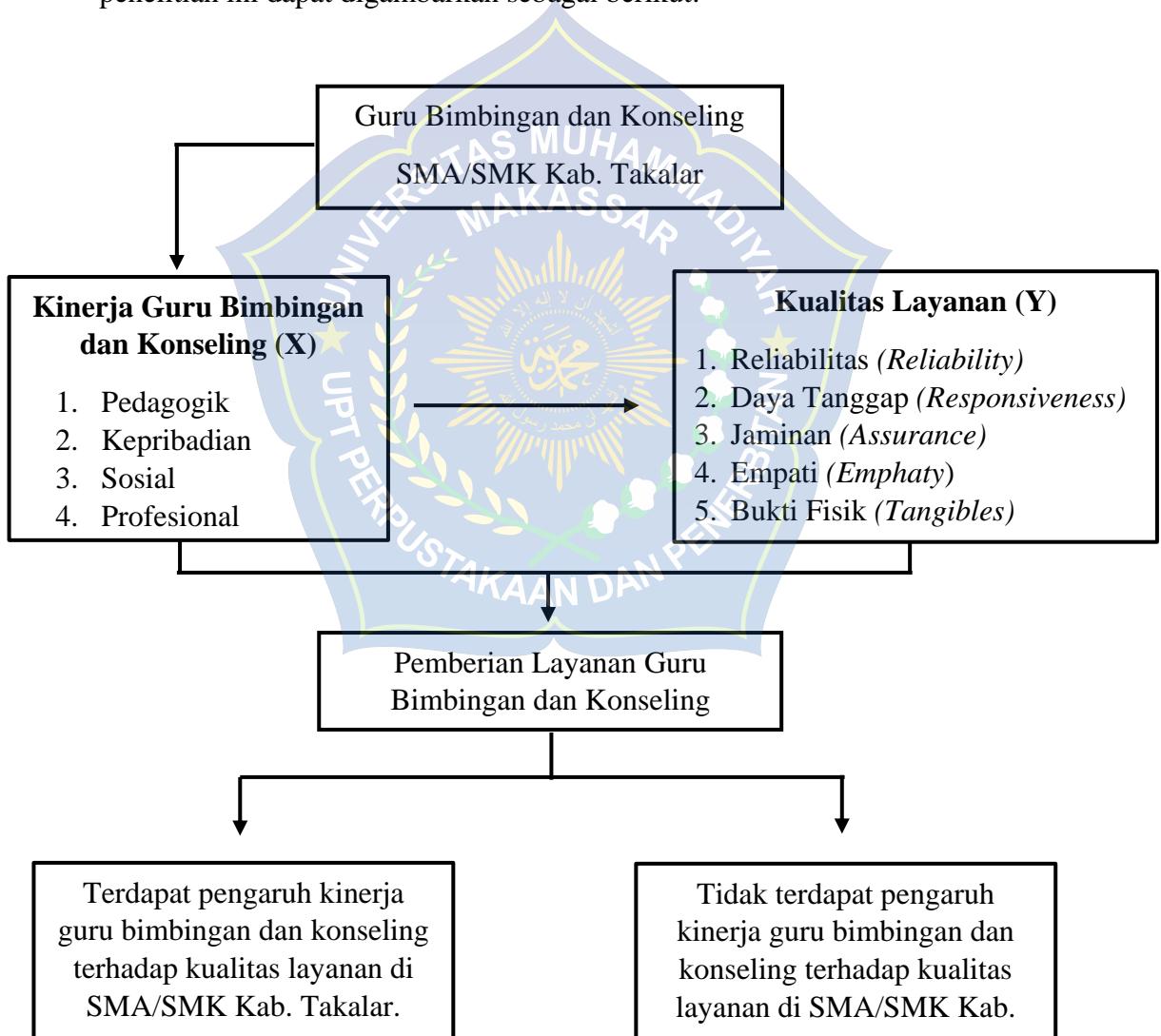
B. Kerangka Pikir

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh kinerja guru Bimbingan dan Konseling (BK) terhadap kualitas layanan BK di UPT SMAN 4 Takalar. Layanan BK yang efektif dan berkualitas sangat penting dalam mendukung perkembangan akademik, sosial, dan emosional siswa. Guru BK memegang peran yang vital dalam menciptakan lingkungan belajar yang mendukung dan membantu siswa mengatasi berbagai tantangan yang mereka hadapi selama masa pendidikan.

Dalam penelitian ini, kinerja guru BK diukur melalui berbagai aspek, seperti kompetensi Pedagogik, Kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, dan kompetensi profesional. Sementara itu, kualitas layanan BK dinilai berdasarkan dimensi SERVQUAL yang mencakup Reliabilitas (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), dan Bukti Fisik (*Tangibles*).

²⁰ Kriswinharsell Surya Sangkakala, Retty Filiani, and Awaluddin Tjalla, “Pengaruh Kualitas Layanan Bimbingan Dan Konseling Terhadap Kepuasan Siswa,” *Insight: Jurnal Bimbingan Dan Konseling* 3, no. 1 (2014): 77–81, <http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/insight/article/view/2343>.

Berdasarkan deskripsi teori yang telah dikemukakan dapat disusun suatu kerangka pikir untuk memperjelas arah dan maksud dari penelitian ini. Kerangka pikir pada penelitian ini yaitu kinerja guru bimbingan dan konseling merupakan variabel X dan kualitas layanan merupakan variabel Y adalah menentukan korelasi antara keduanya yang merupakan bentuk hubungan sebab akibat, variabel yang satu mempengaruhi variabel lainnya. Kerangka pikir pada penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



C. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara yang didasarkan pada teori-teori yang relevan terhadap rumusan masalah penelitian. Hipotesis harus diuji kebenarannya melalui pengumpulan data dan analisis data yang dilakukan dalam penelitian empiris. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis merupakan jawaban teoritis awal yang perlu diverifikasi atau dibuktikan melalui pengumpulan data.

Kriteria pengambilan keputusan pada penelitian ini dilihat dari jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Maupun sebaliknya jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Hipotesis pada penelitian ini yaitu terdapat pengaruh kinerja guru bimbingan dan konseling terhadap kualitas layanan di SMA/SMK Kab. Takalar.

H_0 : Terdapat pengaruh kinerja Guru BK terhadap kualitas layanan di SMA/SMK Kab. Takalar.

H_a : Tidak terdapat pengaruh kinerja Guru BK terhadap kualitas layanan di SMA/SMK Kab. Takalar.

D. Penelitian Terdahulu

1. Maulana (2023) berjudul *“Kinerja Guru Bimbingan dan Konseling di SMP Negeri 3 Medan dalam Pelaksanaan Layanan BK”*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja guru BK dalam pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling sudah cukup baik, terutama dalam aspek perencanaan dan pelaksanaan layanan. Namun, terdapat beberapa kendala

seperti beban kerja tambahan di luar tugas pokok guru BK serta kurangnya fasilitas penunjang layanan. Meskipun penelitian ini tidak secara langsung mengukur “kualitas layanan BK” dari sudut pandang siswa, namun hasilnya menunjukkan bahwa kinerja guru BK memiliki pengaruh terhadap efektivitas layanan yang diberikan kepada peserta didik.

2. Wulandari (2022) dengan judul *“Persepsi Siswa tentang Kinerja Guru BK dalam Layanan Bimbingan Konseling di SMAN 8 Soppeng”*. Penelitian ini bersifat kualitatif dan bertujuan mengetahui bagaimana persepsi siswa terhadap layanan yang diberikan guru BK. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar siswa menilai kinerja guru BK sudah baik dalam memberikan layanan, meskipun terdapat beberapa keluhan terkait dengan pendekatan komunikasi yang digunakan guru. Penelitian ini relevan karena menunjukkan bahwa persepsi siswa terhadap kinerja guru BK dapat mencerminkan kualitas layanan yang mereka terima.

Dari berbagai penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang erat antara kinerja guru BK dan kualitas layanan yang diberikan. Namun, sebagian besar penelitian dilakukan di daerah lain dan belum banyak yang secara spesifik meneliti konteks di Takalar, khususnya di UPT SMAN 4 Takalar. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk menggambarkan kondisi lokal dan memberikan gambaran empiris mengenai sejauh mana kinerja guru BK di sekolah tersebut mempengaruhi kualitas layanan bimbingan dan konseling yang diterima siswa.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Berdasarkan jenis permasalahan yang dibahas, maka pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah “suatu proses menemukan pengetahuan yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, dengan teknik pengumpulan sampel pada umumnya dilakukan secara random”.²¹

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena objek yang akan diteliti diwujudkan dalam bentuk angka dan dianalisis berdasarkan analisis statistik yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kinerja guru BK terhadap kualitas layanan di SMA/SMK Kab. Takalar.

2. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian korelasi. penelitian korelasi adalah penelitian yang bertujuan untuk menemukan ada atau tidak pengaruh dan apabila terdapat pengaruh, seberapa besar pengaruh tersebut. Hasil penelitian dapat menunjukkan apakah terdapat pengaruh antara kinerja guru BK terhadap kualitas layanan di UPT SMAN 4 Takalar.

²¹ Arikunto suharsimi, “Jurnal Math Educator Nusantara: Wahana Publikasi Karya Tulis Ilmiah Di Bidang Pendidikan Matematika,” *Jurnal Math Educator Nusantara: Wahana Publikasi Karya Tulis Ilmiah Di Bidang Pendidikan Matematika* 1 (2019): 50.

B. Lokasi dan Objek Penelitian

lokasi penelitian menunjukkan pada pengertian tempat atau lokasi sosial penelitian yang dicirikan oleh adanya unsur yaitu pelaku, tempat, dan kegiatan yang dapat di observasi.²² Penelitian ini mengambil tempat Di UPT SMAN 4 Takalar, Yang terletak Di Kecamatan Galesong Utara Kab. Takalar Prov. Sulawesi selatan. Alasan peneliti mengambil lokasi di Kab. Takalar karena sekolah ini merupakan salah satu sekolah menengah atas negeri yang cukup berkembang di Kabupaten Takalar dan memiliki jumlah peserta didik yang relatif banyak. Dengan demikian, kebutuhan akan layanan bimbingan dan konseling yang berkualitas menjadi sangat penting dalam menunjang proses pembinaan pribadi, sosial, akademik, dan karier peserta didik. Objek penelitian adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang sesuatu hal objektif, valid, dan reliable tentang suatu hal.²³ Dalam penelitian ini yang menjadi obyek penelitian adalah kinerja guru Bimbingan dan Konseling (BK) dan kualitas layanan bimbingan dan konseling di UPT SMAN 4 Takalar.

C. Variabel Penelitian

²² Nasution, *Metode Penelitian Naturalistik*, (Bandung: Tarsito, 2003), hal. 43.

²³ Sugiyono, M. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.

Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.²⁴ Variabel merupakan salah satu komponen yang penting dalam penelitian. Identifikasi Variabel “variabel adalah objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian”.²⁵ Variabel Penelitian merupakan segala sesuatu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel dalam penelitian ini ialah untuk mengetahui apakah kinerja guru bimbingan dan konseling memiliki pengaruh terhadap kualitas layanan di SMA/SMK di Kab. Takalar.

Pada penelitian ini variabel bebas (X) adalah kinerja guru bimbingan dan konseling dan variabel terikat (Y) adalah kualitas layanan.

D. Defenisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.²⁶ Definisi variabel-variabel penelitian harus dirumuskan untuk menghindari kesesatan dalam mengumpulkan data. Dalam penelitian ini, definisi operasional variabelnya adalah sebagai berikut:

1. Kinerja

²⁴ Sugiyono, M. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.

²⁵ Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka cipta.. 2013. *Manajemen Penelitian*.

²⁶ Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Kinerja guru dapat dilihat dari kemampuan yang dimiliki oleh orang yang berprofesi sebagai guru. Kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang guru tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia No.14 Tahun 2005 Pasal 10 Ayat 1 yang menjelaskan masing-masing kompetensi guru meliputi:

- a. Kompetensi pedagogik yaitu kemampuan mengelola pembelajaran peserta didik.
- b. Kompetensi kepribadian yaitu kemampuan kepribadian yang mantap, berakhhlak mulia, arif dan berwibawa serta menjadi teladan peserta didik.
- c. Komptensi sosial yaitu kemampuan guru untuk berkomunikasi dan berinteraksi secara efektif dan efisien dengan peserta didik, sesama guru, orangtua/wali peserta didik, dan masyarakat.
- d. Kompetensi profesional yaitu kemampuan penguasaan materi pelajaran secara luas dan mendalam.²⁷

2. Kualitas layanan

Kualitas layanan akan diukur berdasarkan beberapa kriteria-kriteria sebagai berikut:

- a. Reliabilitas (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan Guru BK untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa

²⁷ Dewan Perwakilan Rakyat Indonesia, “Undang-Undang (UU) Tentang Guru Dan Dosen Nomor 14.”

membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

- b. Daya Tanggap (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan untuk membantu konseli/klien dengan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- c. Jaminan (*Assurance*), adanya kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan untuk menumbuhkan rasa percaya konseli/klien terhadap pelayanan yang memiliki beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
- d. Empati (*Emphaty*), berarti Guru BK memahami masalah para klien dan bertindak demi kepentingan konseli/klien, memberikan perhatian personal kepada para konseli/klien, serta memiliki jam operasi yang nyaman.
- e. Bukti Fisik (*Tangibles*), berhubungan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan, serta penampilan.²⁸

²⁸ Sangkakala, Filiani, and Tjalla, “Pengaruh Kualitas Layanan Bimbingan Dan Konseling Terhadap Kepuasan Siswa.”

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian.²⁹ Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.³⁰ Dari pengertian tersebut, dapatlah dipahami bahwa populasi merupakan individu-individu atau kelompok atau keseluruhan subyek yang akan diteliti dalam suatu penelitian.

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah 709 siswa kelas XI dan XII UPT SMAN 4 Takalar.

Tabel 3. 1 Rincian Populasi Penelitian

No	Kelas	L	P	Jumlah
1.	XI	150	220	370
2.	XII	166	173	339
	Jumlah	316	393	709

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang mewakili dari populasi. Karena banyaknya populasi, maka penulis akan melakukan penarikan sampel untuk mengefisienkan waktu, tenaga dan biaya. apabila populasi kurang dari 100, lebih baik diambil semua. Namun, jika populasi lebih dari 100, maka dapat diambil sampel antara 10-15% atau 20%25% atau lebih.³¹

²⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 173

³⁰ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R& D*. (Bandung: Alfabeta, 2009), h. 80

³¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suata Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), h.112

Sampel yang diambil dari 10% dari jumlah populasi yaitu 71 siswa.

Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini ialah simple random sampling. Simple random sampling adalah teknik yang paling sederhana (simple). Sampel diambil secara acak, tanpa memperhatikan tingkatan yang ada dalam populasi.³² Adapun sampel dalam penelitian ini adalah 71 siswa kelas XI dan XII UPT SMAN 4 Takalar.

F. Instrumen Penelitian

Adapun instrumen dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Lembar panduan angket

Lembar panduan angket menggunakan angket tertutup, dimana responden hanya dapat memilih jawaban yang sudah tersedia. Angket disusun dengan menggunakan model skala likert yaitu dengan memberikan alternatif jawaban, sebagai berikut:

Tabel 3. 2 Skala Penilaian Angket

Alternatif jawaban	Skor	
	Positif (+)	Negatif (-)
Sangat tidak setuju	1	4
Tidak setuju	2	3
Setuju	3	2
Sangat setuju	4	1

³² Eddy Roflin, "Pupolasi, Sampel, Variabel," *Pontificia Universidad Catolica Del Peru*, no. 02 (2021): 1–6.

Adapun kisi-kisi instrumen angket dari masing-masing variabel penelitian ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 3. 3 Blueprint Variabel Kinerja Guru BK

No	Indikator	Nomor Item		Jumlah
		Favorable	Unfavorable	
1.	Kompetensi Pedagogik	1. Guru BK menguasai teori dan prinsip pembelajaran dengan baik. 2. Guru BK mampu merancang dan melaksanakan program yang efektif. 3. Guru BK mampu mengevaluasi proses dan hasil pembelajaran secara efektif. 4. Guru BK mampu mengembangkan materi pembelajaran yang relevan.	5. Guru BK tidak menguasai teori dan prinsip pembelajaran. 6. Guru BK kesulitan merancang dan melaksanakan program yang efektif. 7. Guru BK jarang mengevaluasi proses dan hasil pembelajaran. 8. Guru BK tidak mampu mengembangkan materi pembelajaran yang relevan.	8
2.	Kompetensi Kepribadian	9. Guru BK selalu menunjukkan sikap profesional. 10. Guru BK memiliki integritas dan tanggung jawab tinggi. 11. Guru BK menjadi teladan bagi siswa dalam sikap dan perilaku.	12. Guru BK sering menunjukkan sikap tidak profesional. 13. Guru BK kurang memiliki integritas dan tanggung jawab. 14. Guru BK kurang menjadi teladan bagi siswa.	6
3.	Kompetensi sosial	15. Guru BK mampu berkomunikasi dengan baik dengan siswa dan orang tua. 16. Guru BK selalu bekerja sama dengan baik dengan pihak terkait. 17. Guru BK mampu menyelesaikan konflik dengan efektif.	18. Guru BK sulit berkomunikasi dengan siswa dan orang tua. 19. Guru BK sering tidak bekerja sama dengan pihak terkait. 20. Guru BK sering tidak mampu	6

			menyelesaikan konflik.	
4.	Kompetensi Profesional	<p>21. Guru BK menguasai materi dan metode BK dengan baik.</p> <p>22. Guru BK terampil dalam menerapkan teknik-teknik konseling.</p> <p>23. Guru BK efektif dalam membantu siswa menyelesaikan masalah.</p> <p>24. Guru BK rutin mengevaluasi program BK.</p> <p>25. Guru BK mampu mengembangkan program BK yang inovatif.</p>	<p>26. Guru BK tidak menguasai materi dan metode BK.</p> <p>27. Guru BK sering kesulitan menerapkan teknik konseling.</p> <p>28. Guru BK sering gagal membantu siswa menyelesaikan masalah.</p> <p>29. Guru BK jarang mengevaluasi program BK</p> <p>30. Guru BK tidak mampu mengembangkan program BK yang inovatif</p>	10
Total				30

Tabel 3. 4 Blueprint Variabel Kualitas layanan

No	ASPEK	Nomor Item		Jumlah
		Favorable	Unfavorable	
1.	Reliability	<p>31. Guru BK memberikan layanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan siswa.</p> <p>32. Guru BK mampu memberikan pelayanan berupa petunjuk, tata cara ataupun syarat-syarat yang dibutuhkan dalam kegiatan Bimbingan Konseling.</p> <p>33. Guru BK memberikan pelayanan sesuai dengan harapan dan keinginan siswa.</p>	<p>34. Guru BK tidak memberikan layanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan siswa.</p> <p>35. Guru BK tidak mampu memberikan pelayanan berupa petunjuk, tata cara ataupun syarat-syarat yang dibutuhkan dalam kegiatan Bimbingan Konseling.</p> <p>36. Guru BK memberikan pelayanan tidak sesuai</p>	6

			dengan harapan dan keinginan siswa.	
2.	Responsiveness	<p>37. Penyampaian informasi diberikan secara cepat, tepat, dan cermat.</p> <p>38. Pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang sudah dibuat.</p> <p>39. Guru BK merespon keluhan siswa secara positif.</p>	<p>40. Penyampaian informasi tidak diberikan secara cepat, tepat, dan cermat.</p> <p>41. Pelayanan yang dilaksanakan tidak sesuai dengan jadwal yang sudah dibuat.</p> <p>42. Guru BK tidak merespon keluhan siswa secara positif</p>	6
3.	Assurance	<p>43. Guru BK selalu hadir atau tidak pernah telat dalam memberikan pelayanan.</p> <p>44. Guru BK memiliki pendidikan sarjana Bimbingan Konseling atau Psikologi.</p> <p>45. Guru BK melakukan pelayanan dengan asas kerahasiaan sehingga menciptakan rasa aman bagi para siswa</p>	<p>46. Guru BK tidak selalu hadir atau pernah telat dalam memberikan pelayanan.</p> <p>47. Guru BK bukan pendidikan sarjana Bimbingan Konseling atau Psikologi.</p> <p>48. Guru BK tidak melakukan pelayanan dengan asas kerahasiaan sehingga tidak menciptakan rasa aman bagi para siswa</p>	6
4.	Emphaty	<p>49. Guru BK melayani dengan sopan santun dan ramah-tamah.</p> <p>50. Guru BK mendahulukan kepentingan siswa daripada kepentingan pribadi.</p> <p>51. Guru BK memberikan solusi yang tepat dalam menangani keluhan siswa.</p>	<p>52. Guru BK tidak melayani dengan sopan santun dan ramah-tamah.</p> <p>53. Guru BK mendahulukan kepentingan pribadi daripada kepentingan siswa.</p> <p>54. Guru BK tidak memberikan solusi</p>	6

			yang tepat dalam menangani keluhan siswa.	
5.	Tangibles	55. Kemudahan mendapat pelayanan bimbingan dan konseling di sekolah. 56. Guru BK berpakaian sopan dan rapih. 57. Ruangan khusus BK dapat digunakan dengan baik dan nyaman.	58. Tidak mudah untuk mendapat pelayanan bimbingan dan konseling di sekolah. 59. Guru BK tidak berpakaian sopan dan rapih. 60. Ruangan khusus BK tidak dapat digunakan dengan baik dan nyaman.	6
Total				30

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dimaksudkan untuk memperoleh data yang relevan, akurat, dan reliabel dengan menggunakan teknik yang tepat.

Dalam melakukan penelitian ini penulis melakukan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Kuesioner atau Angket

Data yang dikumpulkan oleh peneliti berupa angket. Angket adalah instrumen penelitian berupa daftar pernyataan atau pertanyaan yang harus dijawab atau diisi oleh responden sesuai dengan petunjuk pengisiannya.³³ Angket dalam penelitian ini berisi daftar beberapa pertanyaan atau pernyataan yang berkaitan dengan kinerja guru

³³ Wina Sanjaya, Penelitian Pendidikan: Jenis, Metode dan Prosedur, (Jakarta: Prenada Media Group, 2013), h. 238

bimbingan konseling terhadap kualitas layanan. Jenis Angket yang diberikan bersifat tertutup sehingga responden hanya memilih jawaban yang sudah disediakan menggunakan *google form*. Teknik ini bertujuan untuk mendapatkan data sebagai sampel dalam mengetahui pengaruh kinerja guru bimbingan dan konseling terhadap kualitas layanan yang diberikan. Dengan menggunakan metode ini bisa mendapat penjelasan yang lebih banyak dalam selang waktu yang singkat serta biaya yang lebih terjangkau dibanding dengan menggunakan teknik lainnya.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu sarana untuk mendapatkan data yang diinginkan. Teknik dokumentasi pada penelitian ini digunakan untuk memperoleh data yang sudah tersedia dalam bentuk buku-buku, gambar, arsip/dokumen, peraturan atau catatan sebagai pendukung penelitian yang mencakup jumlah, identitas guru bimbingan dan konseling, dan hasil respon guru dari *google form*.

H. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif deskriptif ialah analisis data yang menggunakan perhitungan metode statistik, menganalisis data kemudian menjabarkan data yang telah diperoleh dari hasil olah data kuesioner dalam bentuk kalimat yang mudah dipahami untuk menguji hipotesis penelitian. Penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS For windows dan Microsoft Excel yang

digunakan untuk mencegah terjadinya kesalahan dalam perhitungan data agar data yang dihasilkan betul-betul akurat.

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengatur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang diukur oleh kuesioner tersebut.³⁴ Untuk mengukur validasi instrument digunakan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

r_{xy} : Koefisien korelasi variabel x dan y

xy : Product dari variabel x dan y

x : Angka korelasi variabel bebas

y : Angka mentah variabel terikat

n : Jumlah sampel

Hasil dari perhitungan koefisien yang diperoleh harus dibandingkan dengan angka kritis table korelasi $-r$, dimana derajat kebebasan (db) = $n-2$

Kriteria:

Jika $r_{hitung} (Rh) > r_{table} (Rt)$, maka kuesioner valid

³⁴ Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alphabet.

Jika R_{hitung} (R_h) $<$ R_{table} (R_t), maka kuesioner tidak valid.

Berdasarkan data yang terkumpul dari responden tingkat kevalidan suatu instrumen akan diuji menggunakan rumus Product Moment. Uji coba instrumen Variabel X dan Variabel Y dilakukan pada 30 siswa yang diambil dari SMKN 4 Takalar. Taraf signifikansi sebesar 0,05 dan derajat kebebasan ($dk = n - 2$) atau $dk = 30 - 2 = 28$ maka didapatkan r_{table} sebesar 0,361. Berdasarkan uji coba instrumen yang dilakukan, didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kinerja Guru BK

NO	R hitung	R Tabel	Keterangan
1.	-0.306	0.361	Tidak Valid
2.	0.323	0.361	Tidak Valid
3.	0.360	0.361	Tidak Valid
4.	0.360	0.361	Tidak Valid
5.	0.422*	0.361	Valid
6.	0.657**	0.361	Valid
7.	0.548**	0.361	Valid
8.	0.487**	0.361	Valid
9.	-0.214	0.361	Tidak Valid
10.	-0.298	0.361	Tidak Valid
11.	-0.398*	0.361	Tidak Valid
12.	0.605**	0.361	Valid
13.	0.741**	0.361	Valid
14.	0.613**	0.361	Valid
15.	0.194	0.361	Tidak Valid
16.	-0.335	0.361	Tidak Valid
17.	-0.300	0.361	Tidak Valid
18.	0.434*	0.361	Valid

19.	0.750**	0.361	Valid
20.	0.687**	0.361	Valid
21.	-0.120	0.361	Tidak Valid
22.	0.115	0.361	Tidak Valid
23.	-0.580**	0.361	Tidak Valid
24.	-0.127	0.361	Tidak Valid
25.	-0.191	0.361	Tidak Valid
26.	0.435*	0.361	Valid
27.	0.661**	0.361	Valid
28.	0.558**	0.361	Valid
29.	0.683**	0.361	Valid
30.	0.550**	0.361	Valid

Sumber: Output olah data SPSS Tahun 2024

Berdasarkan hasil uji validitas variabel X dari 30 butir soal terdapat 15 butir soal dinyatakan valid dan 15 butir soal dinyatakan tidak valid. Selanjutnya item yang tidak valid akan dibuang sehingga item pertanyaan untuk variabel kinerja guru bimbingan dan konseling menjadi 15 butir soal yang akan diajukan dalam penelitian ini.

Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Layanan

NO	R hitung	R Tabel	Keterangan
31.	0.043	0.361	Tidak Valid
32.	0.330	0.361	Tidak Valid
33.	-0.157	0.361	Tidak Valid
34.	0.247	0.361	Tidak Valid
35.	0.344	0.361	Tidak Valid
36.	0.453*	0.361	Valid
37.	0.120	0.361	Tidak Valid
38.	0.406*	0.361	Valid
39.	0.308	0.361	Tidak Valid
40.	0.587**	0.361	Valid
41.	0.546**	0.361	Valid
42.	0.701**	0.361	Valid

43.	0.555**	0.361	Valid
44.	0.422*	0.361	Valid
45.	0.216	0.361	Tidak Valid
46.	0.672**	0.361	Valid
47.	0.214	0.361	Tidak Valid
48.	0.281	0.361	Tidak Valid
49.	-0.123	0.361	Tidak Valid
50.	0.274	0.361	Tidak Valid
51.	-0.030	0.361	Tidak Valid
52.	0.495**	0.361	Valid
53.	0.397*	0.361	Valid
54.	0.595**	0.361	Valid
55.	0.435*	0.361	Valid
56.	-0.108	0.361	Tidak Valid
57.	0.270	0.361	Tidak Valid
58.	0.354	0.361	Tidak Valid
59.	0.561**	0.361	Valid
60.	0.371*	0.361	Valid

Sumber: Output olah data SPSS Tahun 2024

Berdasarkan hasil uji validitas variabel Y dari 30 butir soal pertanyaan terdapat 14 butir soal dinyatakan valid dan 16 butir soal dinyatakan tidak valid. Selanjutnya butir soal yang tidak valid akan dibuang sehingga butir pertanyaan untuk variabel kualitas layanan menjadi 14 butir soal yang akan diajukan dalam penelitian ini.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur yang memiliki konsistensi bila pengukuran yang dilakukan dengan alat ukur itu dilakukan secara berulang. Reliabilitas adalah tingkat ketetapan suatu instrumen mengukur apa yang harus diukur.³⁵ Uji ini bertujuan untuk memperoleh item-item pertanyaan yang valid dan konsisten. Perhitungan reliabilitas pada penelitian ini menggunakan rumus

³⁵ Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Crombach's Alpha. Suatu variabel dikatakan reliabel jika koefisien Crombach Alpha > 0.50.

$$r_{11} = \left(\frac{k}{(K-1)} \right) \left(1 - \frac{\sum Sb^2}{\sum St^2} \right)$$

Keterangan:

r_{11} : Reliabilitas instrumen

Sb^2 : Jumlah varians butir

St^2 : Varians total

K : Banyaknya butir soal

Varians butir dihitung dengan menggunakan rumus:

$$Sb^2 = \frac{(\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{N})}{N}$$

Varians total St^2 dapat dicari dengan rumus sebagai berikut:

$$St^2 = \frac{(\sum y^2 - \frac{(\sum y)^2}{N})}{N}$$

Setelah dilakukan uji validitas selanjutnya dilakukan pengujian reliabilitas untuk kedua variabel. Pada penelitian ini uji coba reliabilitas dengan menggunakan koefisian alpha dan dibantu melalui program komputer SPSS versi 25. Berikut adalah hasil uji reliabilitas dari variabel X dan Variabel Y:

Tabel 3. 7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Guru BK

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.604	30

Sumber: Output olah data SPSS Tahun 2024

Berdasarkan hasil uji reliabilitas didapatkan Cronbach's Alpha $0,604 > 0,50$. Maka instrumen variabel X kinerja guru BK dapat dikatakan reliabel.

Tabel 3. 8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.700	30

Sumber: Output olah data SPSS Tahun 2024

Berdasarkan hasil uji reliabilitas didapatkan Cronbach's Alpha $0,700 > 0,50$. Maka instrumen variabel Y Kualitas Layanan dapat dikatakan reliabel.

Berdasarkan hasil pengolahan data uji reliabilitas variabel X Kinerja Guru Bimbingan dan Konseling memiliki Cronbach's Alpha 0,604 atau 60,4% dan variabel Y Kualitas Layanan Cronbach's Alpha 0,700 atau 70%. Dengan demikian nilai reliabilitas masing-masing variabel X dan Y memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,50%, artinya kedua variabel dikatakan reliabel dan menunjukkan kekuatan angket kuat sehingga instrumen dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data.

3. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji untuk melihat apakah residual yang didapat memiliki distribusi normal.³⁶ Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah model regresi yang dianalisis mempunyai residual atau variable gangguan (disturbance error) berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini ialah kolmogorov-smirnov dengan menggunakan tindak signifikan 5% artinya variabel residual berdistribusi normal, test yang pengujinya menggunakan program aplikasi SPSS 22.0

4. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linier antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini digunakan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen (Y) apabila nilai variabel independen (X) mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen, apakah positif atau negatif.³⁷

³⁶ Sugiyono, (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* Bandung: Alfabeta.

³⁷ Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Adapun bentuk persamaan dari regresi linier sederhana ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b X$$

9Keterangan:

Y : Variabel kriterium

a : Variabel Konstan

b : Koefisien arah regresi linier

X : variabel Prediktor



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran umum lokasi penelitian

1. Profil UPT SMAN 4 Takalar

SMAN 4 Takalar terletak di JL. Pendidikan sawakung tamasaju galut, Desa. Tamasaju, Kec. Galesong Utara, Kab. Takalar Prov. Sulawesi Selatan. Memiliki luas area Sekolah, (12,994 M²). UPT SMAN 4 Takalar didirikan pada tahun 1998 dengan SK Pendirian Sekolah 13a/O/1998, kepemimpinan kepala sekolah saat ini adalah Bapak ABD. Gaffar, S.Pd., M.Pd.

2. Visi dan Misi UPT SMAN 4 Takalar

a. Visi

Unggul dalam prestasi, Berkarakter, Berbudaya, Peduli Lingkungan dan berwawasan global yang dilandasi Iman dan Taqwa.

b. Misi

- 1) Membina warga sekolah agar senantiasa mengamalkan ajaran agamanya dan mempunyai sikap kepedulian terhadap lingkungan.
- 2) Menumbuhkembangkan kompetensi unggul dengan kemandirian, kerja keras dan disiplin diantara peserta didik, guru dan tata usaha.
- 3) Melakukan proses pembelajaran dalam suasana kekeluargaan yang kondusif, kreatif dan inovatif.
- 4) Mewujudkan dan menjaga lingkungan yang bersih, sehat, asri, indah dan nyaman.

- 5) Menyiapkan peserta didik untuk dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan kehidupannya.

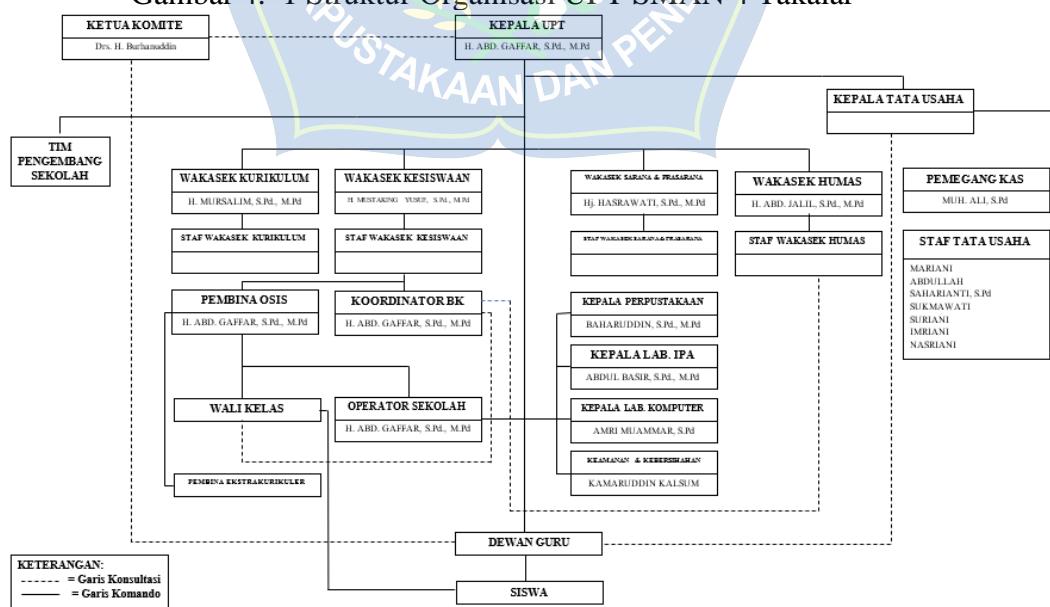
3. Tujuan

- 1) Meningkatkan keimanan peserta didik melalui ibadah.
- 2) Mengembangkan sikap peduli sosial dan peduli lingkungan.
- 3) Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab.
- 4) Membekali peserta didik dengan keterampilan, ilmu pengetahuan, dan teknologi agar mampu bersaing dalam melanjutkan kejenjang pendidikan yang lebih tinggi.

4. Struktur Organisasi UPT SMAN 4 Takalar

SMAN 4 Takalar merupakan salah satu lembaga pendidikan formal yang diatur secara sistematis sesuai sistem pendidikan yang berlaku dibawah naungan Dinas Pendidikan Prov. Sulawesi Selatan. Adapun susunan organisasi sebagai berikut:

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi UPT SMAN 4 Takalar



Sumber: Profil SMAN 4 Takalar

5. Keadaan tenaga Bimbingan dan Konseling UPT SMAN 4 Takalar

Berdasarkan hasil studi dokumen, MAN 19 Jakarta memiliki tenaga Bimbingan dan Konseling Sebanyak 3 orang, terdiri dari 2 orang Pegawai Negeri Sipil dan 1 orang non Pegawai Negeri Sipil. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat di tabel berikut ini:

Tabel 4. 1 keadaan tenaga BK UPT SMAN 4 Takalar

No	Nama	Pendidikan Terakhir	Usia	Status kepegawaian
1.	Nuraeni, S.Pd.	S1 UNM	51 Thn	PNS
2.	Anwar, S.Pd.	S1UNHALU	54 Thn	PNS
3.	Riski Hardianti R, S.Sos.	S1 UIN ALAUDDIN	25 Thn	Non PNS

Sumber: Profil SMAN 4 Takalar

6. Keadaan Siswa UPT SMAN 4 Takalar

Peserta didik merupakan komponen yang sangat penting dalam menentukan proses pembelajaran, keberadaan peserta didik dalam hal ini merupakan obyek sekaligus subjek yang paling utama dalam pendidikan karena proses belajar mengajar tidak akan berjalan tanpa adanya peserta didik pendidikan baru bisa dikatakan berhasil apabila peserta didik yang dihasilkan berkualitas dan bermutu. Untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas tentang keadaan peserta didik di UPT SMAN 4 Takalar dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 2 Jumlah Siswa UPT SMAN 4 Takalar

No	Kelas	L	P	Jumlah
3.	X	148	225	373
4.	XI	150	220	370
5.	XII	166	173	339
Jumlah				1.182

B. Hasil dan pembahasan

1. Hasil Penelitian

a. Deskriptif Data

Deskripsi data atas variabel penelitian adalah berupa penjelasan berupa analisis tanggapan atau respon para Siswa di SMA Negeri 4 Takalar sebagai responden dalam penelitian ini yaitu Kinerja Guru dan Kualitas Layanan. Pada penelitian ini, data diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada siswa SMA Negeri 4 Takalar secara random sebanyak 71 siswa.

1) Deskripsi Rekapitulasi hasil tanggapan responden atas Variabel Kinerja Guru BK

Kinerja guru dapat dilihat dari kemampuan yang dimiliki oleh orang yang berprofesi sebagai guru. Kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang guru tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia No.14 Tahun 2005 Pasal 10 Ayat 1 yang menjelaskan masing-masing kompetensi guru meliputi kompetensi Pedagogik, Kepribadian, Sosial, dan Profesional.

Pada penelitian ini, Indikator variabel Kinerja Guru BK terdiri dari 4 indikator yang difokuskan peneliti. Berikut adalah deskripsi data responden yang disajikan dalam tabel rekapitulasi jawaban responden menggunakan *Software Microsoft Excel 2010*.

Tabel 4. 3 Rekapitulasi Jawaban Responden atas Variabel Kinerja Guru BK

KINERJA GURU (BK)	Jawaban							Total Sampel	
	STS		TS		S		SS		
X.1	9	13%	27	38%	20	28%	15	21%	71 100%
X.2	8	11%	27	38%	24	34%	12	17%	71 100%
X.3	7	10%	21	30%	32	45%	11	15%	71 100%
X.4	5	7%	27	38%	21	30%	18	25%	71 100%
X.5	17	24%	23	32%	14	20%	17	24%	71 100%
X.6	19	27%	20	28%	22	31%	10	14%	71 100%
X.7	21	30%	15	21%	21	30%	14	20%	71 100%
X.8	24	34%	23	32%	15	21%	9	13%	71 100%
X.9	18	25%	20	28%	23	32%	10	14%	71 100%
X.10	14	20%	23	32%	19	27%	15	21%	71 100%
X.11	17	24%	22	31%	19	27%	13	18%	71 100%
X.12	12	17%	18	25%	27	38%	14	20%	71 100%
X.13	19	27%	19	27%	19	27%	14	20%	71 100%
X.14	11	15%	23	32%	19	27%	18	25%	71 100%
X.15	11	15%	25	35%	19	27%	16	2%	71 100%
Jumlah	212	20%	333	31%	314	29%	206	19%	1065 100%

Sumber Data: Data Primer yang diolah dari hasil penelitian (2024)

Keterangan:

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

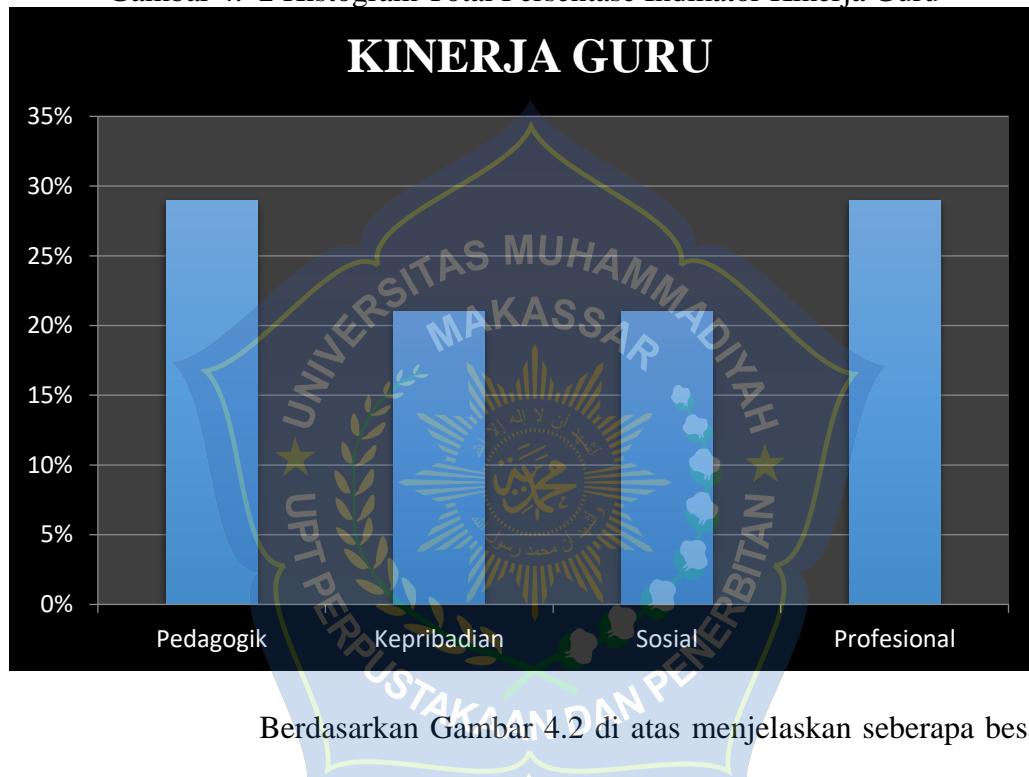
SS : Sangat Setuju

Berdasarkan Tabel 4.3 menjelaskan mengenai tanggapan responden penelitian terhadap pernyataan kinerja guru bahwa sebanyak **20%** siswa memilih sangat Tidak setuju, sebanyak **31%** siswa memilih Tidak Setuju, sebanyak 29% siswa memilih setuju dan **19%** siswa memilih sangat setuju. Hasil rekapitulasi responden dari keempat indikator yang difokuskan dapat dilihat kesimpulan bahwa mayoritas responden sebanyak **31%** tidak setuju, artinya kompetensi Pedagogik, Kepribadian, Sosial, dan Profesional penting untuk

dimiliki seorang guru BK dalam mengukur Kinerja atau melaksanakan tugas dan fungsinya.

Berikut histogram presentase tiap indikator atas variabel Kinerja Guru.

Gambar 4. 2 Histogram Total Persentase Indikator Kinerja Guru



Berdasarkan Gambar 4.2 di atas menjelaskan seberapa besar pengaruh yang diberikan tiap indikator terhadap variable Kinerja Guru. Pada indikator Pedagogik memiliki persentase sebanyak **29%**. Indikator Kepribadian memiliki presentase sebanyak **21%**. Indikator Sosial memiliki presentase sebanyak **21%**. Indikator Profesional memiliki presentase sebanyak **29%**. Hasil tersebut bisa disimpulkan bahwa masing-masing indikator memberikan pengaruh terhadap kinerja guru. Selain itu dari keempat indikator yang difokuskan, Pedagogik dan Profesional memiliki presentase yang sama tinggi

sebanyak **29%** Artinya bahwa dalam menunjang kinerja seorang guru BK diperlukan memiliki kemampuan kompetensi pedagogik dan professional yang baik.

2) Deskripsi Rekapitulasi hasil tanggapan responden atas Variabel Kualitas Layanan

Kualitas Pelayanan Guru BK adalah ciri atau karakteristik suatu pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan Guru BK untuk memuaskan kebutuhan siswa. Pada penelitian ini untuk mengukur kualitas layanan Guru BK difokuskan lima dimensi yaitu Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik.

Berikut adalah deskripsi data responden yang disajikan dalam tabel rekapitulasi jawaban responden menggunakan *Software Microsoft Excel 2010*.

Tabel 4. 4 Rekapitulasi Jawaban Responden atas Variabel Kualitas Layanan

KUALITAS LAYANAN	Jawaban					Total Sampel		
	STS	TS	S	SS				
Y.16	11	15%	18	25%	24	34%	18	25% 71 100%
Y.17	7	10%	17	24%	26	37%	21	30% 71 100%
Y.18	12	17%	22	31%	22	31%	15	21% 71 100%
Y.19	15	21%	22	31%	20	28%	14	20% 71 100%
Y.20	11	15%	19	27%	22	31%	19	27% 71 100%
Y.21	10	14%	24	34%	19	27%	18	25% 71 100%
Y.22	4	6%	13	18%	32	45%	22	31% 71 100%
Y.23	10	14%	27	38%	19	27%	15	21% 71 100%
Y.24	18	25%	25	35%	14	20%	14	20% 71 100%
Y.25	12	17%	23	32%	12	17%	24	34% 71 100%
Y.26	9	13%	26	37%	17	24%	19	27% 71 100%
Y.27	10	14%	20	28%	26	37%	15	21% 71 100%
Y.28	34	48%	20	28%	6	8%	11	15% 71 100%
Y.29	20	28%	23	32%	12	17%	16	23% 71 100%
Jumlah	183	18%	299	30%	271	27%	241	24% 994 100%

Sumber Data: Data Primer yang diolah dari hasil penelitian (2024)

Keterangan:

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

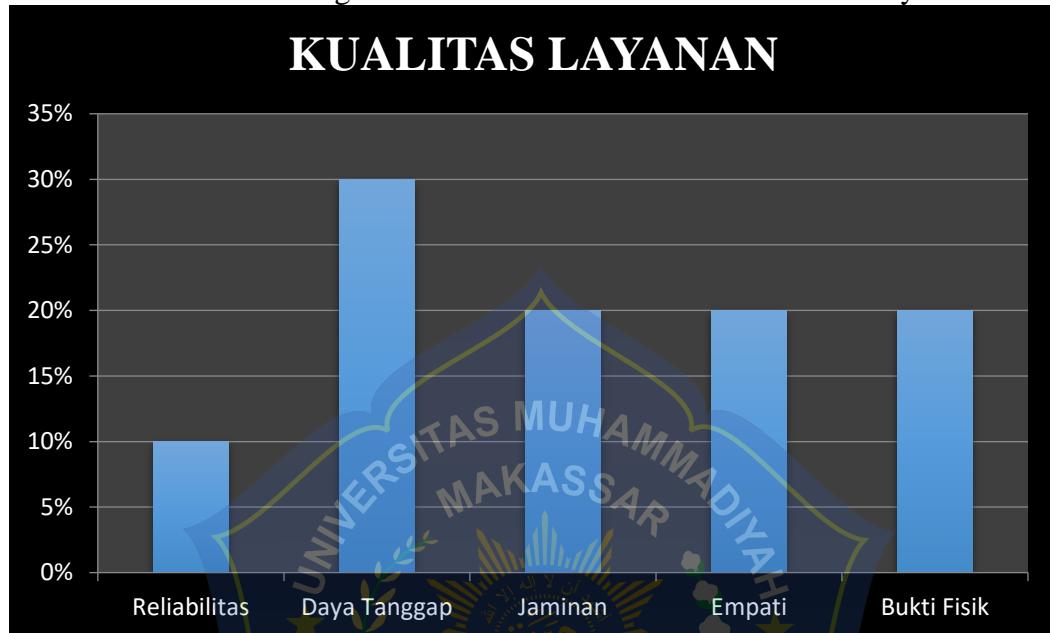
S : Setuju

SS : Sangat Setuju

Berdasarkan Tabel 4.4 menjelaskan mengenai tanggapan responden penelitian terhadap pernyataan kualitas layanan bahwa sebanyak **18%** siswa memilih sangat Tidak setuju, sebanyak **30%** siswa memilih Tidak Setuju, sebanyak **27%** siswa memilih setuju dan **24%** siswa memilih sangat setuju. Hasil rekapitulasi responden dari kelima indikator yang difokuskan dapat dilihat kesimpulan bahwa mayoritas responden sebanyak **30%** tidak setuju artinya reliabilitas, daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik penting untuk dimiliki seorang guru BK dalam mengukur Kualitas Layanan.

Berikut histogram presentase tiap indikator atas variabel Kualitas Layanan

Gambar 4. 3 Histogram Total Persentase Indikator Kualitas Layanan



Berdasarkan Gambar 4.3 di atas menjelaskan seberapa besar pengaruh yang diberikan tiap indikator terhadap variabel Kualitas Layanan. Pada indikator Reliabilitas memiliki persentase sebanyak **10%**. Indikator Daya Tanggap memiliki presentase sebanyak **30%**. Indikator Jaminan memiliki presentase sebanyak **20%**. Indikator Empati memiliki presentase sebanyak **20%**. Indikator Bukti Fisik memiliki presentase sebanyak **20%**. Hasil tersebut bisa disimpulkan bahwa masing-masing indikator memberikan pengaruh terhadap kualitas Layanan. Selain itu dari kelima indikator yang difokuskan, Indikator Daya Tanggap memiliki presentase yang lebih tinggi sebanyak **30%**. Artinya bahwa Kualitas Layanan yang diberikan

seorang Guru BK terhadap kebutuhan siswa ditunjang memiliki kemampuan Daya Tanggap yang baik.

b. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan salah satu bagian dari uji persyaratan analisis data atau uji asumsi klasik, artinya sebelum kita melakukan analisis yang sesungguhnya, data penelitian tersebut harus diuji kenormalan distribusinya karena data yang baik adalah data yang normal dalam pendistribusianya.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini ialah jika nilai signifikansi $KS > 0.05$ maka data tersebut berdistribusi normal maupun sebaliknya jika nilai signifikansi $KS < 0.05$ maka data tersebut tidak berdistribusi normal, dengan menggunakan tindak signifikansi 5%.

Tabel 4. 5 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		71
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	6.49089197
Most Extreme Differences	Absolute	.094
	Positive	.094
	Negative	-.082
Test Statistic		.094
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Output olah data SPSS Tahun 2024

Berdasarkan Tabel 4.5 menunjukkan bahwa nilai Test Statistic sebesar $0,094 > 0.05$ dan Nilai Asymp.Sig. (2-tailed) sebesar $.200^{c,d} > 0.05$. Sehingga Dapat disimpulkan bahwa data yang diuji berdistribusi secara normal.

c. Uji Regresi Linear Sederhana

1) Analisis Koefisien Regresi dan Persamaan Regresi

Tabel 4. 6 Hasil Analisis Statistic Inferensial

Model		Unstandardized Coefficients			t	Sig.		
				Beta				
		B	Std. Error					
1	(Constant)	11.204	2.965	.722	3.779	.000		
	Kinerja	.667	.077		8.675	.000		

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Sumber: Output olah data SPSS Tahun 2024

Berdasarkan Tabel 4.7 di atas (tabel coefficients) dapat diketahui nilai koefisien regresi Kinerja Guru (X) terhadap Kualitas Layanan (Y) sebesar **0.667** dan nilai konstanta sebesar **11.204**. Dengan demikian terbentuk persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 11.204 + 0.667X$$

Model ini menunjukkan bahwa koefisien regresi hasil taksiran bertanda positif. Hasil ini memberikan gambaran bahwa adanya hubungan yang positif dari variabel Kinerja Guru terhadap

Kualitas Layanan yang berarti bahwa semakin meningkatnya Kinerja Guru, maka akan meningkatkan Kualitas Layanan. Dapat dijelaskan variabel Kinerja Guru memiliki koefisien regresi positif sebesar 0,667 hal ini berarti bahwa apabila Kinerja Guru meningkat sebesar 1 %, maka Kualitas Layanan akan mengalami peningkatan sebesar 0,667%.

2) Analisis Determinasi

Koefisien Koefisien determinasi (R^2) menunjukkan besarnya pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Dalam hal ini koefisien determinasi dicari untuk mengetahui seberapa besar persentase kualitas hasil pemeriksaan yang dapat dijelaskan oleh Kinerja Guru BK. Berikut tabel hasil pengujian determinasi penelitian:

Tabel 4. 7 Hasil Uji Determinasi (Uji R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.722 ^a	.522	.515	6.53776
a. Predictors: (Constant), Kinerja				
b. Dependent Variable: Kualitas Layanan				

Sumber: Output olah data SPSS Tahun 2024

Pada Tabel 4.8 di atas menunjukkan bahwa diketahui nilai R Square sebesar 0,522. Berdasarkan nilai R Square ini dapat dikatakan bahwa sebesar 52,2% variasi Kualitas Layanan yang dapat dijelaskan oleh Kinerja Guru, sedangkan variasi Kualitas Layanan yang tidak dapat dijelaskan oleh Kinerja Guru tetapi bisa dijelaskan oleh faktor-

fakta lain yang tidak diamati oleh peneliti adalah sebesar 47,8% (100% - 52,2%).

3) Uji Hipotesis

Uji koefisien Regresi Sederhana (Uji t) yang digunakan untuk mengetahui apakah independen (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y). Signifikan berarti pengaruh yang terjadi dapat berlaku untuk populasi (dapat digeneralisasi). Perhitungan koefisien regresi secara parsial dapat dilihat dari tabel coefficients. Hasil uji parsial (Uji t) pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 8 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
1	(Constant)	B	Std. Error	Beta		
	Kinerja	.667	.077	.722	8.675	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Sumber: Output olah data SPSS Tahun 2024

Berdasarkan Tabel 4.9 di atas menunjukkan bahwa diperoleh signifikan uji (α) berada pada 0.000. Penentuan hasil pengujian dilakukan dengan membandingkan t_{hit} dengan t_{tab} . Dengan demikian sesuai kriteria pengambilan keputusan: Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_α ditolak, maupun sebaliknya Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_α diterima.

Berdasarkan hasil uji t, nilai p (Sig.) sebesar 0.000 lebih kecil dari pada 0,05 menunjukkan bahwa Kinerja Guru BK memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Layanan.

Kesimpulannya Kinerja Guru berpengaruh positif signifikan terhadap Kualitas Layanan. Artinya bahwa semakin meningkat Kinerja Guru maka akan semakin meningkat pula Kualitas Layanan.

2. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil analisis data di atas, sebanyak 71 responden siswa SMAN 4 Takalar diperoleh hasil yang sesuai dengan rumusan masalah penelitian serta pengujian hipotesis yang telah diajukan pada bab sebelumnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kinerja guru Bimbingan dan Konseling (BK) terhadap kualitas layanan di UPT SMAN 4 Takalar.

Kinerja guru BK dalam penelitian ini diukur berdasarkan indikator-indikator yang diatur dalam **Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005** tentang Guru dan Dosen, sementara kualitas layanan diukur menggunakan model **SERVQUAL** (Service Quality) yang mencakup lima dimensi utama: tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati).

a. Kinerja Guru BK

Berdasarkan UU No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen menetapkan standar kinerja guru yang mencakup empat kompetensi

utama: pedagogik, kepribadian, sosial, dan profesional. Dalam konteks penelitian ini, kinerja guru BK dievaluasi berdasarkan:

- 1) **Kompetensi Pedagogik:** Guru BK diharapkan memiliki kemampuan dalam merancang dan melaksanakan program bimbingan dan konseling yang efektif, sesuai dengan kebutuhan siswa.
- 2) **Kompetensi Kepribadian:** Guru BK harus menunjukkan integritas, kedewasaan, dan sikap positif yang mendukung terciptanya hubungan yang baik dengan siswa.
- 3) **Kompetensi Sosial:** Guru BK diharapkan mampu berkomunikasi dengan baik, tidak hanya dengan siswa tetapi juga dengan orang tua siswa dan kolega di lingkungan sekolah.
- 4) **Kompetensi Profesional:** Guru BK perlu memiliki pengetahuan yang mendalam tentang teori dan praktik bimbingan dan konseling, serta kemampuan untuk menerapkannya dalam konteks pendidikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja guru BK di UPT SMAN 4 Takalar berada pada tingkat yang cukup baik, dengan indikator-indikator yang memenuhi standar yang diatur dalam UU No. 14 Tahun 2005. Guru BK telah mampu menjalankan peran secara efektif dalam membantu siswa mengatasi masalah akademis maupun

pribadi, yang menjadi dasar penting dalam meningkatkan kualitas layanan bimbingan dan konseling di sekolah.

b. Kualitas Layanan

Berdasarkan Model SERVQUAL untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan oleh guru BK di UPT SMAN 4 Takalar. Terdapat Lima dimensi SERVQUAL digunakan sebagai tolok ukur:

- 1) **Tangibles (Bukti Fisik):** Merujuk pada kelengkapan fasilitas yang digunakan dalam layanan bimbingan dan konseling, seperti ruang konseling, materi pendukung, dan kenyamanan lingkungan fisik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas tersedia, meskipun ada beberapa aspek yang masih perlu untuk ditingkatkan.
- 2) **Reliability (Keandalan):** Menunjukkan kemampuan guru BK untuk memberikan layanan yang konsisten dan akurat. Guru BK di UPT SMAN 4 Takalar dinilai cukup andal dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan siswa, sebagaimana ditunjukkan oleh tingkat kepuasan siswa terhadap layanan yang mereka terima.
- 3) **Responsiveness (Daya Tanggap):** Mengukur kesiapan dan kecepatan guru BK dalam merespons kebutuhan dan keluhan siswa. Guru BK di sekolah ini menunjukkan responsivitas yang baik, yang berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan secara keseluruhan.

- 4) **Assurance (Jaminan):** Mencakup kompetensi, kesopanan, dan kemampuan guru BK dalam menumbuhkan kepercayaan siswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa siswa merasa aman dan percaya dengan layanan yang diberikan, berkat kompetensi dan sikap positif guru BK.
- 5) **Empathy (Empati):** Melibatkan perhatian pribadi dan pemahaman terhadap kebutuhan individual siswa. Guru BK di UPT SMAN 4 Takalar dinilai memiliki empati, yang tercermin dalam pendekatan personal mereka terhadap setiap siswa.

c. Pengaruh Kinerja Guru BK terhadap Kualitas Layanan

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana, ditemukan bahwa kinerja guru BK memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan di UPT SMAN 4 Takalar. Koefisien regresi positif menunjukkan bahwa peningkatan kinerja guru BK, yang didasarkan pada standar yang diatur oleh UU No. 14 Tahun 2005, berkontribusi secara langsung terhadap peningkatan kualitas layanan yang didasarkan pada teori Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry L.L yang dikenal dengan SERVice QUALity (SERQUAL) yang dirasakan oleh siswa, sesuai dengan dimensi-dimensi SERVQUAL.

Kinerja Guru BK berperan penting terhadap Kualitas Layanan ditunjukkan pada hasil penelitian ini, salah satunya ialah indikator Daya tanggap memiliki persentase yang tinggi sebanyak **30%**. Selain itu,

pengetahuan dan keterampilan dalam pelaksanaan pelayanan BK menjadi faktor utama Guru BK sebagai pelaksana tugas.

Hasil ini mengindikasikan bahwa untuk mencapai kualitas layanan yang optimal, peningkatan kinerja guru BK harus menjadi prioritas utama. Implementasi program pengembangan profesional yang berkelanjutan, peningkatan fasilitas pendukung, dan penguatan aspek kompetensi guru BK sesuai dengan standar undang-undang diharapkan dapat terus memperbaiki kualitas layanan di UPT SMAN 4 Takalar.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai Pengaruh Kinerja Guru Bimbingan dan Konseling Terhadap Kualitas layanan di UPT SMAN 4 Takalar, Dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Sesuai dengan hasil uji regresi linier sederhana nilai signifikan $0.00 < 0.05$ sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima, menunjukkan bahwa kinerja guru BK berhubungan positif dan signifikan dengan kualitas layanan. Ini berarti bahwa semakin baik kinerja guru BK dalam melaksanakan tugasnya, semakin meningkat pula kualitas layanan yang dirasakan oleh siswa di UPT SMAN 4 Takalar.

Koefisien regresi positif yang diperoleh dari analisis menunjukkan bahwa perbaikan pada kinerja guru BK, yang mencakup aspek pedagogik, kepribadian, sosial dan profesional, akan berdampak positif terhadap peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada siswa.

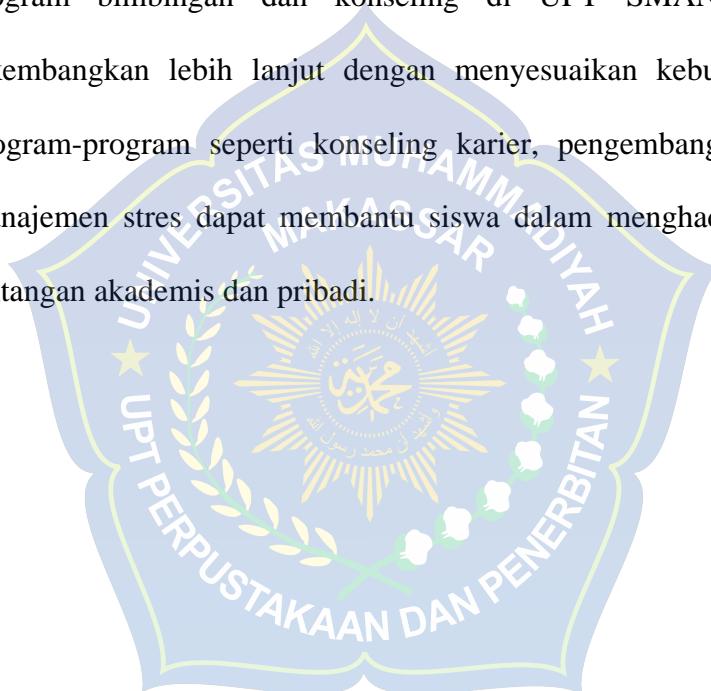
Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas layanan di UPT SMAN 4 Takalar, perhatian khusus perlu diberikan pada peningkatan kinerja guru BK, karena kinerja Guru Bimbingan dan Konseling memiliki peran yang krusial dalam menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dan mendukung perkembangan siswa secara optimal.

B. Saran

Dalam penelitian ini menghasilkan beberapa temuan, oleh karena itu peneliti memberikan saran-saran. Adapun saran-saran yang dapat peneliti kemukakan sebagai berikut:

1. Peningkatan Kinerja Guru BK: Untuk meningkatkan kualitas layanan di UPT SMAN 4 Takalar, disarankan agar pihak sekolah terus memberikan pelatihan dan pengembangan profesional bagi guru BK. Program pelatihan yang fokus pada peningkatan keterampilan komunikasi, pemahaman psikologi siswa, dan penggunaan teknik konseling yang efektif dapat membantu guru BK menjalankan peran mereka dengan lebih optimal.
2. Pengadaan Fasilitas Pendukung: Kinerja guru BK dapat lebih maksimal jika didukung oleh fasilitas yang memadai, seperti ruang konseling yang nyaman dan privasi, serta akses ke bahan-bahan pendukung seperti buku, alat tes psikologis, dan perangkat teknologi. Oleh karena itu, disarankan agar sekolah mengalokasikan anggaran yang memadai untuk pengadaan dan pemeliharaan fasilitas ini.
3. Peningkatan Kolaborasi dengan Orang Tua: Disarankan agar guru BK lebih aktif dalam melibatkan orang tua siswa dalam proses bimbingan dan konseling. Dengan kolaborasi yang baik antara guru BK dan orang tua, permasalahan siswa dapat diatasi lebih efektif, sehingga kualitas layanan yang diberikan akan lebih baik.

4. Evaluasi Berkala Kinerja Guru BK: Untuk memastikan bahwa kinerja guru BK tetap sesuai dengan standar yang diharapkan, disarankan agar dilakukan evaluasi berkala. Evaluasi ini dapat berupa penilaian dari siswa, rekan kerja, dan kepala sekolah, yang kemudian digunakan sebagai dasar untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut.
5. Pengembangan Program Bimbingan dan Konseling: Disarankan agar program bimbingan dan konseling di UPT SMAN 4 Takalar dikembangkan lebih lanjut dengan menyesuaikan kebutuhan siswa. Program-program seperti konseling karier, pengembangan diri, dan manajemen stres dapat membantu siswa dalam menghadapi berbagai tantangan akademis dan pribadi.



DAFTAR PUSTAKA

- Agustian, I., Saputra, H. E., & Imanda, A. (2019). Pengaruh sistem informasi manajemen terhadap peningkatan kualitas pelayanan di PT Jasaraharja Putra Cabang Bengkulu. *Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 6(1).
- Arikunto, S. (2019). *Jurnal Math Educator Nusantara: Wahana publikasi karya tulis ilmiah di bidang pendidikan matematika. Jurnal Math Educator Nusantara*, 1, 50. <http://repo.iain-tulungagung.ac.id/22566/6/BAB%20III.pdf>
- Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. (2005). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen*.
- Rahmawati, A. Y. (2020). *Analisis kualitas jasa pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Wonogiri*.
- Roflin, E. (2021). *Populasi, sampel, dan variabel*. Pontificia Universidad Católica del Perú, (02), 1–6.
- Kamaluddin, H. “Bimbingan Dan Konseling Sekolah.” *Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan* 17, no. 4 (2011): 447–54. <https://doi.org/10.24832/jpnk.v17i4.40>.
- Millanti, Deby. “Pengaruh Usia Produktif Guru Terhadap Semangat Dan Disiplin Mengajar Di Sd Negeri 18 Kota Bengkulu.” *Doctoral Dissertation, IAIN Bengkulu*, 2020. <http://repository.iainbengkulu.ac.id/id/eprint/4368>.
- Nasional. “Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 39 Tahun 2009 Tentang Pemenuhan Beban Kerja Guru Dan Pengawas Satuan Pendidikan.” *KEMENTERIAN PENDIDIKAN* 19, no. 19 (2009): 19.
- Prasetyaati, Sari, and Eko Nusantoro. “Kepuasan Siswa Tentang Kualitas Layanan Konselor Lulusan BK UNNES Dalam Format Klasikal.” *Indonesian Journal of Guidance and Counseling : Theory and Application* 4, no. 4 (2015): 15–20. <https://doi.org/https://doi.org/10.15294/ijgc.v4i4.8827>.
- Sangkakala, Kriswinharsell Surya, Retty Filiani, and Awaluddin Tjalla. “Pengaruh Kualitas Layanan Bimbingan Dan Konseling Terhadap Kepuasan Siswa.” *Insight: Jurnal Bimbingan Dan Konseling* 3, no. 1 (2014): 77–81. <http://jurnal.unj.ac.id/unj/index.php/insight/article/view/2343>.
- Tjiptono, Vincent. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Abadi Plastik.” *International Business Management*, 2012.
- Amalia Yunia Rahmawati. “Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Wonogiri.” no. July (2020): 1–23.
- Arikunto suharsimi. “Jurnal Math Educator Nusantara: Wahana Publikasi Karya

Tulis Ilmiah Di Bidang Pendidikan Matematika.” *Jurnal Math Educator Nusantara: Wahana Publikasi Karya Tulis Ilmiah Di Bidang Pendidikan Matematika* 1 (2019): 50. <http://repo.iain-tulungagung.ac.id/22566/6/BAB III.pdf>.

Dewan Perwakilan Rakyat Indonesia. “Undang-Undang (UU) Tentang Guru Dan Dosen Nomor 14.” *Dewan Perwakilan Rakyat Indonesia*, 2005, 2. <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjWxrKeif7eAhVYfysKHcHWAOwQFjAAegQICRAC&url=https%3A%2F%2Fwww. ojk.go.id%2Fid%2Fkanal%2Fpasa r-modal%2Fregulasi%2Fundang- undang%2FDocuments%2FPages%2Fundang-undang-nomo>.

Eddy Roflin. “Popolasi, Sampel, Variabel.” *Pontificia Universidad Catolica Del Peru*, no. 02 (2021): 1–6.

Kamaluddin, H. “Bimbingan Dan Konseling Sekolah.” *Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan* 17, no. 4 (2011): 447–54. <https://doi.org/10.24832/jpnk.v17i4.40>.

Millanti, Deby. “Pengaruh Usia Produktif Guru Terhadap Semangat Dan Disiplin Mengajar Di Sd Negeri 18 Kota Bengkulu.” *Doctoral Dissertation, IAIN Bengkulu*, 2020. <http://repository.iainbengkulu.ac.id/id/eprint/4368>.

Nasional. “Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 39 Tahun 2009 Tentang Pemenuhan Beban Kerja Guru Dan Pengawas Satuan Pendidikan.” *KEMENTERIAN PENDIDIKAN* 19, no. 19 (2009): 19.

Prasetyaati, Sari, and Eko Nusantoro. “Kepuasan Siswa Tentang Kualitas Layanan Konselor Lulusan BK UNNES Dalam Format Klasikal.” *Indonesian Journal of Guidance and Counseling : Theory and Application* 4, no. 4 (2015): 15–20. <https://doi.org/https://doi.org/10.15294/ijgc.v4i4.8827>.

Sangkakala, Kriswinharsell Surya, Retty Filiani, and Awaluddin Tjalla. “Pengaruh Kualitas Layanan Bimbingan Dan Konseling Terhadap Kepuasan Siswa.” *Insight: Jurnal Bimbingan Dan Konseling* 3, no. 1 (2014): 77–81. <http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/insight/article/view/2343>.

Tjiptono, Vincent. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Abadi Plastik.” *International Business Management*, 2012.

RIWAYAT HIDUP



Muh. Ayyub Darwis, lahir di Makassar pada tanggal 30 Agustus 2002. merupakan anak kedua dari rahim seorang ibu bernama Muliana yang memilih pasangan bernama Darwis.

Saya memulai pendidikan formal di SDN No. 198 Bontorita dan menyelesaiakannya pada tahun 2014. Setelah itu, saya melanjutkan pendidikan ke SMPN 2 Galesong Utara dan lulus pada tahun 2017. Pendidikan menengah Kejuruan saya selesaikan di SMKN 4 Takalar, menyelesaiakannya pada tahun 2020.

Selama menempuh pendidikan di SMK, saya aktif dalam berbagai kegiatan organisasi. Saya pernah menjadi Ketua Organisasi Siswa Intra Sekolah (OSIS), Ketua Ambalan Dato' Bontolebang Pramuka SMKN 4 Takalar, Anggota bidang di Hipermata Komisariat Pelajar, dan Anggota bidang di Forum awas Pelajar Takalar. di mana saya belajar tentang kepemimpinan, kerja sama tim, dan pengambilan keputusan. Pengalaman ini menjadi fondasi penting dalam pengembangan karakter saya, dan juga menumbuhkan minat saya dalam aktivitas sosial dan pengabdian.

Pada tahun 2020, saya diterima di Universitas Muhammadiyah Makassar pada program studi Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam, Fakultas Agama Islam. Selama menempuh pendidikan tinggi, saya aktif dalam berbagai organisasi kampus. Saya pernah menjabat sebagai Wakil Ketua Umum di Himpunan Mahasiswa Jurusan Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam selama 2 periode dan Sebagai Sekretaris umum di Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Agama Islam Periode 2023-2024. Pengalaman ini tidak hanya memperluas wawasan saya dalam bidang akademik, tetapi juga memperdalam pemahaman saya tentang dinamika sosial di lingkungan mahasiswa.

Selain itu, saya juga terlibat dalam beberapa kegiatan kemahasiswaan lainnya, sebagai Ketua Bidang Lingkungan Hidup Pimpinan Komisariat IMM Galesong periode 2023-2024 dan Ketua Bidang Lingkungan Hidup Pimpinan Cabang IMM Takalar periode 2023-2024, yang memberikan saya kesempatan untuk mengembangkan kemampuan komunikasi, manajemen waktu, dan jiwa kepemimpinan.

Penelitian yang saya lakukan berjudul Pengaruh Kinerja Guru Bimbingan dan Konseling terhadap Kualitas Layanan, yang diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu, khususnya dalam bidang Bimbingan dan Konseling. Saya berterima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama masa studi hingga penyelesaian skripsi ini. Semoga apa yang telah saya pelajari dan capai dapat bermanfaat bagi diri saya, keluarga, dan masyarakat luas.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kisi-kisi Intrumen Variabel Kinerja Guru BK

Blueprint Variabel Kinerja

UU NO 14 TAHUN 2005

No	Indikator	Nomor Item		Jumlah
		Favorable	Unfavorable	
5.	Kompetensi Pedagogik	31. Guru BK menguasai teori dan prinsip pembelajaran dengan baik. (Gugur) 32. Guru BK mampu merancang dan melaksanakan program yang efektif. (Gugur) 33. Guru BK mampu mengevaluasi proses dan hasil pembelajaran secara efektif. (Gugur) 34. Guru BK mampu mengembangkan materi pembelajaran yang relevan. (Gugur)	35. Guru BK tidak menguasai teori dan prinsip pembelajaran. 36. Guru BK kesulitan merancang dan melaksanakan program yang efektif. 37. Guru BK jarang mengevaluasi proses dan hasil pembelajaran. 38. Guru BK tidak mampu mengembangkan materi pembelajaran yang relevan.	8
6.	Kompetensi Kepribadian	39. Guru BK selalu menunjukkan sikap profesional. (Gugur) 40. Guru BK memiliki integritas dan tanggung jawab tinggi. (Gugur) 41. Guru BK menjadi teladan bagi siswa dalam sikap dan perilaku. (Gugur)	42. Guru BK sering menunjukkan sikap tidak profesional. 43. Guru BK kurang memiliki integritas dan tanggung jawab. 44. Guru BK kurang menjadi teladan bagi siswa.	6
7.	Kompetensi sosial	45. Guru BK mampu berkomunikasi dengan baik dengan siswa dan orang tua. (Gugur) 46. Guru BK selalu bekerja sama dengan baik dengan pihak terkait. (Gugur) 47. Guru BK mampu menyelesaikan konflik dengan efektif.	48. Guru BK sulit berkomunikasi dengan siswa dan orang tua. 49. Guru BK sering tidak bekerja sama dengan pihak terkait. 50. Guru BK sering tidak mampu menyelesaikan konflik.	6
8.	Kompetensi Profesional	51. Guru BK menguasai materi dan metode BK dengan baik. (Gugur)	56. Guru BK tidak menguasai materi dan metode BK.	10

		<p>52. Guru BK terampil dalam menerapkan teknik-teknik konseling. (Gugur)</p> <p>53. Guru BK efektif dalam membantu siswa menyelesaikan masalah. (Gugur)</p> <p>54. Guru BK rutin mengevaluasi program BK. (Gugur)</p> <p>55. Guru BK mampu mengembangkan program BK yang inovatif. (Gugur)</p>	<p>57. Guru BK sering kesulitan menerapkan teknik konseling.</p> <p>58. Guru BK sering gagal membantu siswa menyelesaikan masalah.</p> <p>59. Guru BK jarang mengevaluasi program BK</p> <p>60. Guru BK tidak mampu mengembangkan program BK yang inovatif</p>	
	Total			30

Lampiran 2 Kisi-kisi Instrumen Variabel Kualitas Layanan

Blueprint Variabel Kualitas layanan

SERVice QUALity (SERVQUAL), Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry L.L dalam Cut Mutiawati (2019)

No	ASPEK	Nomor Item		Jumlah
		Favorable	Unfavorable	
6.	Reliability	<p>61. Guru BK memberikan layanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan siswa. (Gugur)</p> <p>62. Guru BK mampu memberikan pelayanan berupa petunjuk, tata cara ataupun syarat-syarat yang dibutuhkan dalam kegiatan Bimbingan Konseling. (Gugur)</p> <p>63. Guru BK memberikan pelayanan sesuai dengan harapan dan keinginan siswa. (Gugur)</p>	<p>64. Guru BK tidak memberikan layanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan siswa. (Gugur)</p> <p>65. Guru BK tidak mampu memberikan pelayanan berupa petunjuk, tata cara ataupun syarat-syarat yang dibutuhkan dalam kegiatan Bimbingan Konseling. (Gugur)</p> <p>66. Guru BK memberikan pelayanan tidak sesuai dengan harapan dan keinginan siswa.</p>	6
7.	Responsiveness	<p>66. Penyampaian informasi diberikan secara cepat, tepat, dan cermat. (Gugur)</p>	<p>63. Penyampaian informasi tidak diberikan secara cepat, tepat, dan cermat.</p> <p>64. Pelayanan yang dilaksanakan tidak sesuai</p>	6

		<p>62. Pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang sudah dibuat.</p> <p>67. Guru BK merespon keluhan siswa secara positif. (Gugur)</p>	<p>dengan jadwal yang sudah dibuat.</p> <p>65. Guru BK tidak merespon keluhan siswa secara positif</p>	
8.	Assurance	<p>66. Guru BK selalu hadir atau tidak pernah telat dalam memberikan pelayanan.</p> <p>67. Guru BK memiliki pendidikan sarjana Bimbingan Konseling atau Psikologi.</p> <p>68. Guru BK melakukan pelayanan dengan dasar kerahasiaan sehingga menciptakan rasa aman bagi para siswa. (Gugur)</p>	<p>68. Guru BK tidak selalu hadir atau pernah telat dalam memberikan pelayanan.</p> <p>69. Guru BK bukan pendidikan sarjana Bimbingan Konseling atau Psikologi. (Gugur)</p> <p>70. Guru BK tidak melakukan pelayanan dengan dasar kerahasiaan sehingga tidak menciptakan rasa aman bagi para siswa. (Gugur)</p>	6
9.	Emphaty	<p>71. Guru BK melayani dengan sopan santun dan ramah-tamah. (Gugur)</p> <p>72. Guru BK mendahulukan kepentingan siswa daripada kepentingan pribadi. (Gugur)</p> <p>73. Guru BK memberikan solusi yang tepat dalam menangani keluhan siswa. (Gugur)</p>	<p>69. Guru BK tidak melayani dengan sopan santun dan ramah-tamah.</p> <p>70. Guru BK mendahulukan kepentingan pribadi daripada kepentingan siswa.</p> <p>71. Guru BK tidak memberikan solusi yang tepat dalam menangani keluhan siswa.</p>	6
10.	Tangibles	<p>72. Kemudahan mendapat pelayanan bimbingan dan konseling di sekolah.</p> <p>74. Guru BK berpakaian sopan dan rapih. (Gugur)</p> <p>75. Ruangan khusus BK dapat digunakan dengan baik dan nyaman. (Gugur)</p>	<p>76. Tidak mudah untuk mendapat pelayanan bimbingan dan konseling di sekolah. (Gugur)</p> <p>73. Guru BK tidak berpakaian sopan dan rapih.</p> <p>74. Ruangan khusus BK tidak dapat digunakan dengan baik dan nyaman.</p>	6
Total				30

Lampiran 3 Kusioner

1. Pengantar dan petunjuk pengisian

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyusun angket ini dengan judul "Pengaruh Kinerja Guru Bimbingan dan Konseling terhadap Kualitas Layanan". Angket ini disusun sebagai bagian dari penelitian untuk mengukur sejauh mana kinerja guru BK berpengaruh terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada siswa.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan masukan yang objektif dan komprehensif. Kami berharap hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan bagi layanan Bimbingan dan Konseling di sekolah agar dapat lebih optimal dalam membantu perkembangan siswa.

Petunjuk Pengisian

1. Baca Pernyataan dengan Cermat: Setiap pernyataan yang diberikan menggambarkan sikap, pendapat, atau perasaan tertentu.
2. Pilih Jawaban yang Paling Sesuai: Anda akan disajikan dengan pilihan jawaban yang berupa skala Likert, biasanya terdiri dari:
 - Sangat Tidak Setuju
 - Sangat Setuju
 - Setuju
 - Sangat Setuju
 - Setuju
3. Pilihlah jawaban yang paling sesuai dengan pendapat atau perasaan Anda terhadap pernyataan tersebut.
4. Jawab dengan Jujur: Skala Likert dirancang untuk mengukur sikap atau pendapat Anda secara objektif. Jawaban yang jujur akan memberikan hasil yang lebih akurat.
5. Cek Ulang Sebelum Mengirim: Setelah semua pernyataan diisi, periksa kembali jawaban Anda untuk memastikan semuanya sudah sesuai sebelum menekan tombol "Kirim."

Jawaban Anda akan sangat berharga bagi peningkatan kualitas layanan Bimbingan dan Konseling di sekolah. Seluruh data yang Anda berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian ini.

Akhir kata, Peneliti mengucapkan terima kasih atas partisipasi dan kerjasama Anda dalam pengisian angket ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan layanan Bimbingan dan Konseling di sekolah kita.

2. Identitas Responden

Nama : ...

Jenis Kelamin : ...

Kelas : ...

3. Alternatif Jawaban Variabel Kinerja Guru Bk

No	Pernyataan	Pilihan			
		STS	TS	S	SS
1.	Guru BK tidak menguasai teori dan prinsip pembelajaran.				
2.	Guru BK kesulitan merancang dan melaksanakan program yang efektif.				
3.	Guru BK jarang mengevaluasi proses dan hasil pembelajaran.				
4.	Guru BK tidak mampu mengembangkan materi pembelajaran yang relevan.				
5.	Guru BK sering menunjukkan sikap tidak profesional.	...			
6.	Guru BK kurang memiliki integritas dan tanggung jawab.	...			
7.	Guru BK kurang menjadi teladan bagi siswa.				
8.	Guru BK sulit berkomunikasi dengan siswa dan orang tua.	...			
9.	Guru BK sering tidak bekerja sama dengan pihak terkait.				
10.	Guru BK sering tidak mampu menyelesaikan konflik.				
11.	Guru BK tidak menguasai materi dan metode BK.				
12.	Guru BK sering kesulitan menerapkan teknik konseling.				
13.	Guru BK sering gagal membantu siswa menyelesaikan masalah				
14.	Guru BK jarang mengevaluasi program BK				
15.	Guru BK tidak mampu mengembangkan program BK yang inovatif				

5. Alternatif Jawaban Variabel Kualitas Layanan

No	Pernyataan	Pilihan			
		STS	TS	S	SS
1.	Guru BK memberikan pelayanan tidak sesuai dengan harapan dan keinginan siswa.				
2.	Pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang sudah dibuat				
3.	Penyampaian informasi tidak diberikan secara cepat, tepat, dan cermat.				
4.	Pelayanan yang dilaksanakan tidak sesuai dengan jadwal yang sudah dibuat.				
5.	Guru BK tidak merespon keluhan siswa secara positif				
6.	Guru BK selalu hadir atau tidak pernah telat dalam memberikan pelayanan.				
7.	Guru BK memiliki pendidikan sarjana Bimbingan Konseling atau Psikologi.				
8.	Guru BK tidak selalu hadir atau pernah telat dalam memberikan pelayanan.				
9.	Guru BK tidak melayani dengan sopan santun dan ramah-tamah.				
10.	Guru BK mendahulukan kepentingan pribadi daripada kepentingan siswa.				
11.	Guru BK tidak memberikan solusi yang tepat dalam menangani keluhan siswa.				
12.	Kemudahan mendapat pelayanan bimbingan dan konseling di sekolah.				
13.	Guru BK tidak berpakaian sopan dan rapih.				
14.	Ruangan khusus BK tidak dapat digunakan dengan baik dan nyaman.				

Lampiran 4 Uji Validitas

1. Uji Validitas Variabel Kinerja Guru BK

NO	R hitung	R Tabel	Keterangan
1.	-0.306	0.361	Tidak Valid
2.	0.323	0.361	Tidak Valid
3.	0.360	0.361	Tidak Valid
4.	0.360	0.361	Tidak Valid
5.	0.422*	0.361	Valid
6.	0.657**	0.361	Valid
7.	0.548**	0.361	Valid
8.	0.487**	0.361	Valid
9.	-0.214	0.361	Tidak Valid
10.	-0.298	0.361	Tidak Valid
11.	-0.398*	0.361	Tidak Valid
12.	0.605**	0.361	Valid
13.	0.741**	0.361	Valid
14.	0.613**	0.361	Valid
15.	0.194	0.361	Tidak Valid
16.	-0.335	0.361	Tidak Valid
17.	-0.300	0.361	Tidak Valid
18.	0.434*	0.361	Valid
19.	0.750**	0.361	Valid
20.	0.687**	0.361	Valid
21.	-0.120	0.361	Tidak Valid
22.	0.115	0.361	Tidak Valid
23.	-0.580**	0.361	Tidak Valid
24.	-0.127	0.361	Tidak Valid
25.	-0.191	0.361	Tidak Valid
26.	0.435*	0.361	Valid
27.	0.661**	0.361	Valid
28.	0.558**	0.361	Valid
29.	0.683**	0.361	Valid
30.	0.550**	0.361	Valid

2. Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan

NO	R hitung	R Tabel	Keterangan
1.	0.043	0.361	Tidak Valid
2.	0.330	0.361	Tidak Valid
3.	-0.157	0.361	Tidak Valid
4.	0.247	0.361	Tidak Valid
5.	0.344	0.361	Tidak Valid
6.	0.453*	0.361	Valid
7.	0.120	0.361	Tidak Valid
8.	0.406*	0.361	Valid
9.	0.308	0.361	Tidak Valid
10.	0.587**	0.361	Valid
11.	0.546**	0.361	Valid
12.	0.701**	0.361	Valid
13.	0.555**	0.361	Valid
14.	0.422*	0.361	Valid
15.	0.216	0.361	Tidak Valid
16.	0.672**	0.361	Valid
17.	0.214	0.361	Tidak Valid
18.	0.281	0.361	Tidak Valid
19.	-0.123	0.361	Tidak Valid
20.	0.274	0.361	Tidak Valid
21.	-0.030	0.361	Tidak Valid
22.	0.495**	0.361	Valid
23.	0.397*	0.361	Valid
24.	0.595**	0.361	Valid
25.	0.435*	0.361	Valid
26.	-0.108	0.361	Tidak Valid
27.	0.270	0.361	Tidak Valid
28.	0.354	0.361	Tidak Valid
29.	0.561**	0.361	Valid
30.	0.371*	0.361	Valid

Lampiran 5 Uji Reliabilitas

1. Variabel Kinerja Guru BK

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.604	30

RELIABILITY

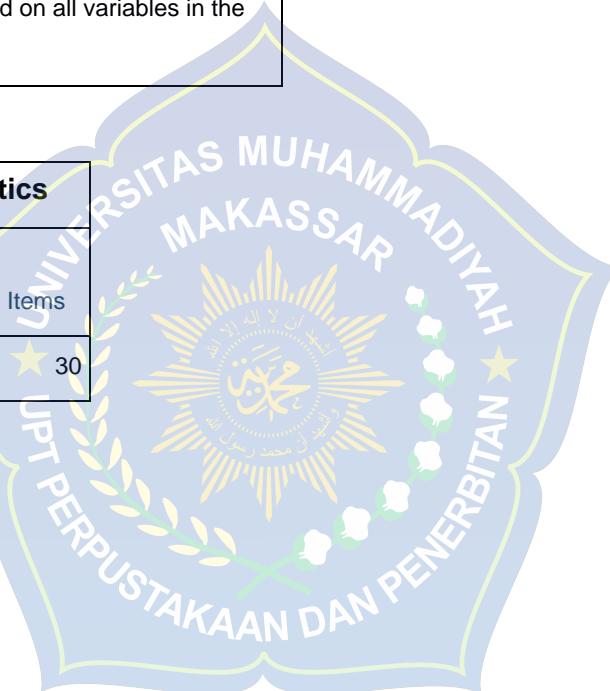
```
/VARIABLES=Y.1 Y.2 Y.3 Y.4 Y.5 Y.6 Y.7 Y.8 Y.9 Y.10 Y.11 Y.12 Y.13 Y.14 Y.15 Y.16
Y.17 Y.18 Y.19 Y.20 Y.21 Y.22 Y.23 Y.24 Y.25 Y.26 Y.27 Y.28 Y.29 Y.30
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

2. Variabel Kualitas layanan

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.700	30



Lampiran 6 Uji Normalitas

Notes		
Output Created		09-AUG-2024 19:05:35
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	71
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test.
Syntax		NPAR TESTS /K-S(NORMAL)=RES_1 /MISSING ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.01
	Number of Cases Allowed ^a	786432

a. Based on availability of workspace memory.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		71
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	6.49089197
Most Extreme Differences	Absolute	.094
	Positive	.094
	Negative	-.082
Test Statistic		.094
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Residuals Statistics ^a					
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	21.2032	51.2005	36.0282	6.77888	71
Residual	-14.20106	23.46448	.00000	6.49089	71
Std. Predicted Value	-2.187	2.238	.000	1.000	71
Std. Residual	-2.172	3.589	.000	.993	71

Lampiran 7 Uji Regresi Linier Sederhana

Notes		
Output Created	09-AUG-2024 19:19:08	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	71
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax	<pre> REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Y /METHOD=ENTER X /SAVE RESID. </pre>	
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.03
	Memory Required	3600 bytes

	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes
Variables Created or Modified	RES_2	Unstandardized Residual

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kinerja ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan
b. All requested variables entered.

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.722 ^a	.522	.515	6.53776

a. Predictors: (Constant), Kinerja
b. Dependent Variable: Kualitas Layanan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3216.726	1	3216.726	75.259	.000 ^b
	Residual	2949.218	69	42.742		
	Total	6165.944	70			

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

b. Predictors: (Constant), Kinerja

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.204	2.965		3.779	.000
	Kinerja	.667	.077	.722	8.675	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Residuals Statistics ^a					
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	21.2032	51.2005	36.0282	6.77888	71
Residual	-14.20106	23.46448	.000000	6.49089	71
Std. Predicted Value	-2.187	2.238	.000	1.000	71
Std. Residual	-2.172	3.589	.000	.993	71

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Lampiran 8 Surat-surat

6. Surat Pengesahan Proposal



7. Surat Pengantar Penelitian



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MAKASSAR

FAKULTAS AGAMA ISLAM
Faculty of Islamic Religion | كلية الدراسات الإسلامية |
Menara Iqra Lantai 4 • Jln. Sultan Alauddin, No. 259 Makassar 90221
Official Web: <https://fai.unismuh.ac.id> | Email: fai@unismuh.ac.id

لِتَسْأَلَنَّكُمْ أَرْجُونَ

Nomor : 548/FAI/05/A.2-II/VII/46/24
 Lamp. : -
 Hal : Pengantar Penelitian

Kepada Yang Terhormat,
 Ketua LP3M Unismuh Makassar
 Di- Makassar.

Assalamu `alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini :

Nama : Muh. Ayyub Darwis
 NIM : 105281104220
 Fak/ Prodi : Agama Islam/Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam

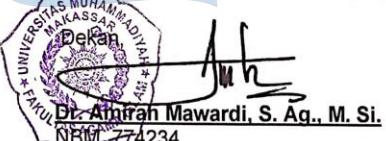
Benar yang bersangkutan akan mengadakan penelitian dalam rangka penyelesaian Skripsi dengan judul :

“Pengaruh kinerja guru bimbingan dan konseling terhadap kualitas layanan di UPT SMAN 4 TAKALAR.”

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazaakumullahu Khairan Katsiran.

Wassalamu `alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

18 Muharram 1446 H
 Makassar, _____
 24 Juli 2024 M



Dr. Amirah Mawardi, S. Ag., M. Si.
 NBM. 774234

8. Surat Permohonan Meneliti (LP3M)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail :lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 4681/05/C.4-VIII/VII/1445/2024

24 July 2024 M

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

18 Muharram 1446

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan
di -

Makassar

أَسْتَأْنِمُكُمْ عَلَيْهِ وَرَحْمَةِ الْعَزِيزِ الْعَظِيْمِ

Berdasarkan surat Dekan AGAMA ISLAM Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 548/FAI/05/A.2-II/VII/46/24 tanggal 24 Juli 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : MUH. AYYUB DARWIS

No. Stambuk : 10528 1104220

Fakultas : AGAMA ISLAM

Jurusan : Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam

Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"PENGARUH KINERJA GURU BIMBINGAN DAN KONSELING TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI UPT SMAN 4 TAKALAR"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 28 Juli 2024 s/d 28 September 2024.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullah khaeran

أَسْتَأْنِمُكُمْ عَلَيْهِ وَرَحْمَةِ الْعَزِيزِ الْعَظِيْمِ

07-24

Ketua LP3M,
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
Dr. Muh. Arief Muhsin, M.Pd.
NBM 1127761

9. Surat Izin Penelitian (DPMPTSP)


PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
 Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
 Makassar 90231

Nomor	: 19870/S.01/PTSP/2024	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Kepala Dinas Pendidikan Prov.
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>	Sulawesi Selatan

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 4681/05/C.4-VIII/VII/1445/2024 tanggal 24 Juli 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: MUH. AYYUB DARWIS
Nomor Pokok	: 105281104220
Program Studi	: Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. Slt Alauddin, No. 259 Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" PENGARUH KINERJA GURU BIMBINGAN DAN KONSELING TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI UPT SMAN 4 TAKALAR "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **28 Juli s/d 28 September 2024**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 25 Juli 2024

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN


ASRUL SANI, S.H., M.Si.
 Pangkat : PEMBINA TINGKAT I
 Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth

1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
 2. Pertinggal.

10. Surat Keterangan Selesai Penelitian

NOMOR NPSN : 40301551

SMA NEGERI 4 TAKALAR



SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

NO. 421.3/0581-UPT.SMAN.4/TKL/DISDIK

Berdasarkan Surat dari Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang bernomor : 19870/S.01/PTSP/2024 tanggal 25 Juli 2024, maka Kepala UPT SMA Negeri 4 Takalar Kab. Takalar menerangkan bahwa :

Nama	: MUH. AYYUB DARWIS
NIM	: 105281104220
Program Studi	: Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam
Pekerjaan	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. Sultan Alauddin, No. 259 Makassar

Benar telah melakukan Penelitian dalam rangka menyusun Skripsi dengan judul "PENGARUH KINERJA GURU BIMBINGAN DAN KONSELING TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI UPT SMAN 4 TAKALAR", yang dilaksanakan pada tanggal 28 Juli 2024 sampai selesai.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan kami berikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.



Lampiran 9 Dokumentasi Penelitian





BAB I Muh. Ayyub Darwis

105281104220



Submission date: 26-Aug-2024 10:51AM (UTC+0700)

Submission ID: 2438129711

File name: BAB_I_3.docx (19.29K)

Word count: 1005

Character count: 6756

0 %

SIMILARITY INDEX

0 %

INTERNET SOURCES

0 %

PUBLICATIONS

0 %

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES



Exclude quotes

Off

Exclude matches

< 2%

Exclude bibliography

Off



BAB II Muh. Ayyub Darwis

105281104220



Submission date: 26-Aug-2024 10:52AM (UTC+0700)

Submission ID: 2438130708

File name: BAB_II_3.docx (84.85K)

Word count: 2188

Character count: 15060

2%
SIMILARITY INDEX

0%
INTERNET SOURCES

0%
PUBLICATIONS

2%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1 Submitted to Sriwijaya University
Student Paper



Exclude quotes Off
Exclude bibliography Off

Exclude matches < 2%



BAB III Muh. Ayyub Darwis

105281104220



Submission date: 26-Aug-2024 10:53AM (UTC+0700)

Submission ID: 2438131533

File name: BAB_III_3.docx (72.81K)

Word count: 2973

Character count: 18484

0%

SIMILARITY INDEX

0%

INTERNET SOURCES

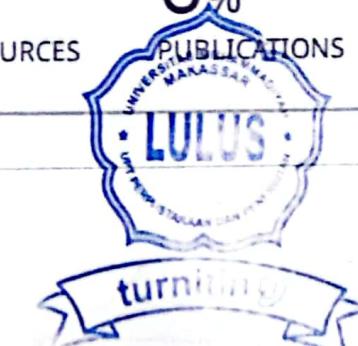
0%

PUBLICATIONS

PRIMARY SOURCES

0%

STUDENT PAPERS



Exclude quotes

Off

Exclude matches

On

Exclude bibliography

Off



BAB IV Muh. Ayyub Darwis

105281104220



Submission date: 26-Aug-2024 10:54AM (UTC+0700)

Submission ID: 2438132346

File name: BAB_IV_3.docx (159.79K)

Word count: 3041

Character count: 18257

2%

SIMILARITY INDEX

2%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

Submitted to Universitas Putera Batam

Student Paper

2%



Exclude quotes

Off

Exclude matches

< 2%

Exclude bibliography

Off



BAB V Muh. Ayyub Darwis

105281104220



Submission date: 26-Aug-2024 10:55AM (UTC+0700)

Submission ID: 2438133012

File name: BAB_V_3.docx (17.29K)

Word count: 577

Character count: 3744

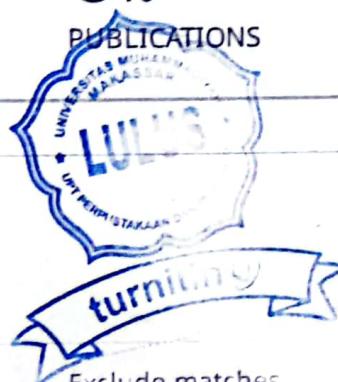
0%
SIMILARITY INDEX

0%
INTERNET SOURCES

0%
PUBLICATIONS

0%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES



Exclude quotes

Off

Exclude bibliography

Off

Exclude matches

< 2%

