



**HUBUNGAN PROSES BIMBINGAN KELOMPOK DENGAN
KEPUASAN KLIEN DI SMP N 1 BATANGAS**

SKRIPSI

*Ditulis Sebagai Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S-1)
Pada Jurusan Bimbingan dan Konseling
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan*

MEGA PITRIANTI
NIM. 13 108 081

**JURUSAN BIMBINGAN DAN KONSELING
FAKULTAS TARBIYAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BATANGAS
2018**

KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah Swt. yang melimpahkan rahmat dan karunia kepada penulis sehingga dapat menyusun skripsi yang berjudul **“HUBUNGAN PROSES BIMBINGAN KELOMPOK DENGAN KEPUASAN KLIEN DI SMPN 1 BATUSANGKAR”**. Shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad Saw. selaku penutup segala Nabi dan Rasul yang diutus dengan sebaik-sebaik agama, sebagai rahmat untuk seluruh manusia, sebagai personifikasi yang utuh dari ajaran islam dan sebagai tumpuan harapan pemberi cahaya syari’at di akhir kelak.

Penulisan skripsi ini adalah untuk melengkapi syarat-syarat dan tugas untuk mencapai gelar Sarjana Pendidikan pada Jurusan Bimbingan dan Konseling (BK) Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar.

Selanjutnya, dalam penulisan skripsi ini banyak bantuan, motivasi, serta bimbingan dari berbagai pihak, baik moril maupun materil yang penulis terima. Dalam konteks ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Kasmuri, MA selaku Rektor IAIN Batusangkar
2. Bapak Dr. Sirajul Munir, M. Pd selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
3. Bapak Dasril, S. Ag., M. Pd selaku Ketua Jurusan Bimbingan dan Konseling
4. Ibuk Dra. Desmita, M.Si selaku Pembimbing I
5. Bapak Dr. Irman, S.Ag., M.Pd selaku Pembimbing II
6. Bapak Ardimen, M.Pd.,Kons selaku Penguji I
7. Dasril, S.Ag., M.Pd selaku Penguji II

8. Kepada kedua orang tua yang tercinta yang selalu memberikan semangat dan kasih sayang serta mendoakan yang terbaik untuk penulis

Akhirnya, kepada Allah jualah penulis berserah diri, semoga bantuan, motivasi dan bimbingan serta nasehat dari berbagai pihak menjadi amal ibadah yang ikhlas hendaknya, dan dibalas oleh Allah Swt. dengan balasan yang berlipat ganda. Semoga skripsi ini dapat memberi manfaat kepada kita semua. *Amin.*

Batusangkar, Februari 2018

Penulis

Mega Pitrianti

NIM. 13 108 081

ABSTRAK

MEGA PITRIANTI. NIM, 13 108 081 judul SKRIPSI “**Hubungan Proses Bimbingan Kelompok dengan Kepuasan Klien Kelas VIII di SMPN 1 Batusangkar**”. Jurusan Bimbingan dan Konseling, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Institut Agama Islam (IAIN Batusangkar).

Penelitian ini bertujuan untuk melihat apakah terdapat hubungan antara proses bimbingan kelompok dengan kepuasan klien kelas VIII di SMPN 1 Batusangkar. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian korelasional. Sampel penelitian berjumlah 20 orang siswa dengan teknik pengambilannya *Cluster Sampling*. Analisis datanya menggunakan *korelasi product moment*. Peneliti menggunakan skala *Likert* untuk memperoleh data tentang proses bimbingan kelompok dengan kepuasan klien kelas VIII di SMPN 1 Batusangkar.

Berdasarkan hasil penelitian pada variabel proses bimbingan kelompok jumlah skor 2762 dengan rata-rata 138,1 berada pada kategori sangat tinggi dengan frekuensi 14 dan persentase 70%. Selanjutnya kepuasan klien menerima layanan BKp dengan jumlah skor 2593 dengan rata-rata 129,65 berada pada kategori puas dengan frekuensi 11 dan persentase 55%. Maka hasil analisis korelasi *Product Moment* di ketahui bahwa $r_{xy} 0,667 > 0,561$ Pada table alpha 0,01. r hitung ini didapatkan setelah penulis korelasikan antara proses bimbingan kelompok dengan kepuasan klien dengan menggunakan SPSS 21 dan rumus korelasi *product moment*, maka dapatlah hasilnya yaitu 0,667. Hal tersebut menyatakan bahwa terdapat korelasi tinggi antara proses bimbingan kelompok dengan kepuasan klien siswa kelas VIII.7 SMPN 1 Batusangkar.

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
PENGESAHAN TIM PENGUJI	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi masalah.....	12
C. Batasan Masalah.....	12
D. Rumusan Masalah.....	13
E. Tujuan Penelitian.....	13
F. Kegunaan Penelitian.....	13
G. Defenisi Operasional.....	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	17
1. Kepuasan Klien.....	17
a. Pengertian Kepuasan.....	17
b. Dimensi untuk Mengukur Kepuasan Klien.....	20
c. Macam-macam Kepuasan Klien.....	21
d. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Klien.....	22
2. Layanan Bimbingan Kelompok.....	23
a. Pengertian Layanan Bimbingan Kelompok.....	23
b. Tujuan Layanan Bimbingan Kelompok.....	25
c. Komponen Layanan Bimbingan Kelompok.....	27
d. Langkah-langkah Layanan Bimbingan Kelompok.....	28

	3. Keterkaitan antara Proses BKp dengan Kepuasan Klien	40
	40
	B. Penelitian yang Relevan	41
	C. Kerangka Berfikir	44
	D. Hipotesis Penelitian	44
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	
	A. Pertanyaan Penelitian	46
	B. Tujuan Penelitian	46
	C. Waktu dan Tempat Penelitian	46
	D. Metode Penelitian	46
	1. Populasi Sampel	47
	2. Teknik Pengumpulan Data	50
	3. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	55
	E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	58
BAB IV	HASIL PENELITIAN	
	A. Deskripsi Data	61
	1. Deskripsi Data Proses Bimbingan Kelompok	61
	2. Deskripsi Data Kepuasan Klien	77
	B. Pengujian Prasyarat Analisis	95
	C. Pengujian Hipotesis	97
	1. Analisis Korelasi Product Moment	97
	2. Interpretasi	101
	3. Pembahasan	104
BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan	108
	B. Saran	109
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN	

Daftar Tabel

Tabel 1	Siswa SMPN 1 Batusangkar sebagai Populasi Penelitian.....	32
Tabel 2	Siswa SMPN 1 Batusangkar sebagai Sampel Penelitian.....	34
Tabel 3	Skor Skala Likert dengan Jawaban.....	35
Tabel 4	Kisi-kisi Intrumen Proses BKp.....	35
Tabel 5	Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Klien dalam menerima Layanan BKp.....	37
Tabel 6	Validitas Konstruk Proses BKp.....	39
Tabel 7	Validitas Konstruk Skala Kepuasan Klien.....	40
Tabel 8	Klasifikasi Skor Proses BKp.....	45
Tabel 9	Tingkatan Skor Proses BKp.....	46
Tabel 10	Persentase Proses BKp.....	47
Tabel 11	Klasifikasi Tahap Pembentukan.....	48
Tabel 12	Kategori Skor Tahap Pembentukan.....	48
Tabel 13	Persentase Tahap Pembentukan.....	50
Tabel 14	Klasifikasi Tahap Peralihan.....	51
Tabel 15	Kategori Skor Tahap Peralihan.....	52
Tabel 16	Persentase Tahap Peralihan.....	53
Tabel 17	Klasifikasi Tahap Kegiatan.....	54
Tabel 18	Kategori Skor Tahap Kegiatan.....	55
Tabel 19	Persentase Tahap Kegiatan.....	56
Tabel 20	Klasifikasi Tahap Pengakhiran.....	57
Tabel 21	Kategori Skor Tahap Pengakhiran.....	58
Tabel 22	Persentase Tahap Pengakhiran.....	59

Tabel 23	Grafik Proses BKp.....	60
Tabel 24	Klasifikasi Skor Kepuasan Klien dalam Menerima Layanan BKp	61
Tabel 25	Kategori Skor Kepuasan Klien dalam Menerima Layanan BKp	62
Tabel 26	Persentase Kepuasan Klien dalam Menerima Layanan BKp	63
Tabel 27	Klasifikasi Indikator Penilaian terhadap Kualitas Layanan...64	
Tabel 28	Kategori Skor Indikator Penilaian terhadap Kualitas Layanan	65
Tabel 29	Persentase Indikator Penilaian terhadap Kualitas Layanan	66
Tabel 30	Klasifikasi Indikator Pemenuhan akan Harapan.....	67
Tabel 31	Kategori Skor Indikator Pemenuhan akan Harapan.....	67
Tabel 32	Persentase Indikator Pemenuhan akan Harapan.....	69
Tabel 33	Klasifikasi Indikator Pemenuhan Kebutuhan.....	70
Tabel 34	Kategori Skor Indikator Pemenuhan Kebutuhan.....	70
Tabel 35	Persentase Indikator Pemenuhan Kebutuhan.....	71
Tabel 36	Klasifikasi Indikator Rekomendasi Layanan kepada Orang Lain	72
Tabel 37	Kategori Skor Indikator Rekomendasi Layanan kepada Orang Lain	72
Tabel 38	Persentase Indikator Rekomendasi Layanan kepada Orang Lain	74
Tabel 39	Klasifikasi Indikator Penilaian mengenai Jumlah Layanan yang diterima.....	75
Tabel 40	Kategori Skor Indikator Penilaian mengenai Jumlah Layanan yang diterima.....	76

Tabel 41	Persentase Indikator Penilaian mengenai Jumlah Layanan yang diterima.....	77
Tabel 42	Klasifikasi Indikator Hasil Layanan.....	78
Tabel 43	Kategori Skor Indikator Hasil Layanan.....	79
Tabel 44	Persentase Indikator Hasil Layanan.....	80
Tabel 45	Klasifikasi Indikator Kepuasan Secara Umum.....	81
Tabel 46	Kategori Skor Indikator Kepuasan Secara Umum.....	81
Tabel 47	Persentase Indikator Kepuasan Secara Umum.....	83
Tabel 48	Klasifikasi Indikator Penggunaan Layanan dimasa yang akan Datang.....	84
Tabel 49	Kategori Skor Indikator Penggunaan Layanan dimasa yang akan Datang.....	84
Tabel 50	Persentase Indikator Penggunaan Layanan dimasa yang akan Datang.....	86
Tabel 51	Grafik Kepuasan Klien Menerima Layanan BKp.....	87
Tabel 52	Test Of Normality.....	88
Tabel 53	Anova.....	89
Tabel 54	Perhitungan Mendapatkan Indeks Hubungan Proses BKp dengan Kepuasan Klien.....	91
Tabel 55	Correlations.....	93
Tabel 56	Tabel Interval Indeks Korelasi “r” Product Moment.....	95
Tabel 57	Taraf Signifikan.....	95

Daftar Lampiran

Lampiran

1. : Kisi-kisi Instrumen Penelitian (Angket Proses Bimbingan Kelompok dengan Kepuasan Klien)
2. : Angket Proses Bimbingan Kelompok dengan kepuasan klien
3. : Lembar Validasi Instrumen Penelitian
4. : Daftar Hadir Siswa Pengisian Skala
5. : Surat Rekomendasi Penelitian dari Pusat Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat (LP2M) IAIN Batusangkar
6. : Surat Keterangan/Rekomendasi dari Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik (KESBANGPOL) Batusangkar
7. : Surat Keterangan telah Melakukan Penelitian dari SMPN 1 Batusangkar

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di dunia pendidikan sangat diperlukan sekali layanan bimbingan dan konseling terutama di sekolah. Karena siswa yang mempunyai masalah belum tentu mampu menyelesaikan atau memecahkan masalahnya sendiri. Siswa mengartikan bimbingan dan konseling di sekolah sebagai wadah untuk mengatasi permasalahan yang sedang dialaminya. Salah satu layanan yang diberikan untuk menyelesaikan masalah klien yaitu layanan bimbingan kelompok. Maka dengan itu bimbingan dan konseling diselenggarakan di sekolah. Menurut Walgito (2004: 5-6) bimbingan adalah:

Bantuan atau pertolongan yang diberikan kepada individu atau sekumpulan individu dalam menghindari atau mengatasi kesulitan-kesulitan di dalam kehidupannya, agar individu atau sekumpulan individu itu dapat mencapai kesejahteraan hidupnya.

Menurut kutipan di atas dapat disimpulkan bahwa bimbingan adalah bantuan yang diberikan kepada seseorang untuk membantu mengatasi masalah yang sedang dialaminya sehingga ia dapat mencapai kesejahteraan hidupnya. Willis (2004: 18) mengemukakan bahwa:

Konseling adalah upaya bantuan yang diberikan oleh seorang pembimbing yang terlatih dan berpengalaman, terhadap individu-individu yang membutuhkannya, agar individu tersebut berkembang potensinya secara optimal, mampu mengatasi masalahnya, dan mampu menyesuaikan diri terhadap lingkungan yang selalu berubah.

Berdasarkan penjelasan di atas konseling merupakan suatu proses bantuan yang diberikan oleh konselor (pembimbing) yang terlatih dan berpengalaman kepada klien agar berkembang potensinya secara optimal,

mampu mengatasi masalahnya, dan mampu menyesuaikan diri terhadap lingkungan yang selalu berubah serta terentaskannya permasalahan yang dialami klien. Selanjutnya Tohirin (2007: 27) menyatakan bahwa:

Bimbingan dan Konseling merupakan proses pemberian bantuan atau pertolongan yang sistematis dari pembimbing (*konselor*) kepada konseli (*siswa*) melalui pertemuan tatap muka atau hubungan timbal balik antara keduanya untuk mengungkap masalah konseli sehingga konseli mampu melihat masalah sendiri, mampu menerima dirinya sendiri sesuai dengan potensinya, dan mampu memecahkan sendiri masalah yang dihadapinya.

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat dipahami bahwa bimbingan dan konseling adalah proses bantuan yang diberikan oleh konselor yang terlatih dan berpengalaman kepada klien secara tatap muka agar klien bisa menerima dirinya sendiri dan mampu mengatasi persoalan-persoalan yang sedang dihadapinya. Menurut Sukardi (2008: 64) bimbingan kelompok yaitu:

Layanan bimbingan yang memungkinkan sejumlah peserta didik secara bersama-sama memperoleh berbagai bahan dari narasumber tertentu (terutama dari pembimbing/individu maupun sebagai pelajar, anggota keluarga dan masyarakat serta untuk pengambilan pertimbangan dalam pengambilan keputusan.

Berdasarkan pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa bimbingan kelompok adalah suatu layanan yang membentuk sebuah kelompok yang mana terdiri dari pemimpin kelompok, anggota kelompok dan materi/bahan yang akan dibahas. Selanjutnya Prayitno (1995: 178) mengemukakan bimbingan kelompok adalah:

Kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dengan memanfaatkan dinamika kelompok, artinya semua peserta dalam kegiatan kelompok saling berinteraksi, bebas mengeluarkan pendapat, menanggapi, memberikan saran, dan lain-lain sebagainya. Apa yang dibicarakan itu kesemuanya bermanfaat untuk diri peserta yang bersangkutan sendiri dan untuk semua peserta lainnya.

Berdasarkan pengertian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa layanan bimbingan kelompok merupakan kegiatan yang dilakukan oleh

sekelompok orang yang memanfaatkan dinamika kelompok yang mana setiap anggota kelompok saling berinteraksi, bebas mengeluarkan gagasan atau pendapat dan menanggapi saran dalam membicarakan masalah-masalah pribadi masing-masing anggota kelompok. Bimbingan kelompok merupakan salah satu layanan dalam bimbingan dan konseling yang sangat efisien dari segi waktu dan manfaat.

Adapun tahap pelaksanaan layanan bimbingan kelompok menurut Prayitno (1995: 41-58) adalah “(a) tahap pembentukan, (b) tahap peralihan, (c) tahap kegiatan dan (d) tahap pengakhiran”. Kegiatan konseling diselenggarakan oleh tenaga fungsional konseling, yang secara resmi disebut dengan konselor. Konselor adalah petugas profesional yang secara formal mereka telah disiapkan oleh lembaga atau intuisi yang berwenang, mereka telah dididik secara khusus untuk menguasai seperangkat kompetensi yang diperlukan dalam pelaksanaan konseling dan dapat menunjang keberhasilan pendidikan. Selanjutnya menurut Lesmana dalam Lubis (2011: 21-22) bahwa:

Konselor adalah pihak yang membantu klien dalam proses konseling. Sebagai pihak yang paling memahami dasar dan teknik konseling secara luas, konselor dalam menjalankan perannya bertindak sebagai fasilitator bagi klien. Selain itu, konselor juga bertindak sebagai penasehat, guru, konsultan, yang mendampingi klien sampai klien dapat menemukan dan mengatasi masalah yang dihadapinya.

Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa konselor merupakan pihak yang mempunyai keahlian untuk membantu klien dalam proses konseling, yang memahami dasar dan teknik secara luas. Konselor juga bertindak sebagai fasilitator bagi klien, penasehat, konsultan yang mendampingi klien sampai klien dapat menemukan dan mengatasi masalah yang dihadapi klien. Apabila konselor adalah pihak yang membantu dalam proses konseling, maka klien bertindak sebaliknya yaitu pihak yang dibantu.

Menurut Willis dalam Lubis (2011: 46) klien adalah “setiap individu yang diberikan bantuan profesional oleh seorang konselor atas permintaan dirinya sendiri atau orang lain”. Pengertian yang hampir sama juga diungkapkan oleh Rogers dalam Lubis (2011: 46) yang mengartikan klien sebagai “individu yang datang kepada konselor dalam keadaan cemas dan tidak kongruensi”.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa klien adalah orang-orang atau individu yang sedang mengalami masalah dan tidak mampu mencari jalan keluarnya sehingga ia datang menemui konselor untuk meminta bantuan yang sudah berpengalaman dibidangnya atau yang sudah ahli untuk menangani masalahnya sesuai dengan keinginan dan harapan klien. Dengan adanya layanan bimbingan kelompok dapat memberikan pengaruh positif bagi perkembangan klien dan akhirnya akan memberikan kepuasan bagi diri klien sehingga memanfaatkan layanan bimbingan kelompok dengan baik.

Kepuasan siswa setelah memanfaatkan layanan bimbingan kelompok merupakan hal yang sangat penting, karena siswa yang tidak mendapatkan kepuasan setelah memanfaatkan layanan bimbingan kelompok, akan menjauh atau meninggalkan bimbingan kelompok bahkan dapat juga menjauhkan bimbingan dan konseling. Untuk mengetahui apakah klien puas atau tidak dengan layanan bimbingan kelompok dapat dilihat dari terepnuhinya harapan-harapan klien dalam mengikuti layanan bimbingan kelompok. Atas dasar itulah guru pembimbing atau konselor sekolah harus dapat memahami apa harapan klien pada saat mengikuti layanan bimbingan kelompok.

Menurut Kotler dalam Amalia (E-Journal, 2016: 89) kepuasan secara umum yaitu “perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan.”

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah rasa puas atau tidak yang timbul dari diri klien setelah mendapatkan

layanan tergantung dari hasil apakah sesuai atau tidak dengan harapan klien. Menurut Atmojo dalam Susilowati (E-Journal, 2014: 153) bahwa:

kepuasan klien adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan klien dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan klien. Hal ini sangat penting bagi pelayanan publik seperti pelayanan bimbingan dan konseling di sekolah.

Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa kepuasan merupakan sesuatu kenyamanan yang dirasakan oleh seseorang ketika seseorang mendapat pelayanan yang baik dari orang lain, layanan yang didapatkan terpenuhi dengan semaksimal mungkin. Klien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila klien puas, mereka akan memberikan respon yang baik kepada konselor dan memberi kepercayaan kepada konselor, tetapi apabila klien kecewa, merasa layanan yang didapatkan kurang memuaskan, mereka akan enggan kembali untuk berkonsultasi dengan konselor. Untuk menciptakan kepuasan terhadap klien, konselor menciptakan suasana konseling yang kondusif dan mengelolah konseling dengan sistematis.

Seiring pendapat di atas menurut Sumarni (2002: 226) tingkat kepuasan adalah:

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*). Jika kinerja di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Kalau kinerja sesuai dengan harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melampaui harapan, maka pelanggan akan sangat puas, senang atau bahagia.

Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan merupakan kesenangan seseorang setelah mendapatkan kinerja yang sesuai dengan tujuan yang diharapkannya. Suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila pelayanannya dapat memenuhi kebutuhan dan harapan individu. Pengukuran kepuasan individu sangat penting dalam memberikan pelayanan yang baik. Apabila individu merasa tidak puas terhadap hasil suatu pelayanan yang diberikan konselor, maka pelayanan tersebut kurang baik dan kurang efektif bagi diri klien. Untuk mengukur

kepuasan klien secara umum CSQ-8 memiliki delapan item yang mana menurut Atkinson dkk dalam Amalia (E-journal, 2016: 89) yaitu:

(a) Penilaian terhadap kualitas layanan, (b) Pemenuhan akan harapan, (c) Pemenuhan kebutuhan, (d) Rekomendasi layanan kepada orang lain, (e) Penilaian mengenai jumlah layanan yang diterima, (f) Hasil layanan (g) Kepuasan secara umum (h) penggunaan layanan di masa yang akan datang.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa untuk mengukur kepuasan klien ada delapan dimensi antarlain: penilaian terhadap kualitas layanan, pemenuhan akan harapan, pemenuhan kebutuhan, rekomendasi layanan kepada orang lain, penilaian mengenai jumlah layanan yang diterima dari konselor, hasil layanan kepuasan secara umum dan penggunaan layanan di masa yang akan datang.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah penulis lakukan dengan ibuk Vivi Yanti, S. Pd., salah satu guru BK yang mengajar kelas VIII di SMP N 1 Batusangkar pada hari Senin, 18 Desember 2017 diketahui bahwa:

Fenomena yang peneliti temukan di SMP N 1 Batusangkar, dari hasil wawancara dengan konselor sekolah yang mana memberikan layanan bimbingan kelompok di kelas VIII, menjelaskan bahwa layanan bimbingan kelompok ini sudah di sosialisasikan dan dilaksanakan tetapi siswa kurang antusias atau tidak berminat untuk mengikuti atau melaksanakan layanan bimbingan kelompok tersebut. Karena siswa menganggap bahwa bk adalah polisi sekolah dan mereka beranggapan konseling hanya untuk orang-orang yang bermasalah saja, namun mereka tidak memahami kegunaan atau keberadaan bk di sekolah. Sebenarnya banyak siswa yang memiliki masalah yang harus dipecahkan dan dicarikan jalan keluar, namun sayangnya mereka tidak memanfaatkan layanan bimbingan kelompok dan kurang terbuka kepada konselornya. Menurut pengamatan konselor selama memberikan layanan bimbingan kelompok yang diberikan kepada siswa ada sebagian siswa yang puas setelah mengikuti kegiatan layanan bimbingan kelompok dan ada yang tidak, hal ini dinilai dari wajah mereka setelah mengikuti layanan bimbingan kelompok dan meminta jadwal kegiatan selanjutnya. Siswa yang mengikuti layanan bimbingan kelompok namun ia tidak puas mereka dapat dilihat dari kurangnya keaktifan dalam mengemukakan ide, gagasan, atau lebih banyak diam. Maka konselor menganggap bahwa klien atau siswa tersebut sudah puas.

Selanjutnya penulis mewawancarai salah seorang siswa dan siswi kelas VIII pernyataan mereka berbeda antara satu sama lainnya.

Menurut hasil wawancara kepada siswi yang berindisial AR menyatakan bahwa setelah mengikuti layanan bimbingan kelompok di sekolah ia merasa puas sekali, dapat dilihat dari cara seorang konselor sekolah (guru bk) dalam memilih topik yang terbaru dan terhangat di kalangan siswa, menyampaikan informasi yang penting dan bermanfaat bagi anggotanya. Sedangkan menurut siswa yang berindisial MH menyatakan bahwa ia kurang puas setelah mengikuti layanan bimbingan kelompok karena ia kurang percaya diri dalam mengemukakan masalahnya. (Wawancara pra-riset).

Untuk itu diperlukan konselor sekolah dalam meningkatkan pemahaman siswa atau minat siswa untuk mengikuti layanan bimbingan kelompok dan apa manfaat dari layanan bimbingan kelompok yang diberikan konselor bagi diri mereka sendiri. Dan bagaimana seorang konselor membuat agar kliennya merasa puas setelah mengikuti layanan bimbingan kelompok.

Berdasarkan fenomena di atas penulis tertarik untuk meneliti dengan judul “Hubungan Proses Bimbingan Kelompok dengan Kepuasan Klien (Penelitian korelasional pada Siswa-siswi kelas VIII SMP N 1 Batusangkar)”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, masalah-masalah dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Rendahnya minatnya siswa kelas VIII dalam mengikuti layanan bimbingan kelompok di SMPN 1 Batusangkar
2. Kesalahan persepsi siswa kelas VIII tentang keberadaan BK di SMPN 1 Batusangkar
3. Siswa kelas VIII SMPN 1 Batusangkar tidak dapat memanfaatkan layanan bimbingan kelompok dengan semaksimal mungkin dan kurang terbuka kepada konselor
4. Tidak merata tingkat kepuasan siswa kelas VIII dalam mengikuti layanan bimbingan kelompok di SMP N 1 Batusangkar

C. Batasan Masalah

Berdasarkan masalah yang diidentifikasi di atas dan untuk tidak menimbulkan kerancuan pada penelitian ini, maka dalam penelitian ini penulis membatasi pada “Hubungan Proses Bimbingan Kelompok dengan Kepuasan Klien di SMP N 1 Batusangkar”.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka rumusan masalahnya adalah “Apakah terdapat Hubungan Proses Bimbingan Kelompok dengan Kepuasan Klien di SMP N 1 Batusangkar?”.

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian untuk melihat adakah Hubungan Proses Bimbingan Kelompok dengan Kepuasan Klien di SMP N 1 Batusangkar.

F. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis
 - a. Melihat Hubungan Proses Bimbingan Kelompok dengan Kepuasan Klien.
 - b. Meneliti apakah proses bimbingan kelompok ini berhubungan dengan kepuasan klien.
2. Secara praktis
 - a. Untuk memperdalam ilmu dan wawasan penulis tentang hubungan proses bimbingan kelompok dengan kepuasan klien.
 - b. Melihat keterkaitan antara proses bimbingan kelompok dengan kepuasan klien.
 - c. Sebagai bahan masukan bagi guru BK atau konselor sekolah lebih mengembangkan atau menerapkan keahliannya dalam melaksanakan layanan bimbingan kelompok kepada klien agar mereka merasa puas.

- d. Bagi penelitian ini, dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk peneliti selanjutnya, khususnya proses bimbingan kelompok dan kepuasan klien dan dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam penelitian selanjutnya.
- e. Bagi peneliti sendiri, penelitian ini sebagai salah satu persyaratan akademis guna menyelesaikan pendidikan strata I (SI) pada jurusan Bimbingan dan Konseling di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar.

G. Defenisi Operasional

Setiap variabel yang diteliti perlu dirumuskan definisinya secara operasional. Adapun yang penulis maksud dengan definisi operasional ini adalah definisi yang didasarkan atas teori. Hal ini agar tidak terjadi kekeliruan atau kesalahpahaman dalam menetapkan indikator, instrumen dan data yang akan dikumpulkan. Adapun variabel tersebut antara lain:

Hubungan (Korelasi) menurut Dep. Agama RI adalah “Ikatan atau berkaitan satu dengan yang lain”(Dep. Agama RI, 2006: 348). Hubungan yang penulis maksud di sini adalah hubungan antara variabel X dengan variabel Y, atau hubungan proses bimbingan kelompok (X) dengan kepuasan klien dalam mengikuti layanan konseling (Y). Hubungan yang dimaksud yaitu apakah terdapat hubungan antara variabel X dengan variabel Y.

Layanan Bimbingan Kelompok menurut Prayitno (1995: 40-58) tahap pelaksanaan layanan bimbingan kelompok adalah: “tahap pembentukan, tahap peralihan, tahap kegiatan dan tahap pengakhiran.”

Kepuasan Klien menurut Atkinson dalam Amelia (E-Journal, 2016: 89) dimensi untuk mengukur tingkat kepuasan klien yaitu: “Penilaian terhadap kualitas layanan, pemenuhan akan harapan, pemenuhan kebutuhan, rekomendasi layanan kepada orang lain, penilaian mengenai jumlah layanan yang diterima, hasil layanan, kepuasan secara umum dan penggunaan layanan di masa yang akan datang.”

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teoritik

1. Kepuasan Klien dalam Mengikuti Layanan Bimbingan Kelompok

a. Pengertian Kepuasan

Menurut Kotler dalam Amalia (E-Journal, 2016: 88) kepuasan secara umum yaitu “perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan.”

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah rasa puas atau tidak yang timbul dari diri klien setelah mendapatkan layanan tergantung dari hasil apakah sesuai atau tidak dengan harapan klien.

Menurut pendapat Herzberg dalam Siagan (2004: 164) bahwa:

Kepuasan itu didasarkan pada faktor-faktor yang sifatnya intrinsik seperti keberhasilan mencapai sesuatu, pengakuan yang diperoleh sifat pekerjaan yang dilakukan, rasa tanggung jawab, kemajuan dalam karir, dan pertumbuhan profesional dan intelektual, yang dialami oleh seseorang.

Berdasarkan kutipan di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan seseorang itu didasarkan oleh faktor-faktor baik dari dalam diri maupun dari luar diri seseorang atau bisa dikatakan bahwa indikator kesuksesan layanan yang diberikan oleh seseorang konselor adalah siswa merasa puas dengan layanan yang didapatkannya.

Menurut Kotler dan Keller dalam Ratnasari (2011: 117) kepuasan adalah “tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan

hasil perbandingan atas kinerja yang diterima dan yang diharapkan”. Berdasarkan definisi di atas dapat dipahami bahwa seseorang akan bisa menilai apakah ia puas atau tidak adalah setelah ia merasakan pelayanan dari suatu lembaga atau pekerjaan dan membandingkannya dengan harapan sebelumnya. Menurut Atmojo dalam Susilowati ((E-Journal, 2014: 153) bahwa:

kepuasan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan klien dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan klien. Hal ini sangat penting bagi pelayanan publik seperti pelayanan bimbingan dan konseling di sekolah.

Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa kepuasan merupakan suatu kebahagiaan, apabila kenyataan yang diterima klien sesuai dengan harapan atau bahkan lebih, maka layanan tersebut masuk kategori memuaskan. Kepuasan yang diterima oleh klien tergantung kepada konselor memberikan pelayanan sesuai yang diinginkan klien, kesenangan yang diperoleh oleh klien merupakan suatu kebanggaan juga bagi konselor. Sumarni (2002: 226) bahwa: “Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya”.

Berdasarkan kutipan di atas dapat dipahami bahwa kepuasan seseorang itu didasarkan dari dalam diri kliendan memndingkan kinerja seseorang (konselor) dengan hasil yang telah diharapkan. Sehingga mencapai sesuatu yang diinginkan dan ia merasa senang, bahagia, lega dan lain sebagainya. Kaihatu dalam Amalia (E-Journal, 2016: 89) menjelaskan bahwa “semakin tinggi kualitas layanan, semakin tinggi tingkat kepuasan, kepuasan dapat terlihat apabila layanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan”. Berdasarkan kutipan tersebut dapat disimpulkan dengan adanya kualitas layanan yang tinggi dan

sesuai dengan harapan klien maka tingkat kepuasan yang didapatkan oleh klien semakin tinggi.

Kepuasan klien setelah memanfaatkan layanan bimbingan kelompok merupakan hal yang sangat penting, karena klien yang tidak mendapatkan kepuasan setelah memanfaatkan layanan bimbingan kelompok, akan menjauh atau meninggalkan Bimbingan dan Konseling bahkan dapat juga menjelekkan Bimbingan dan Konseling. Untuk mengetahui apakah siswa puas atau tidak dengan layanan bimbingan kelompok dapat dilihat dari terpenuhinya harapan-harapan siswa dalam mengikuti layanan bimbingan kelompok. Atas dasar itulah guru pembimbing atau konselor sekolah harus dapat memahami apa harapan siswa pada saat mengikuti layanan bimbingan kelompok. Karena memenuhi harapan klien adalah bagian yang tidak kalah pentingnya setelah memahami karakteristik klien. Harapan dapat diartikan sebagai keinginan yang ingin dipenuhi oleh klien. Menurut Sumarni (2002: 226) tingkat kepuasan adalah:

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*). Jika kinerja di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Kalau kinerja sesuai dengan harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melampaui harapan, maka pelanggan akan sangat puas, senang atau bahagia.

Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan merupakan kesenangan seseorang setelah mendapatkan kinerja yang sesuai dengan tujuan yang diharapkannya. Suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila pelayanannya dapat memenuhi kebutuhan dan harapan klien. Pengukuran kepuasan klien sangat penting dalam memberikan pelayanan yang baik. Apabila klien merasa tidak puas terhadap hasil suatu pelayanan yang diberikan konselor, maka pelayanan tersebut kurang baik dan kurang efektif bagi diri klien.

Kepuasan sesungguhnya merupakan keadaan yang diterima oleh seseorang, tentang perasaan baik atau cukup baik yang merupakan hasil simpulan dari perbandingan antara apa yang secara nyata diterima dengan apa yang diharapkan, diinginkan dan dipikirkan sebagai hal yang pantas atau yang berhak diterimanya. Ketika klien merasa tidak puas dengan layanan bimbingan kelompok, maka layanan tersebut dapat dikatakan tidak efektif, meningkatkan kepuasan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan layanan yang disediakan khususnya pelayanan bimbingan dan konseling.

b. Mengukur Kepuasan klien

Mengukur kepuasan klien dalam menerima layanan menurut Atkinson dkk dalam Amalia (E-Journal, 2016: 89) yaitu menggunakan pengukuran kepuasan secara umum adaptasi dari *Client Satisfaction Questionnaire* (CSQ-8). Atkinson dkk dalam Amalia (E-Journal, 2016: 89) mengembangkan 8 item untuk mengetahui kepuasan secara umum, diantaranya yaitu:

1. Quality of service (Penilaian terhadap kualitas layanan)
2. Fulfillment of expectations (Pemenuhan akan harapan)
3. Fulfillment of needs (Pemenuhan kebutuhan)
4. Recommendation of services to others (Rekomendasi layanan kepada orang lain)
5. Amount of service (Penilaian mengenai jumlah layanan yang diterima)
6. Outcome of service (Hasil layanan)
7. General satisfaction (Kepuasan secara umum)
8. Use of services in the future (Penggunaan layanan di masa yang akan datang).

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa untuk mengukur kepuasan klien ada delapan item antara lain:

- (a) Penilaian terhadap kualitas layanan yaitu klien menilai apakah ia merasa puas atau tidak setelah mendapatkan layanan yang sesuai dengan yang diharapkan

- (b) Pemenuhan akan harapan yaitu suatu pemikiran yang dibentuk untuk mencapai tujuan atau keinginan.
- (c) Pemenuhan kebutuhan yaitu adanya dorongan dari dalam diri individu untuk memenuhi segala kebutuhan sehingga adanya kepuasan
- (d) Rekomendasi layanan kepada orang lain yaitu memberikan informasi yang didapat setelah mengikuti layanan bimbingan kelompok dan memberikan kepada orang yang membutuhkan atau orang yang sedang mengalami masalah
- (e) Penilaian mengenai jumlah layanan yang diterima dari konselor yaitu klien menilai apakah layanan yang diberikan oleh konselor disaat pelaksanaan konseling sesuai dengan harapan atau kebutuhannya
- (f) Hasil layanan yaitu setelah mengikuti layanan, maka klien akan merasakan hasil dari proses layanan tersebut apakah ia merasakan puas atau tidak
- (g) Kepuasan secara umum yaitu adanya perasaan senang atau kecewa pada diri klien setelah memndingkan hasil kinerja konselor dengan harapan-harapan klien tersebut
- (h) Penggunaan layanan di masa yang akan datang yaitu jika klien merasa puas maka ia akan menggunakan jasa konselor tersebut untuk selanjutnya.

c. Macam-macam KepuasanKlien

Menurut Armstead dan Clack dalam Maryam (E- Journal, 2007: 52-53) bahwa kepuasan terdiri dari 2 macam yaitu:

1. Kepuasan Fungsional
Merupakan yang diperoleh dari fungsi suatu produk atau jasa yang dimanfaatkan.
2. Kepuasan Psikologis

Merupakan kepuasan yang diperoleh melalui atribut yang bersifat tidak berwujud dari suatu produk (menaikkan gengsi, menciptakan citra pribadi tertentu).

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa macam-macam kepuasan klien yang terdiri dari kepuasan fungsional yang berarti fungsi dari layanan yang diberikan oleh konselor sehingga klien dapat memanfaatkan hasil dari layanan yang diberikan. Selanjutnya Kepuasan Psikologis yang berarti suatu kepuasan yang tak terlihat namun bisa dirasakan oleh seseorang yang datang dari dalam diri sendiri.

d. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Klien

Menurut Armstead dan Clack dalam Maryam (E-Journal, 2007:53) bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan klien antara lain:

- a) Persepsi Konsumen atau klien, yang berhubungan dengan kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi kualitas (kehandalan, daya tanggap, sikap dan perilaku, empati, dan fungsi fisik)
- b) Nilai, didefinisikan sebagai pengkajian secara menyeluruh memanfaatkan dari suatu produk, yang didasarkan pada persepsi atas apa yang telah diterima oleh konsumen dan yang telah diberikan oleh produk atau jasa tersebut.
- c) Selain itu kepuasan konsumen atau klien di pengaruhi oleh Kualitas produk, harga, dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwasannya, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan klien terdiri dari tiga bagian yaitunya persepsi klien yang menganggap bahwa konselor yang ia temui benar-benar ahli dalam memberikan layanan konseling dan mempunyai kualitas layanan yang baik, nilai yaitu menilai hasil kerja konselor apakah klien mendapatkan kepuasan atau sesuai dengan harapan yang

diinginkannya, dan kualitas yaitu apakah layanan yang diberikan oleh konselor kepada klien mempunyai kualitas yang baik sehingga klien mampu mencari solusi dari permasalahan tersebut dan adanya rasa kepuasan yang timbul dari diri klien.

2. Layanan Bimbingan Kelompok (BKP)

a. Pengertian Layanan Bimbingan Kelompok

Layanan Bimbingan kelompok merupakan salah satu layanan yang menjadi primadona dalam layanan bimbingan dan konseling. Dikatakan primadona karena keefektifannya dalam membantu dan memanfaatkan dinamika kelompok yang mana dinamika kelompok ini terbentuk dari keaktifan siswa dalam layanan bimbingan kelompok. Menurut Prayitno (1995: 178) mengemukakan bimbingan kelompok adalah:

Kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dengan memanfaatkan dinamika kelompok, artinya semua peserta dalam kegiatan kelompok saling berinteraksi, bebas mengeluarkan pendapat, menanggapi, memberikan saran, dan lain-lain sebagainya. Apa yang dibicarakan itu kesemuanya bermanfaat untuk diri peserta yang bersangkutan sendiri dan untuk semua peserta lainnya.

Berdasarkan pengertian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa layanan bimbingan kelompok merupakan kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang yang memanfaatkan dinamika kelompok yang mana setiap anggota kelompok saling berinteraksi, bebas mengeluarkan gagasan atau pendapat dan menanggapi saran dalam membicarakan masalah-masalah pribadi masing-masing anggota kelompok. Bimbingan kelompok merupakan salah satu layanan dalam bimbingan dan konseling yang sangat efisien dari segi waktu dan manfaat. Adapun menurut Sukardi dan Kusmawati (2008: 78) bahwa layanan bimbingan kelompok adalah:

Layanan bimbingan dan konseling yang memungkinkan sejumlah peserta didik (konseli) secara bersama-sama melalui dinamika kelompok memperoleh berbagai bahan dari narasumber tertentu (terutama dari guru pembimbing/konselor) dan membahas secara bersama-sama pokok bahasan (topik) tertentu yang berguna untuk menunjang pemahaman dan kehidupannya sehari-hari untuk perkembangan dirinya baik sebagai individu maupun sebagai pelajar, dan untuk pertimbangan dalam pengambilan keputusan atau tindakan tertentu.

Berdasarkan defenisi di atas dapat dipahami bahwa layanan bimbingan kelompok dilakukan dengan memanfaatkan dinamika kelompok yang secara bersama membahas topik-topik umum yang berguna untuk menambah wawasan dan pemahaman anggota kelompok serta bagaimana individu mampu mengambil keputusan secara tepat dan mampu mengambil tindakan yang tepat untuk suatu permasalahan. Senada dengan pendapat Gazda dalam Prayitno dan Amti (2004: 309-310) bahwa bimbingan kelompok merupakan:

kegiatan informasi kepada sekelompok siswa untuk membantu mereka menyusun rencana dan keputusan yang tepat. Gazda juga menyebutkan bahwa bimbingan kelompok diselenggarakan untuk memberikan informasi yang bersifat personal, vokasional dan sosial.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa bimbingan kelompok merupakan salah satu layanan dalam bimbingan dan konseling yang dilakukan melalui pemanfaatan dinamika kelompok yang membahas berbagai topik umum yang dirasakan oleh setiap individu yang berguna bagi pengembangannya dalam kehidupan serta bagaimana individu tersebut mampu menyusun rencananya dan mengambil keputusan yang tepat.

Menurut Sukardi (2008: 65) "Dinamika kelompok dalam bimbingan kelompok itu akan dapat efektif dan bermanfaat bagi pembinaan anggota kelompok apabila jumlah anggota

kelompoknya tidak terlalu besar. Maka untuk kegiatan bimbingan kelompok jumlah anggotanya berkisar 10-15 orang”. Pendapat tersebut juga diperkuat oleh Tohirin (2007: 170) yang menyatakan bahwa bimbingan kelompok tersebut merupakan “suatu cara memberikan bantuan (bimbingan) kepada individu melalui kegiatan bimbingan kelompok”.

Menurut kutipan di atas dapat terlihat bahwa bimbingan kelompok diberikan sebagai salah satu bentuk bimbingan atau bantuan yang dilakukan oleh konselor dalam rangka mengembangkan dan menambah wawasan klien atau anggota kelompok terkait dengan topik umum yang dibahas pada bimbingan kelompok tersebut.

b. Tujuan Layanan Bimbingan Kelompok

Layanan bimbingan kelompok bertujuan untuk membahas topik-topik umum yang menjadi kepedulian bersama anggota kelompok, dan dengan memanfaatkan dinamika kelompok topik tersebut dibahas secara bersama-sama, di mana setiap anggota kelompok diharapkan aktif dalam mengeluarkan pendapat, ide, gagasan serta tanggapannya terhadap topik tersebut, sehingga di dapatkan titik temu dari pembahasannya. Lebih lanjut Prayitno (2004: 2-4) menjelaskan layanan bimbingan kelompok bertujuan untuk:

1. Tujuan Umum

Tujuan umum layanan BKp adalah berkembangnya kemampuan sosialisasi siswa, khususnya kemampuan komunikasi peserta layanan.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus BKp pada dasarnya terletak pada: BKp bermaksud membahas topik-topik tertentu yang mengandung permasalahan aktual (hangat) dan menjadi perhatian peserta. Melalui dinamika kelompok yang intensif, pembahasan topik-topik itu mendorong pengembangan perasaan, pikiran, persepsi, wawasan dan sikap yang menunjang diwujudkannya

tingkah laku yang lebih efektif. Dalam hal ini kemampuan berkomunikasi, verbal maupun non verbal ditingkatkan.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dipahami bahwa layanan bimbingan kelompok bertujuan agar peserta layanan mampu mengembangkan kemampuan bersosialisasi, khususnya dengan sesama anggota kelompok. Peserta layanan mampu membahas topik aktual dengan memanfaatkan dinamika kelompok, dalam hal ini peserta layanan diharapkan dapat mengembangkan kemampuan berkomunikasi baik verbal maupun non verbal.

Prayitno (1995: 179) bimbingan kelompok bertujuan agar setiap peserta didik:

- a) Mampu berbicara di depan orang banyak
- b) Mampu mengeluarkan pendapat, ide, saran, tanggapan, perasaan, dan lain sebagainya kepada orang banyak
- c) Belajar menghargai pendapat orang lain
- d) Bertanggung jawab atas pendapat yang dikemukakannya
- e) Mampu mengendalikan diri dan menahan emosi (gejolak jiwa yang bersifat negatif)
- f) Dapat bertenggang rasa
- g) Menjadi akrab satu sama lainnya
- h) Membahas masalah atau topik-topik umum yang dirasakan atau menjadi kepentingan bersama (khusus dalam bimbingan kelompok)
- i) Dapat saling membantu memecahkan masalah pribadi yang dikemukakan dalam kelompok.

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa tujuan bimbingan kelompok adalah melatih sosialisasi dan komunikasi, membentuk pikiran, persepsi kearah positif, mampu menampilkan diri, mengeluarkan pendapat, ide dan gagasan sehingga siswa mampu mengarahkan tingkah laku lebih efektif.

c. Komponen Layanan Bimbingan Kelompok

Layanan bimbingan kelompok terdiri dari dua komponen diantaranya yaitu:

1. Pemimpin Kelompok (PK)

Prayitno (2004: 2) mengemukakan bahwa pemimpin kelompok adalah “konselor yang terlatih dan berwenang menyelenggarakan praktik konseling profesional”. Tugas PK adalah memimpin kelompok yang bernuansa layanan konseling melalui “bahasa” konseling untuk mencapai tujuan-tujuan konseling. Secara khusus, pemimpin kelompok diwajibkan menghidupkan dinamika kelompok diantara semua peserta sensitif mungkin yang mengarah kepada pencapaian tujuan-tujuan umum dan khusus tersebut di atas.

Menurut Prayitno (2004: 5-6) untuk menjalankan tugas dan kewajiban profesionalnya pemimpin kelompok adalah seorang yang:

- a) Mampu membentuk kelompok dan mengarahkannya sehingga terjadi dinamika kelompok dalam suasana interaksi antara anggota kelompok yang bebas, terbuka dan demokratik, konstruktif, saling mendukung dan meringankan beban, menjelaskan, memberikan rasa nyaman, mengembirakan, dan membahagiakan serta mencapai tujuan bersama dengan anggota kelompok.
- b) Berwawasan luas dan tajam sehingga mampu mengisi, menjembatani, meningkatkan, memperluas dan mensinergikan konten bahasan yang tumbuh dalam aktivitas kelompok.
- c) Memiliki kemampuan hubungan antar personal yang hangat dan nyaman, sabar dan memberi kesempatan, demokratik (tidak antagonistik) dalam mengambil kesimpulan dan keputusan, tanpa memaksakan dalam ketegasan dan kelembutan, jujur dan tidak berpura-pura, disiplin dan kerja keras.

2. Anggota Kelompok

Anggota kelompok dalam pelaksanaan layanan bimbingan kelompok ini diikuti dengan jumlah anggota 10-15 orang, para anggota kelompok itu berperan aktif dalam pelaksanaan kegiatan layanan bimbingan kelompok. Masing-

masing anggota kelompok menerapkan teknik 3 M dalam konseling, yaitu mendengar, memahami, dan merespon dengan tepat dan positif, selain itu para anggota kelompok juga berperan dalam menganalisis dan berargumentasi terkait dengan topik pembahasan yang dibahas pada kegiatan layanan bimbingan kelompok.

d. Tahap Pelaksanaan Layanan Bimbingan Kelompok

Dalam pelaksanaan bimbingan kelompok, Prayitno (2004: 18-19) mengatakan kegiatan bimbingan kelompok dilaksanakan melalui empat tahap yaitu: “tahap pembentukan, tahap peralihan, tahap kegiatan dan tahap pengakhiran”. Untuk lebih jelasnya, keempat tahap kegiatan bimbingan kelompok tersebut akan dijelaskan lebih rinci sebagai berikut:

1. Tahap pembentukan

Tahap pembentukan merupakan tahap pengenalan, tahap perlibatan diri dalam kehidupan suatu kelompok. Pada tahap ini umumnya para anggota kelompok saling memperkenalkan diri dan perlibatan diri. Menurut Prayitno (2004: 18-19) “tahap pembentukan yaitu untuk membentuk kerumunan sejumlah individu menjadi satu kelompok yang siap mengembangkan dinamika kelompok dalam mencapai tujuan bersama”.

Tahap pembentukan ini pemimpin kelompok harus mampu menumbuhkan sikap kebersamaan dan perasaan sekelompok, merangsang seluruh anggota kelompok. Pemimpin kelompok juga perlu membangkitkan minat para anggota kelompok, agar bisa mengikuti kegiatan bimbingan kelompok dengan baik.

Tujuan tahap pembentukan ini menurut Prayitno (2004: 20) adalah:

- a) Anggota kelompok memahami pengertian dan kegiatan kelompok dalam rangka bimbingan kelompok
- b) Tumbuhnya suasana kelompok
- c) Tumbuhnya minat anggota mengikuti kegiatan kelompok
- d) Tumbuhnya saling mengenal, percaya, menerima dan membantu di antara anggota
- e) Tumbuhnya suasana bebas dan terbuka
- f) Dimulainya pembahasan tentang tingkah laku dan perasaan dalam kelompok.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dipahami bahwa tahap pembentukan ini merupakan langkah awal dari pelaksanaan bimbingan kelompok. Pada tahap ini, pemimpin kelompok berusaha membentuk dan membangun suasana senyaman mungkin. Pada tahap pembentukan ini, pemimpin kelompok menjelaskan pada anggota kelompok tentang bimbingan kelompok, peserta layanan diberikan kesempatan untuk saling mengenal satu sama lain dan lahirlah suasana yang hangat dan bersahabat.

2. Tahap peralihan

Tahap peralihan ini merupakan jembatan antara tahap satu dan tahap tiga. Menurut Prayitno (2004: 19) tahap peralihan adalah “tahap untuk mengalih kegiatan awal kelompok ke kegiatan berikutnya yang lebih terarah pada pencapaian tujuan bersama”. Pada tahap peralihan ini, pemimpin kelompok memperhatikan kesiapan anggota kelompok untuk mengikuti kegiatan bimbingan kelompok selanjutnya. Jika tahap peralihan ini dapat berjalan dengan baik, maka dapat diharapkan tahap-tahap berikutnya akan berjalan dengan baik.

Tujuan tahap peralihan menurut Prayitno (2004: 21) adalah:

- a) Terbebaskannya anggota kelompok dari perasaan atau sikap enggan, ragu, malu, atau saling tidak percaya untuk memasuki tahap berikutnya
- b) Makin mantapnya suasana kelompok, kebersamaan
- c) Makin mantapnya minat untuk ikut serta dalam kegiatan kelompok.

Dapat disimpulkan bahwasannya tujuan dari tahap peralihan ini adalah agar anggota kelompok merasa nyaman, santai, dan senang saat mengikuti kegiatan kelompok sehingga ia tidak merasa bosan maka dengan itu adanya tahap peralihan.

3. Tahap kegiatan

Tahap kegiatan merupakan kehidupan yang sebenarnya dalam bimbingan kelompok. Menurut Prayitno (2004: 19) tahap kegiatan adalah “tahap kegiatan inti untuk membahas topik-topik tertentu (pada BKp) atau mengentaskan masalah pribadi anggota kelompok (pada KKp)”. Inti dari kegiatan bimbingan kelompok, terletak pada tahap kegiatan ini. Pada tahap ini akan dibahas topik-topik tertentu secara mendalam. Dalam tahap ini, sudah terjalin hubungan yang intensif antara anggota kelompok.

Para peserta layanan saling terbuka dan bersikap saling menerima, saling mengeluarkan pendapat dan saling bertukar pikiran tentang topik yang dibahas. Sebaiknya pada tahap ini sudah tidak ada lagi rasa canggung dan kaku, namun saling berusaha untuk memperkuat rasa kebersamaan, dan jujur tanpa ada perasaan sungkan atau malu.

Prayitno (2004: 22) menyebutkan, tujuan yang ingin dicapai pada tahap kegiatan ini adalah:

- a) Terungkapnya secara bebas topik yang dirasakan, dipikirkannya, atau dialami oleh anggota kelompok
- b) Terbahasnya topik secara mendalam dan tuntas

- c) Ikut serta seluruhnya anggota secara aktif dan dinamis dalam pembahasan, baik yang menyangkut unsur-unsur tingkah laku, pemikiran ataupun perasaan.

Berdasarkan kutipan di atas dapat disimpulkan bahwa tahap kegiatan ini adalah tahap inti dari pelaksanaan layanan bimbingan kelompok karena pada tahap ini terbahasnya topik secara mendalam dan tuntas.

4. Tahap pengakhiran

Tahap pengakhiran merupakan hasil dari seluruh kegiatan yang dilakukan dan juga untuk mengetahui hasil yang telah dicapai oleh anggota kelompok itu. Menurut Prayitno (2004: 19) tahap pengakhiran adalah “tahap akhir kegiatan untuk melihat kembali apa yang sudah dilakukan dan dicapai oleh kelompok, serta merencanakan kegiatan selanjutnya”. Pada tahap pengakhiran ini, anggota kelompok mengemukakan pesan dan kesannya terhadap hasil dari layanan bimbingan kelompok dan membahas kegiatan lanjutan.

Tujuan yang ingin dicapai pada tahap pengakhiran menurut Prayitno (2004: 25) adalah:

- a) Terungkapnya kesan-kesan anggota kelompok tentang pelaksanaan kegiatan bimbingan kelompok
- b) Terungkapnya hasil kegiatan kelompok yang telah dicapai yang dikemukakan secara mendalam dan tuntas
- c) Tahap dirasakannya hubungan kelompok dan rasa kebersamaan meskipun kegiatan diakhiri.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan bimbingan kelompok terdiri dari empat tahap. Dimana tahap-tahap tersebut adalah tahap pembentukan, tahap peralihan, tahap kegiatan dan tahap pengakhiran yang masing-masing tahap tersebut ada tujuan yang ingin dicapai.

3. Keterkaitan Antara Proses Bimbingan Kelompok dengan Kepuasan Klien

Setiap guru bimbingan konseling dalam proses pelaksanaan bimbingan kelompok harus mampu menampilkan kinerja berkualitas tinggi. Dengan adanya kualitas kerja yang tinggi akan meningkatkan mutu layanan bimbingan kelompok sehingga dapat memberikan kepuasan tersendiri dari diri klien setelah mengikuti layanan bimbingan kelompok. Berdasarkan teori Winkel dan Hastuti dalam Sari (E-Journal, 2010-3) menyatakan bahwa:

Kepuasan layanan bimbingan konseling merupakan tingkat perasaan positif seseorang setelah mendapatkan bantuan baik secara perorangan maupun kelompok dan merasakan manfaat atau hasil yang positif setelah mendapatkan bantuan dari konselor sekolah.

Dari kutipan di atas dapat dipahami bahwa kepuasan yang diterima oleh klien setelah mendapatkan layanan yang diberikan oleh konselor, baik secara individu/berkelompok sehingga klien tersebut merasakan manfaat bagi kehidupannya dan hasil yang positif.

Jadi, proses bimbingan kelompok dengankepuasan klien mempunyai hubungan yang kuat. Karena layanan bimbingan kelompok yang diberikan oleh konselor di sekolah, apabila layanan tersebut memberikan suatu hasil atau konsekuensi bagi klien maka kepuasan akan muncul dari dalam dirinya, begitu juga sebaliknya.

B. Penelitian yang Relevan

Penelitian yang relevan dengan penelitian yang penulis lakukan, yakni “Hubungan Profesional Konselor dengan Kepuasan Klien dalam Mengikuti Layanan Bimbingan Kelompok” diantaranya penelitian yang dilakukan oleh:

1. Atik Siti Maryam (2007) dengan judul penelitian “Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Bimbingan dan Konseling terhadap Kepuasan

Siswa Memanfaatkan Pelayanan Bimbingan dan Konseling di SMP N 1 BREBES”.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan penulis lakukan adalah sama-sama membahas tentang kepuasan siswa pada salah satu variabelnya. Dalam penelitian Atik ini melihat bagaimana kepuasan siswa SMP N 1 BREBES memanfaatkan pelayanan bimbingan dan konseling di SMP N 1 BREBES. Sedangkan penelitian penulis yaitu tentang hubungan proses bimbingan kelompok dengan kepuasan klien kelas VIII di SMP N 1 Batusangkar. Dalam penelitian ini penulis akan melihat apakah ada hubungan proses bimbingan kelompok dengan kepuasan klien tersebut.

2. Jeki Van Helen (2011) dengan judul penelitian “Pemahaman Profesional Konselor dalam Pelayanan Bimbingan Kelompok”.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan penulis lakukan adalah sama-sama membahas tentang profesional konselor pada salah satu variabelnya. Dalam penelitian Jeki ini melihat bagaimana pemahaman profesional konselor dalam pelayanan bimbingan kelompok di SMA Negeri Se-Kabupaten Tanah Datar. Sedangkan penelitian penulis yaitu tentang hubungan proses bimbingan kelompok dengan kepuasan klien kelas VIII di SMP N 1 Batusangkar. Dalam penelitian ini penulis akan melihat apakah ada hubungan proses bimbingan kelompok dengan kepuasan klien tersebut.

3. Welly Syam (2013) dengan judul penelitian “Kepuasan Siswa terhadap Layanan Konseling Perorangan di MAN Padang Panjang”.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan penulis lakukan adalah sama-sama membahas tentang kepuasan siswa pada salah satu variabelnya. Dalam penelitian Welly ini melihat bagaimana kepuasan siswa terhadap layanan konseling perorangan di MAN Padang Panjang. Sedangkan penelitian penulis yaitu tentang hubungan proses bimbingan kelompok dengan kepuasan klien kelas

VIII di SMP N 1 Batusangkar. Dalam penelitian ini penulis akan melihat apakah ada hubungan proses bimbingan kelompok dengan kepuasan klien tersebut.

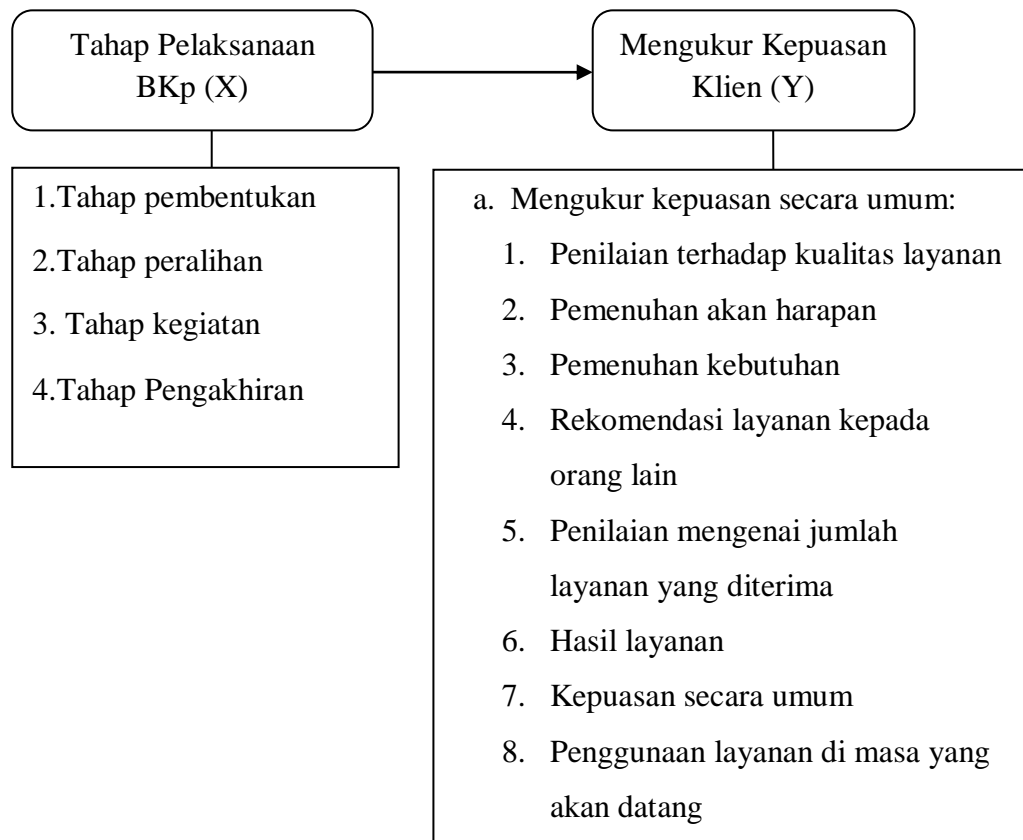
4. Ali Lukmanul Hakim (2014) dengan judul penelitian “Kepuasan siswa terhadap layanan Bimbingan Konseling di SMK AL-HIDAYAH Lestari Lebak Bulus”.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan penulis lakukan adalah sama-sama membahas tentang kepuasan siswa pada salah satu variabelnya. Dalam penelitian Ali ini melihat seberapa besar tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling di SMK AL-HIDAYAH Lestari Lebak Bulus. Sedangkan penelitian penulis yaitu tentang hubungan proses bimbingan kelompok dengan kepuasan klien kelas VIII di SMP N 1 Batusangkar. Dalam penelitian ini penulis akan melihat apakah ada hubungan proses bimbingan kelompok dengan kepuasan klien tersebut.

5. Laila Husna (2015) dengan judul penelitian “Kepuasan Siswa terhadap Layanan Bimbingan Kelompok di SMPN 3 Pariangan”.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan penulis lakukan adalah sama-sama membahas tentang kepuasan siswa pada salah satu variabelnya. Dalam penelitian Laila ini melihat bagaimana kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan kelompok di SMPN 3 Pariangan. Sedangkan penelitian penulis yaitu tentang hubungan proses bimbingan kelompok dengan kepuasan klien kelas VIII di SMP N 1 Batusangkar. Dalam penelitian ini penulis akan melihat apakah ada hubungan proses bimbingan kelompok dengan kepuasan klien tersebut.

C. Kerangka Berfikir



Berdasarkan bagan tersebut dapat dilihat bahwa penelitian ini melihat hubungan proses bimbingan kelompok dengan kepuasan klien tahun ajaran 2017/2018 di SMP N 1 Batusangkar, dengan menggunakan penelitian korelasional. Selain itu, penelitian ini juga melihat apakah ada hubungan proses bimbingan kelompok dengan kepuasan klientahun ajaran 2017/2018 di SMP N 1 Batusangkar.

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam hal ini menggunakan hipotesis dua arah yaitu hipotesis alternatif dan hipotesis nol. Adapun rumusan hipotesis sebagai berikut:

1. Hipotesis alternatif (H_a) yaitu tidak terdapat hubungan yang signifikan antara proses bimbingan kelompok dengan kepuasan klien.

-
2. Hipotesis nihil (H_0) yaitu terdapat hubungan yang signifikan antara proses bimbingan kelompok dengan kepuasan klien.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pertanyaan Penelitian

Adapun pertanyaan dalam penelitian ini adalah, “Apakah terdapat Hubungan Proses Bimbingan Kelompok dengan Kepuasan Klien di SMP N 1 Batusangkar”.

B. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai penelitian ini yaitu untuk melihat apakah ada hubungan antara Proses Bimbingan Kelompok dengan Kepuasan Klien di SMPN 1 Batusangkar.

C. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dimulai dari observasi dan wawancara awal yaitu pada bulan April 2017, kemudian di lanjutkan mulai dari bulan Desember 2017 - Februari 2018. Penelitian ini bertempat di SMPN 1 Batusangkar.

D. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang penulis lakukan adalah *field research* yaitu penelitian yang dilakukan di lapangan dengan melihat gejala-gejala yang terjadi dilapangan. Metode penelitian yang penulis gunakan adalah metode penelitian korelasional. Hanafi (2001: 145) berpendapat bahwa tujuan dari penelitian ini adalah “untuk mengukur tentang ada atau tidaknya hubungan antara dua variabel atau lebih dari variabel yang diajukan peneliti dengan ukuran-ukuran yang valid dan reliable”.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat dipahami bahwa penelitian ini bertujuan untuk mengukur tentang ada atau tidaknya hubungan antara dua variabel yang akan diteliti dengan ukuran valid dan reliabel. Penelitian ini

bertujuan untuk melihat apakah ada hubungan proses bimbingan kelompok dengan kepuasan klien.

1. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Suatu penelitian tentu diperlukan adanya suatu objek yang akan dijadikan sebagai sasaran penelitian, yang sering disebut dengan objek penelitian. Sebelum penelitian dilaksanakan maka penulis perlu untuk menetapkan terlebih dahulu objek penelitiannya yang disebut dengan istilah populasi dan sampel.

Menurut Komaruddin dkk (2007: 197) bahwa populasi adalah “sekelompok kasus yang memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan yang berhubungan dengan masalah penelitian”. Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa, populasi merupakan keseluruhan dari apa yang diteliti tanpa ada pemilihan-pemilihan sebelumnya. Sedangkan Sugiyono (2007: 117) berpendapat bahwa populasi adalah “wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Menurut kutipan diatas dapat dipahami bahwa, populasi merupakan keseluruhan dari apa yang diteliti tanpa ada pemilihan-pemilihan sebelumnya. Dalam penelitian yang akan peneliti teliti yaitu tentang bagaimana hubungan antara profesional konselor dengan kepuasan klien dalam mengikuti layanan bimbingan kelompok. Kelas VIII terdiri dari VIII I, VIII 2, VIII 3, VIII 4, VIII 5, VIII 6, VIII 7, dan VIII 8, SMPN 1 Batusangkar yang telah mengikuti layanan bimbingan kelompok berjumlah 120 orang siswa, untuk lebih jelasnya populasi penelitian dapat dilihat pada tabel 1 di bawah ini:

Tabel. 1
Siswa SMPN I Batusangkar
Sebagai Populasi Penelitian

No	Kelas	Jumlah siswa yang sudah mengikuti BKp
1.	VIII.1	20 Orang
2.	VIII.2	10 Orang
3.	VIII.3	10 orang
4.	VIII.4	10 Orang
5.	VIII.5	20 Orang
6.	VIII.6	10 Orang
7.	VIII.7	20 Orang
8.	VIII.8	20 Orang
Total keseluruhan		120 Orang

Sumber: *Ruang BK SMP N I Batusangkar*

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa peneliti mengambil populasi berjumlah 120 orang siswa yang telah mengikuti layanan BKp kelas VIII di SMPN 1 Batusangkar.

b. Sampel

Dalam melakukan sebuah penelitian seorang peneliti harus menetapkan sampel, karena dengan adanya sampel, populasi yang telah ditetapkan dapat terwakili. Menurut Sugiyono (2013: 81) sampel adalah “bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Karena populasi penelitian jumlahnya terlalu besar dan tidak memungkinkan bagi peneliti untuk menelitinya secara bersamaan, maka perlu untuk diambil saja perwakilan dari populasi yang akan dijadikan objek penelitian, atau yang disebut dengan sampel. Adapun teknik mengambil sampel yang peneliti pakai menggunakan *Cluster Sampling*. Menurut Narbuko (2012: 117) Cluster Sampling yaitu:

Teknik ini menghendaki adanya kelompok-kelompok dalam pengambilan sampel berdasarkan atas kelompok-kelompok yang ada pada populasi. Jadi populasi sengaja dipandang berkelompok-kelompok, kemudian kelompok itu tercermin dalam sampel.

Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa *Cluster Sampling* merupakan teknik memilih sampel dari kelompok-kelompok unit yang kecil. Sesuai dengan namanya, penarikan sampel ini didasarkan pada gugus atau kluster.

Metode *One-Stage Cluster Sampling* membagi populasi menjadi kelompok atau kluster. Beberapa kluster kemudian dipilih secara acak sebagai wakil dari populasi, kemudian seluruh elemen dalam kluster terpilih dijadikan sebagai sampel penelitian. Sedangkan metode *Two-Stage Cluster sampling* merupakan pengembangan dari metode kluster sampling dimana pengambilan sampel dilakukan secara dua tahap, yaitu tahap pertama memilih beberapa kluster dalam populasi secara acak sebagai sampel dan tahap kedua memilih elemen dari tiap kluster terpilih secara acak.

Berdasarkan pendapat tersebut maka peneliti menggunakan metode *One-Stage Cluster Sampling*, untuk bisa mendapatkan sampel berdasarkan daerah atau kelas populasi yang telah ditetapkan, untuk lebih jelasnya sampel penelitian dapat dilihat pada table di bawah ini:

Tabel. 2
Siswa SMPN 1 Batusanngkar
Sebagai Sampel Penelitian

No	Kelas	Jumlah siswa yang sudah mengikuti BKp
1.	VIII.7	20 Orang

Dari table di atas dapat dilihat bahwa sampel yang peneliti ambil yaitu kelas VIII.7 dengan jumlah siswa yang sudah mengikuti BKp 20 orang siswa.

2. Teknik Pengumpulan Data (Instrumen)

Ada beberapa cara yang bisa digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Pada penelitian ini, selain wawancara penulis juga memakai teknik angket (kuisisioner) dalam mengumpulkan data tentang keprofesionalan konselor dalam pelaksanaan BKp dengan kepuasan klien. Menurut Sugiyono (2014: 199) angket adalah “teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”. Dalam penelitian ini maka angket atau kuisisioner yang diberikan berisi sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang berisi seputar proses bimbingan kelompok dengan kepuasan klien. Angket yang peneliti susun terdiri terdiri dari beberapa item pernyataan. Penulis memilih skala Likert dalam penelitian ini karena penulis ingin melihat proses bimbingan kelompok dengan kepuasan klien, sehingga klien dapat mengekspresikan kepuasan atau harapan yang ia inginkan. Jawaban dari skala Likert ini memiliki alternatif jawaban berupa selalu (SL), sering (SR), jarang (JR), kadang-kadang (KD), dan tidak pernah (TP), setiap item pernyataan ada yang berupa pernyataan positif dan ada berupa pernyataan negatif.

Tabel. 3
Skor skala Likert dengan Jawaban

No	Alternatif Jawaban	Pernyataan Positif	Pernyataan Negatif
1.	Selalu (SL)	5	1
2.	Sering (SR)	4	2
3.	Kadang-kadang (KD)	3	3
4.	Jarang (JR)	2	4
5.	Tidak Pernah (TP)	1	5

Untuk mengukur proses bimbingan kelompok dengan kepuasan klien, maka peneliti menyusun kisi-kisi instrumen. Hal ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel. 4
Kisi-kisi Instrumen
Proses Bimbingan Kelompok

Sub Variabel	Indikator	No Item		Jumlah
		+	-	
1. Tahap Pembentukan	a. Aktif mengenalkan diri	1,2	3,4	4
	b. Aktif melibatkan diri	5,6	7,8	4
2. Tahap Peralihan	a. Mantapnya suasana kelompok	9,10	11,12	4
	b. Mantapnya minat untuk mengikuti kegiatan	13,14	15,16	4

	kelompok			
3. Tahap Kegiatan	a. Aktif mengemukakan ide dan gagasan	17, 18	19, 20	4
	b. Aktif bertanya dan menjawab pertanyaan	21, 22	23, 24	4
4. Tahap Pengakhiran	a. Aktif mengemukakan kesan	25, 26	27, 28	4
	b. Aktif membahas kegiatan lanjutan	29, 30	31, 32	4
Jumlah		16	16	32

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa proses bimbingan kelompok yaitu 32 item yang mana terdiri dari item positif berjumlah 16 dan item negatif berjumlah 16.

Tabel. 5
Kisi-kisi Instrumen
Kepuasan klien dalam menerima layanan bimbingan kelompok

Sub Variabel	Indikator	Nomor Item		Jumlah
		+	-	
Mengukur kepuasan secara umum	a.Penilaian terhadap kualitas layanan	1,2	3,4	4
	b.Pemenuhan akan harapan	5,6	7,8	4
	c.Pemenuhan kebutuhan	9,10	11,1 2	4
	d.Rekomendasi layanan kepada orang lain	13,1 4	15,1 6	4
	e.Penilaian mengenai jumlah layanan yang diterima	17,1 8	19,2 0	4
	f.Hasil layanan	21,2 2	23,2 4	4
	g.Kepuasan secara umum	25,2 6	27,2 8	4
	h.Penggunaan layanan di masa yang akan datang	29,3 0	31,3 2	4
Jumlah		16	16	32

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah item kepuasan klien dalam menerima layanan yaitu 38 item yang mana terdiri dari item positif berjumlah 16 dan item negatif berjumlah 16.

1. Validitas dan Reabilitas Instrumen

a. Validitas Instrumen

Desmita (2006: 122) menjelaskan bahwa “validitas adalah sifat suatu alat ukur, dimana suatu alat ukur dinyatakan valid apabila instrumen tersebut mampu mengukur apa yang ingin diukur atau dapat mengungkapkan data yang tepat dari variabel yang diteliti dengan variabel lain.

Berdasarkan kutipan diatas dapat dipahami bahwa validnya sebuah instrumen dilihat dari apakah instrumen yang digunakan mampu dan cocok digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Terdapat tiga jenis uji validitas, yaitu: (a) didasarkan pada isinya, (b) didasarkan pada kesesuaiannya dengan *construct*-nya, dan (c) didasarkan pada kesesuaiannya dengan kriterianya, yaitu instrumen lain yang dimaksud untuk merekam atau mengukur hal yang sama.

- 1) Validitas Isi, validitas isi yang dilakukan dengan langkah menelaah dan revisi butir pernyataan atau pertanyaan, berdasarkan pendapat profesional (*professional judgment*) para penelaah
- 2) Validitas *Construct*, kebanyakan dilakukan peneliti dengan cara analisis faktor. Hal tersebut karena mudahnya penggunaan jasa komputer. Banyak program komputer yang telah tersedia untuk melakukan analisis faktor ini, salah satu program yang populer adalah SPSS
- 3) Validitas Kriteria, berkenaan dengan tingkat ketepatan instrumen mengukur segi yang akan diukur dibandingkan dengan hasil pengukuran dengan instrumen lain yang menjadi kriteria. Instrumen yang menjadi kriteria adalah instrumen yang sudah standar (Suryabrata, 1995: 61).

Pada penelitian ini peneliti hanya menggunakan validitas konstruk dan validitas isi. Validitas konstruk peneliti memintak pendapat para ahli, para ahli akan memberikan keputusan apakah instrumen itu dapat digunakan tanpa perbaikan, ada perbaikan, dan mungkin dirombak total. Sedangkan validitas isi untuk skala pengukuran proses bimbingan kelompok dan kepuasan klien peneliti mengkonsultasikan skala yang peneliti susun dengan

validator untuk mendapatkan penilaian. Adapun hasil uji validitas instrumen skala proses BKp dan kepuasan klien dengan ahli dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel. 6
Validitas Konstruk Proses Bimbingan Kelompok kelas VIII
SMPN 1 Batusangkar

No Item	Penilaian	No Item	Penilaian
1	Valid tanpa revisi	17	Valid tanpa revisi
2	Valid tanpa revisi	18	Valid tanpa revisi
3	Valid dengan revisi	19	Valid tanpa revisi
4	Valid tanpa revisi	20	Valid tanpa revisi
5	Valid tanpa revisi	21	Valid tanpa revisi
6	Valid tanpa revisi	22	Valid tanpa revisi
7	Valid tanpa revisi	23	Valid tanpa revisi
8	Valid tanpa revisi	24	Valid dengan revisi
9	Valid dengan revisi	25	Valid tanpa revisi
10	Valid tanpa revisi	26	Valid tanpa revisi
11	Valid tanpa revisi	27	Valid tanpa revisi
12	Valid tanpa revisi	28	Valid tanpa revisi
13	Valid tanpa revisi	29	Valid tanpa revisi
14	Valid tanpa revisi	30	Valid tanpa revisi
15	Valid tanpa revisi	31	Valid tanpa revisi
16	Valid tanpa revisi	32	Valid tanpa revisi

Hasil validitas konstruk skala proses BKp sudah di nilai oleh eksper atau ahli validitas yaitu Bapak Dasril, S.Ag., M.Pd. valid tanpa revisi berjumlah 29 item dan valid dengan revisi berjumlah 3 item.

Tabel. 7
Validitas Konstruk Skala kepuasan klien
kelas VIII SMPN 1 Batusangkar

No Item	Penilaian	No Item	Penilaian
1	Valid tanpa revisi	17	Valid tanpa revisi
2	Valid tanpa revisi	18	Valid tanpa revisi
3	Valid tanpa revisi	19	Valid tanpa revisi
4	Valid tanpa revisi	20	Valid dengan revisi
5	Valid tanpa revisi	21	Valid tanpa revisi
6	Valid tanpa revisi	22	Valid tanpa revisi
7	Valid dengan revisi	23	Valid tanpa revisi
8	Valid tanpa revisi	24	Valid tanpa revisi
9	Valid tanpa revisi	25	Valid tanpa revisi
10	Valid tanpa revisi	26	Valid tanpa revisi
11	Valid tanpa revisi	27	Valid tanpa revisi
12	Valid tanpa revisi	28	Valid tanpa revisi
13	Valid tanpa revisi	29	Valid tanpa revisi
14	Valid tanpa revisi	30	Valid tanpa revisi
15	Valid tanpa revisi	31	Valid tanpa revisi
16	Valid tanpa revisi	32	Valid tanpa revisi

Hasil validitas konstruk skala kepuasan klien dalam menerima layanan sudah di nilai oleh eksper atau ahli validitas yaitu Bapak Dasril, S.Ag., M.Pd. valid tanpa revisi berjumlah 30 item dan valid dengan revisi berjumlah 2 item.

b. Reliabilitas Instrumen

Seperti yang dijelaskan oleh Desmita (2006: 131) bahwa “reliabilitas adalah sejauh mana suatu alat ukur dapat memberikan data penelitian yang tetap tentang variabel yang diukur”. setelah dilakukan uji validitas, tahap selanjutnya peneliti melakukan uji

reliabilitas untuk melihat apakah skala yang digunakan layak dan dapat dipercaya untuk mengukur hubungan proses bimbingan kelompok dan kepuasan klien.

Reliabilitas instrumen merujuk pada konsistensi hasil pengukuran data kalau instrumen itu digunakan oleh orang atau kelompok orang yang sama dalam waktu yang sama atau berlainan, karena hasilnya yang konsisten, maka instrumen itu dapat dipercaya (*reliable*). Reliabilitas mengacu kepada suatu instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat ukur atau alat pengumpul data. Suatu instrumen dapat dikatakan reliabel atau dapat dipercaya apabila instrumen tersebut mempunyai konsistensi dalam mengukur gejala yang sama.

E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

a. Teknik pengolahan data

Setelah data didapatkan, maka peneliti mengolahnya secara kuantitatif, data yang telah diperoleh dari angket yang diberikan kepada siswa yang menjadi sampel peneliti di SMPN 1 Batusangkar yaitu data proses bimbingan kelompok dan kepuasan klien. Menurut Syofian Siregar (2011: 206) pengolahan data adalah “suatu proses dalam memperoleh data ringkasan dengan menggunakan cara-cara atau rumusan tertentu”.

Menurut Syofian Siregar (2011: 206) Pengolahan data meliputi kegiatan sebagai berikut:

1. *Editing*

Adalah proses pengecekan atau memeriksa data yang telah berhasil dikumpulkan dengan tujuan untuk mengoreksi kesalahan-kesalahan dan kekurangan data, berkaitan dengan kelengkapan isian.

2. *Codeing*

Adalah kegiatan pemberian kode tertentu pada tiap-tiap data yang termasuk kategori, yang bertujuan untuk mengelompokkan data sesuai dengan aspek yang diteliti yaitu tentang hubungan antara keprofesionalan konselor dalam pelaksanaan BKp dengan kepuasan siswa.

3. *Tabulasi*

Adalah proses penempatan data ke dalam bentuk tabel yang telah disediakan.

Penyusunan item dalam skala ini dikelompokkan menjadi item positif dan item negatif. Item positif adalah item yang mengandung nilai-nilai yang mendukung secara positif terhadap suatu pernyataan tertentu. Item negatif adalah item yang mengandung nilai-nilai yang mendukung secara negatif terhadap suatu pernyataan tertentu.

b. Teknik analisis data

Setelah data diperoleh dan diolah maka dilakukan analisis data. Analisis data merupakan suatu usaha untuk mengolah dan memberikan tafsiran atau penjelasan tentang data yang diperoleh lewat sumber data sesuai dengan instrumen penelitian yang digunakan.

Pada penelitian ini penulis memakai analisis data *korelasional Product Moment*. Anas Sudijono (2005:191) mengatakan “*Product Moment Correlation* adalah salah satu teknik untuk mencari korelasi antar dua variabel yang kerap kali digunakan. Teknik korelasi ini dikembangkan oleh Karl Pearson, yang sering dikenal dengan istilah teknik korelasi pearson. Adapun teknik analisis *Product Moment* ini dapat digunakan dengan rumus sebagai berikut:

$$\frac{N \cdot \Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{\{N \cdot \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2\} \{N \cdot \Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = kolerasi dua variabel

N = jumlah subjek penelitian

ΣXY = jumlah perkalian skor X dan Y

ΣX = jumlah skor X

ΣY = jumlah skor Y

Tahap-tahap yang penulis lakukan dalam menganalisis data adalah sebagai berikut:

- a. Membuat H_a dan H_0 dalam bentuk kalimat
 H_a : terdapat hubungan signifikan antara proses bimbingan kelompok dengan kepuasan klien
 H_0 : tidak terdapat hubungan signifikan antara proses bimbingan kelompok dengan kepuasan klien
Membuat H_a dan H_0 dalam bentuk statistik
 $H_a : r \neq 0$
 $H_0 : r = 0$
- b. Membuat tabel penolong untuk menghitung korelasi *Product Moment*
- c. Mencari r_{hitung} dengan cara memasukkan angka statistik dari tabel penolong dengan rumus *Product Moment*.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan metode kuantitatif dengan teknik analisa korelasional yaitu penelitian yang dimaksudkan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan yang signifikan antara dua variabel yaitu proses BKp dengan kepuasan klien di SMPN 1 Batusangkar. Sampel penelitian ini adalah siswa-siswa kelas VIII.7 yang telah melaksanakan bimbingan kelompok dengan jumlah 20 orang. Peneliti mencoba melihat apakah ada hubungan yang signifikan antara proses BKp dengan kepuasan klien atau tidak sama sekali.

1. Deskripsi Data tentang Proses Bimbingan Kelompok Kelas VIII SMPN 1 Batusangkar

Data tentang proses BKp dengan kepuasan klien diperoleh dengan cara memberikan skala *likert* kepada siswa yang terpilih menjadi sampel penelitian. Siswa yang terpilih memberikan jawaban atas item pernyataan yang telah penulis siapkan untuk diadministrasikan kepada siswa. Klasifikasi skor untuk melihat proses bimbingan kelompok adalah sebagai berikut:

Skor maximum	: 5 X 32 = 160
Skor minimum	: 1 X 32 = 32
Rentang skor	: 160 – 32= 128
Panjang kelas interval	: 128: 5= 25,6

Skor maksimum didapatkan dari perkalian nilai tertinggi pada nilai skala *likert* yaitu 5 dengan jumlah item angket 32 di dapatkan hasil 160, skor minimum didapatkan dari perkalian nilai terendah pada nilai skala *likert* yaitu 1 dikalikan dengan jumlah item angket yaitu 32 maka

didapatkan hasil 32. Untuk dapat menentukan panjang kelas interval pada kategori sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah, dan sangat rendah terlebih dahulu ditentukan rentang skor maksimum = 160 dikurangi skor maksimum = 32, maka didapatkan hasil 128. Untuk menentukan panjang interval pada masing-masing kategori maka jumlah rentang skor yaitu 128 dibagi dengan jumlah kategori yaitu 5 kategori didapatkan hasil 25,6 dibulatkan menjadi 26. Setelah didapat panjang interval pada masing-masing kategori yaitu 26. Maka di klasifikasikan skor proses bimbingan kelompok seperti pada tabel berikut:

Tabel. 8
Klasifikasi Skor Proses Bimbingan Kelompok
Kelas VIII di SMPN 1 Batusangkar
N= 20

No	Rentang Skor	Klasifikasi
1	136 – 160	Sangat Tinggi
2	110 – 135	Tinggi
3	84 – 109	Sedang
4	58 – 83	Rendah
5	32 – 57	Sangat Rendah

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa klasifikasi skor keprofesionalan dalam pelaksanaan bimbingan kelompok rentang skor 136-160 klasifikasi sangat tinggi, 110-135 klasifikasinya tinggi, 84-109 klasifikasinya sedang, 58-83 klasifikasinya rendah dan rentang skor 32-57 klasifikasinya sangat rendah. Selanjutnya untuk mengetahui tingkatan kategori proses BKp dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel. 9
Tingkat Skor Proses Bimbingan Kelompok
Kelas VII di SMPN 1 Batusangkar
N = 20

No	Subjek	Skor (X)	Kategori
1	MZI	149	Sangat Tinggi
2	MA	144	Sangat Tinggi
3	AS	136	Sangat Tinggi
4	QZ	144	Sangat Tinggi
5	DDA	153	Sangat Tinggi
6	GS	153	Sangat Tinggi
7	UYS	116	Tinggi
8	AHM	109	Sedang
9	NKDP	134	Sangat Tinggi
10	MK	148	Sangat Tinggi
11	HR	111	Tinggi
12	BFH	128	Tinggi
13	AD	145	Sangat Tinggi
14	DYY	135	Tinggi
15	DAY	153	Sangat Tinggi
16	HM	137	Sangat Tinggi
17	AR	140	Sangat Tinggi
18	WH	142	Sangat Tinggi
19	AH	134	Tinggi
20	BFA	151	Sangat Tinggi
Jumlah		2762	Sangat Tinggi
Rata-rata		138,1	

Berdasarkan gambaran tingkat skor proses BKp siswa kelas VIII di SMPN 1 Batusangkar bahwa dari 20 orang yang menjadi sampel penelitian terdapat total skor 2762 dengan rata-rata 138,1. Hal ini dapat disimpulkan bahwa proses BKp siswa SMPN 1 Batusangkar berada pada kategori sangat tinggi. Selanjutnya untuk mengetahui persentase bimbingan kelompok dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel. 10
Persentase Proses BKp
Kelas VIII di SMPN 1 Batusangkar
N= 20

No	Interval	Kategori	F	%
1	136 – 160	Sangat Tinggi	14	70%
2	110 – 135	Tinggi	5	25%
3	84 – 109	Sedang	1	5%
4	58 – 83	Rendah	0	0%
5	32 – 57	Sangat Rendah	0	0%

Berdasarkan tabel di atas dapat dipahami proses BKp siswa kelas VIII.7 di SMPN 1 Batusangkar yaitu interval 136-160 frekuensi 14 orang (70%) kategori sangat tinggi, interval 110-135 frekuensi 5 orang (25%) kategori tinggi, interval 84-109 frekuensi 1 orang (10%) kategori sedang, selanjutnya 0 pada kategori rendah dan sangat rendah.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diketahui bahwa proses BKp pada umumnya berada pada kategori sangat tinggi, tinggi dan sedang. Selanjutnya berdasarkan angket yang peneliti sebariskan ada 4 hal yang menjadi sub variabel dalam proses BKp yaitu

a. Tahap Pembentukan

Data tentang proses BKp siswa SMPN 1 Batusangkar pada sub variabel ini diperoleh dengan cara memberikan angket dalam bentuk skala tentang proses BKp kepada siswa yang terpilih menjadi sampel penelitian. Siswa yang terpilih memberikan jawaban atas item pernyataan yang telah penulis siapkan untuk diadministrasikan

kepada siswa. Kategori skor untuk melihat tingkat proses BKp pada sub variabel tahap pembentukan adalah sebagai berikut:

Tabel. 11
Klasifikasi Sub Variabel Tahap Pembentukan
N= 20

No	Rentang skor	Klasifikasi
1	32 – 40	Sangat Tinggi
2	26 – 31	Tinggi
3	20 – 25	Sedang
4	14 – 19	Rendah
5	8 – 13	Sangat Rendah

Berdasarkan tabel klasifikasi tahap pembentukan terdapat rentang skor 32-40 klasifikasi sangat tinggi, 26-31 klasifikasinya tinggi, 20-25 klasifikasinya sedang, 14-19 klasifikasinya rendah dan rentang skor 8-13 klasifikasinya sangat rendah. Selanjutnya untuk mengetahui tingkatan kategori proses BKp dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel. 12
Kategori Skor Sub Variabel Tahap Pembentukan SMPN 1
Batusangkar
N= 20

Subjek	Skor	Kategori
MZI	36	Sangat Tinggi
MA	36	Sangat Tinggi
AS	36	Sangat Tinggi
QZ	33	Sangat Tinggi
DDA	36	Sangat Tinggi
GS	36	Sangat Tinggi

UYS	27	Tinggi
AHM	28	Tinggi
NKDP	35	Sangat Tinggi
MK	40	Sangat Tinggi
HR	31	Tinggi
BFH	30	Tinggi
AD	35	Sangat Tinggi
DYY	37	Sangat Tinggi
DAY	40	Sangat Tinggi
HM	35	Sangat Tinggi
AR	37	Sangat Tinggi
WH	38	Sangat Tinggi
AH	36	Sangat Tinggi
BFA	33	Sangat Tinggi
Jumlah	695	Sangat Tinggi
Rata-rata	34,75	

Berdasarkan gambaran tingkat skor proses BKp siswa kelas VIII di SMPN 1 Batusangkar bahwa dari 20 orang yang menjadi sampel penelitian pada tahap pembentukan terdapat total skor 695 dengan rata-rata skor 34,75. Hal ini dapat disimpulkan bahwa proses BKp siswa kelas VIII di SMPN 1 Batusangkar pada tahap pembentukan berada pada kategori sangat tinggi. Selanjutnya untuk mengetahui persentase tahap pembentukan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel. 13
Persentase Sub Variabel Tahap Pembentukan
N= 20

No	Rentang skor	Klasifikasi	F	%
1	32– 40	Sangat Tinggi	16	80%
2	26 – 31	Tinggi	4	20%
3	20 – 25	Sedang	0	0
4	14 – 19	Rendah	0	0
5	8 – 13	Sangat Rendah	0	0

Berdasarkan tabel di atas dapat dipahami proses BKp siswa kelas VIII.7 di SMPN 1 Batusangkar yaitu interval 32-40 frekuensi 16 orang (80%) kategori sangat tinggi, interval 26-31 frekuensi 4 orang (20%) kategori tinggi, selanjutnya 0 pada kategori sedang, rendah dan sangat rendah.. Hal ini dapat disimpulkan proses BKp pada sub variabel tahap pembentukan berada pada kategori sangat tinggi.

b. Tahap Peralihan

Data tentang proses BKp siswa SMPN 1 Batusangkar pada sub variabel ini diperoleh dengan cara memberikan angket dalam bentuk skala tentang proses BKp kepada siswa yang terpilih menjadi sampel penelitian. Siswa yang terpilih memberikan jawaban atas item pernyataan yang telah penulis siapkan untuk diadministrasikan kepada siswa. Kategori skor untuk melihat tingkat proses BKp pada sub variabel tahap peralihan adalah sebagai berikut:

Tabel. 14
Klasifikasi Sub Variabel Tahap Peralihan
N= 20

No	Rentang skor	Klasifikasi
1	32 – 40	Sangat Tinggi
2	26 – 31	Tinggi
3	20 – 25	Sedang
4	14 – 19	Rendah
5	8 – 13	Sangat Rendah

Berdasarkan tabel klasifikasi tahap peralihan terdapat rentang skor 32-40 klasifikasi sangat tinggi, 26-31 klasifikasinya tinggi, 20-25 klasifikasinya sedang, 14-19 klasifikasinya rendah dan rentang skor 8-13 klasifikasinya sangat rendah. Selanjutnya untuk mengetahui tingkatan kategori proses BKp dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel. 15
Kategori Skor Sub Variabel Tahap Peralihan SMPN 1 Batusangkar
N= 20

Subjek	Skor	Kategori
MZI	38	Sangat Tinggi
MA	34	Sangat Tinggi
AS	36	Sangat Tinggi
QZ	38	Sangat Tinggi
DDA	38	Sangat Tinggi
GS	38	Sangat Tinggi
UYS	32	Sangat Tinggi
AHM	29	Tinggi
NKDP	39	Sangat Tinggi
MK	39	Sangat Tinggi
HR	29	Tinggi
BFH	35	Sangat Tinggi
AD	38	Sangat Tinggi
DYY	34	Sangat Tinggi
DAY	40	Sangat Tinggi
HM	32	Sangat Tinggi
AR	37	Sangat Tinggi
WH	37	Sangat Tinggi
AH	36	Sangat Tinggi
BFA	40	Sangat Tinggi
Jumlah	719	Sangat Tinggi
Rata-rata	35,95	

Berdasarkan gambaran tingkat skor proses BKp siswa kelas VIII di SMPN 1 Batusangkar bahwa dari 20 orang yang menjadi sampel penelitian pada tahap peralihan terdapat total skor 719 dengan rata-

rata skor 35,95. Hal ini dapat disimpulkan bahwa proses BKp siswa kelas VIII di SMPN 1 Batusangkar pada tahap peralihan berada pada kategori sangat tinggi. Selanjutnya untuk mengetahui persentase tahap peralihan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel. 16
Persentase Sub Variabel Tahap Peralihan
N= 20

No	Rentang skor	Klasifikasi	F	%
1	36 – 40	Sangat Tinggi	18	90%
2	26 – 31	Tinggi	2	10%
3	20 – 25	Sedang	0	0
4	14 – 19	Rendah	0	0
5	8 – 13	Sangat Rendah	0	0

Berdasarkan tabel di atas dapat dipahami proses BKp siswa kelas VIII.7 di SMPN 1 Batusangkar yaitu interval 32-40 frekuensi 18 orang (90%) kategori sangat tinggi, interval 26-31 frekuensi 2 orang (10%) kategori tinggi, selanjutnya 0 pada kategori sedang, rendah dan sangat rendah.. Hal ini dapat disimpulkan proses BKp pada sub variabel tahap peralihan berada pada kategori sangat tinggi.

c. Tahap Kegiatan

Data tentang proses BKp siswa SMPN 1 Batusangkar pada sub variabel ini diperoleh dengan cara memberikan angket dalam bentuk skala tentang proses BKp kepada siswa yang terpilih menjadi sampel penelitian. Siswa yang terpilih memberikan jawaban atas item pernyataan yang telah penulis siapkan untuk diadministrasikan kepada siswa. Kategori skor untuk melihat tingkat proses BKp pada sub variabel tahap kegiatan adalah sebagai berikut:

Tabel. 17
Klasifikasi Sub Variabel Tahap Kegiatan
N= 20

No	Rentang skor	Klasifikasi
1	32 – 40	Sangat Tinggi
2	26 – 31	Tinggi
3	20 – 25	Sedang
4	14 – 19	Rendah
5	8 – 13	Sangat Rendah

Berdasarkan tabel klasifikasi tahap peralihan terdapat rentang skor 32-40 klasifikasi sangat tinggi, 26-31 klasifikasinya tinggi, 20-25 klasifikasinya sedang, 14-19 klasifikasinya rendah dan rentang skor 8-13 klasifikasinya sangat rendah. Selanjutnya untuk mengetahui tingkatan kategori proses BKp dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel. 18
Kategori Skor Sub Variabel Tahap kegiatan SMPN 1 Batusangkar
N= 20

Subjek	Skor	Kategori
MZI	32	Sangat Tinggi
MA	34	Sangat Tinggi
AS	28	Tinggi
QZ	32	Sangat Tinggi
DDA	33	Sangat Tinggi
GS	33	Sangat Tinggi
UYS	28	Tinggi
AHM	27	Tinggi
NKDP	29	Tinggi
MK	34	Sangat Tinggi
HR	30	Tinggi
BFH	32	Sangat Tinggi
AD	33	Sangat Tinggi
DYY	32	Sangat Tinggi
DAY	35	Sangat Tinggi
HM	29	Tinggi
AR	32	Sangat Tinggi
WH	32	Sangat Tinggi
AH	30	Tinggi
BFA	32	Sangat Tinggi
Jumlah	627	Tinggi
Rata-rata	31,35	

Berdasarkan gambaran tingkat skor proses BKp siswa kelas VIII di SMPN 1 Batusangkar bahwa dari 20 orang yang menjadi sampel penelitian pada tahap kegiatan terdapat total skor 627 dengan rata-

rata skor 31,35. Hal ini dapat disimpulkan bahwa proses BKp siswa kelas VIII di SMPN 1 Batusangkar pada tahap kegiatan berada pada kategori tinggi. Selanjutnya untuk mengetahui persentase tahap kegiatan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel. 19
Persentase Sub Variabel Tahap Kegiatan
N= 20

No	Rentang skor	Klasifikasi	F	%
1	36 – 40	Sangat Tinggi	13	65%
2	26 – 31	Tinggi	7	35%
3	20 – 25	Cukup	0	0
4	14 – 19	Rendah	0	0
5	8 – 13	Sangat Rendah	0	0

Berdasarkan tabel di atas dapat dipahami proses BKp siswa kelas VIII.7 di SMPN 1 Batusangkar yaitu interval 32-40 frekuensi 13 orang (65%) kategori sangat tinggi, interval 26-31 frekuensi 7 orang (35%) kategori tinggi, selanjutnya 0 pada kategori sedang, rendah dan sangat rendah.. Hal ini dapat disimpulkan proses BKp pada sub variabel tahap peralihan berada pada kategori sangat tinggi.

d. Tahap Pengakhiran

Data tentang proses BKp siswa SMPN 1 Batusangkar pada sub variabel ini diperoleh dengan cara memberikan angket dalam bentuk skala tentang proses BKp kepada siswa yang terpilih menjadi sampel penelitian. Siswa yang terpilih memberikan jawaban atas item pernyataan yang telah penulis siapkan untuk diadministrasikan kepada siswa. Kategori skor untuk melihat tingkat proses BKp pada sub variabel tahap pengakhiran adalah sebagai berikut:

Tabel. 20
Klasifikasi Sub Variabel Tahap Pengakhiran
N= 20

No	Rentang skor	Klasifikasi
1	32 – 40	Sangat Tinggi
2	26 – 31	Tinggi
3	20 – 25	Sedang
4	14 – 19	Rendah
5	8 – 13	Sangat Rendah

Berdasarkan tabel klasifikasi tahap pengakhiran terdapat rentang skor 32-40 klasifikasi sangat tinggi, 26-31 klasifikasinya tinggi, 20-25 klasifikasinya sedang, 14-19 klasifikasinya rendah dan rentang skor 8-13 klasifikasinya sangat rendah. Selanjutnya untuk mengetahui tingkatan kategori proses BKp dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel. 21
Kategori Skor Sub Variabel Tahap Pengakhiran SMPN 1
Batusangkar
N= 20

Subjek	Skor	Kategori
MZI	35	Sangat Tinggi
MA	34	Sangat Tinggi
AS	36	Sangat Tinggi
QZ	34	Sangat Tinggi
DDA	38	Sangat Tinggi
GS	38	Sangat Tinggi
UYS	30	Tinggi
AHM	27	Tinggi
NKDP	30	Tinggi
MK	35	Sangat Tinggi
HR	24	Sedang
BFH	28	Tinggi
AD	35	Sangat Tinggi
DYY	33	Sangat Tinggi
DAY	38	Sangat Tinggi
HM	36	Sangat Tinggi
AR	34	Sangat Tinggi
WH	33	Sangat Tinggi
AH	31	Tinggi
BFA	39	Sangat Tinggi
Jumlah	668	Sangat Tinggi
Rata-rata	33,4	

Berdasarkan gambaran tingkat skor proses BKp siswa kelas VIII di SMPN 1 Batusangkar bahwa dari 20 orang yang menjadi sampel

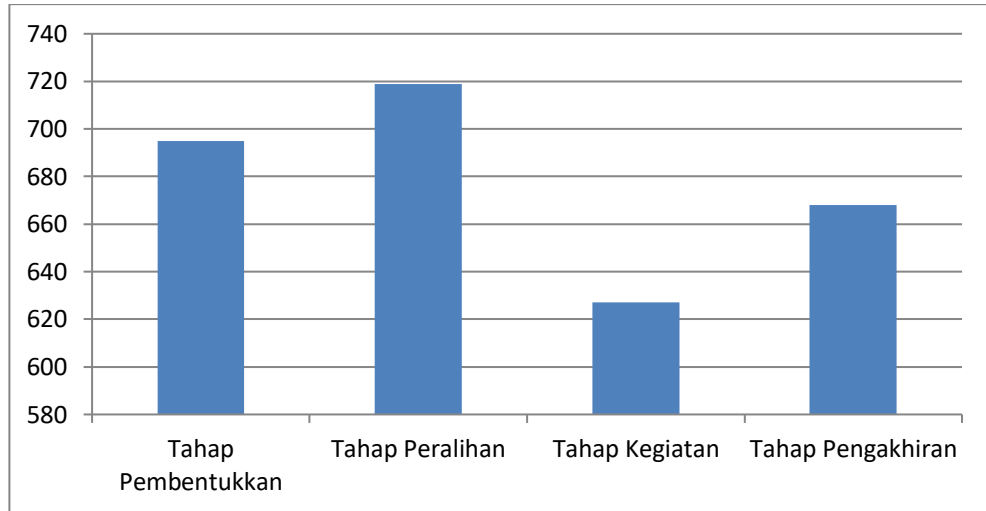
penelitian pada tahap pengakhiran terdapat total skor 668 dengan rata-rata skor 33,4. Hal ini dapat disimpulkan bahwa proses BKp siswa kelas VIII di SMPN 1 Batusangkar pada tahap pengakhiran berada pada kategori sangat tinggi. Selanjutnya untuk mengetahui persentase tahap pengakhiran dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel. 22
Persentase Sub Variabel Tahap Pengakhiran
N= 20

No	Rentang skor	Klasifikasi	F	%
1	36 – 40	Sangat Tinggi	14	70%
2	26 – 31	Tinggi	5	25%
3	20 – 25	Sedang	1	5%
4	14 – 19	Rendah	0	0
5	8 – 13	Sangat Rendah	0	0

Berdasarkan tabel di atas dapat dipahami proses BKp siswa kelas VIII.7 di SMPN 1 Batusangkar yaitu interval 32-40 frekuensi 13 orang (65%) kategori sangat tinggi, interval 26-31 frekuensi 7 orang (35%) kategori tinggi, interval 20-25 frekuensi 1 orang (5%) kategori sedang, selanjutnya 0 pada kategori rendah dan sangat rendah. Hal ini dapat disimpulkan proses BKp pada sub variabel tahap pengakhiran berada pada kategori sangat tinggi. Berikut dapat dilihat grafik proses BKp di bawah ini yaitu:

Tabel. 23
Grafik Proses BKp



Berdasarkan grafik di atas maka dapat dilihat bahwasannya proses BKp lebih tinggi pada tahap peralihan dengan jumlah keseluruhan 719 dengan rata-rata 35,95 dikategorikan Tinggi.

2. Deskripsi Data tentang Kepuasan Klien dalam Menerima Layanan Bimbingan Kelompok Kelas VIII SMPN 1 Batusangkar

Data tentang proses BKp dengan kepuasan klien diperoleh dengan cara memberikan skala *likert* kepada siswa yang terpilih menjadi sampel penelitian. Siswa yang terpilih memberikan jawaban atas item pernyataan yang telah penulis siapkan untuk diadministrasikan kepada siswa. Klasifikasi skor untuk melihat kepuasan klien adalah sebagai berikut:

Skor maximum : $5 \times 32 = 160$

Skor minimum : $1 \times 32 = 32$

Rentang skor : $160 - 32 = 128$

Panjang kelas interval : $128 : 5 = 25,6$

Skor maksimum didapatkan dari perkalian nilai tertinggi pada nilai skala *likert* yaitu 5 dengan jumlah item angket 32 di dapatkan hasil 160, skor minimum didapatkan dari perkalian nilai terendah pada nilai skala

likert yaitu 1 dikalikan dengan jumlah item angket yang berbentuk skala yaitu 32 maka didapatkan hasil 32. Untuk dapat menentukan panjang kelas interval pada kategori sangat puas, puas, sedang, kurang puas, tidak puas terlebih dahulu ditentukan rentang skor maksimum = 160 dikurangi skor maksimum = 32, maka didapatkan hasil 128. Untuk menentukan panjang interval pada masing-masing kategori maka jumlah rentang skor yaitu 128 dibagi dengan jumlah kategori yaitu 5 kategori didapatkan hasil 25,6 dibulatkan menjadi 26. Setelah didapat panjang interval pada masing-masing kategori yaitu 26. Maka diklasifikasikan skor kepuasan klien seperti pada tabel berikut:

Tabel. 24
Klasifikasi Skor Kepuasan Klien dalam Menerima Layanan BKp
Kelas VIII di SMPN 1 Batusangkar
N = 20

No	Rentang Skor	Klasifikasi
1	136 – 160	Sangat Puas
2	110 – 135	Puas
3	84 – 109	Sedang
4	58 – 83	Kurang Puas
5	32 – 57	Tidak Puas

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa klasifikasi skor kepuasan klien dalam menerima layanan BKp rentang skor 136-160 klasifikasi sangat puas, 110-135 klasifikasinya puas, 84-109 klasifikasinya sedang, 58-83 klasifikasinya kurang puas dan rentang skor 32-57 klasifikasinya tidak puas. Selanjutnya untuk mengetahui tingkatan kategori kepuasan klien dalam menerima layanan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel. 25
Kategori Skor Kepuasan Klien Kepuasan Klien dalam Menerima
Layanan BKp Kelas VIII di SMPN 1 Batusangkar
N = 20

No	Subjek	Skor (X)	Kategori
1	MZI	137	Sangat puas
2	MA	119	Puas
3	AS	122	Puas
4	QZ	130	Puas
5	DDA	136	Sangat puas
6	GS	137	Sangat puas
7	UYS	111	Puas
8	AHM	126	Puas
9	NKDP	109	Sedang
10	MK	102	Sedang
11	HR	118	Puas
12	BFH	132	Puas
13	AD	131	Puas
14	DYY	141	Sangat puas
15	DAY	139	Sangat puas
16	HM	133	Puas
17	AR	131	Puas
18	WH	131	Puas
19	AH	160	Sangat puas
20	BFA	148	Sangat puas
Jumlah		2593	
Rata-rata		129,65	Puas

Berdasarkan gambaran tingkat skor kepuasan klien menerima layanan BKp siswa kelas VIII di SMPN 1 Batusangkar bahwa dari 20 orang yang menjadi sampel penelitian terdapat total skor 2593 dengan rata-rata 129,65. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan klien menerima layanan BKp di SMPN 1 Batusangkar berada pada kategori Puas. Selanjutnya untuk mengetahui persentase kepuasan klien dalam menerima layanan dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel. 26
Persentase Kepuasan Klien dalam Menerima Layanan BKp
Kelas VIII di SMPN 1 Batusangkar
N = 20

No	Interval	Kategori	F	%
1	136 – 160	Sangat Puas	7	35%
2	110 – 135	Puas	11	55%
3	84 – 109	Sedang	2	10%
4	58 – 83	Kurang Puas	0	0%
5	32 – 57	Tidak Puas	0	0%

Berdasarkan tabel di atas dapat dipahami kepuasan klien dalam menerima layanan BKp kelas VIII.7 di SMPN 1 Batusangkar yaitu interval 136-160 frekuensi 7 orang klien (35%) berada pada kategori sangat puas, interval 110-135 frekuensi 11 orang klien (55%) berada pada kategori puas, interval 84-109 frekuensi 2 orang klien (10%) berada pada kategori sedang, selanjutnya tidak ada klien yang berada pada kategori kurang puas dan tidak puas.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diketahui bahwa kepuasan klien dalam menerima layanan BKp pada umumnya berada pada kategori sangat puas, puas dan sedang. Selanjutnya berdasarkan angket yang peneliti sebarakan ada 8 hal yang menjadi indikator dalam mengukur kepuasan klien dalam menerima layanan BKp yaitu:

a. Penilaian terhadap Kualitas Layanan

Data tentang kepuasan klien menerima layanan BKp di SMPN 1 Batusangkar pada indikator ini diperoleh dengan cara memberikan angket berbentuk skala tentang kepuasan klien menerima layanan BKp kepada siswa yang terpilih menjadi sampel penelitian. Siswa yang terpilih memberikan jawaban atas item pernyataan yang telah penulis siapkan untuk diadministrasikan kepada siswa. Kategori skor untuk mengukur kepuasan klien menerima layanan BKp pada indikator penilaian terhadap kualitas layanan adalah sebagai berikut:

Tabel. 27
Klasifikasi skor Indikator penilaian terhadap kualitas layanan
N= 20

No	Rentang skor	Klasifikasi
1	16- 20	Sangat Puas
2	13- 15	Puas
3	10- 12	Sedang
4	7-9	Kurang Puas
5	4-6	Tidak Puas

Berdasarkan tabel klasifikasi penilaian terhadap kualitas layanan terdapat rentang skor 16-20 kategori sangat puas, 13-15 kategori puas, 10-12 kategori sedang, 7-9 kategori kurang puas dan 4-6 kategorinya tidak puas.

Tabel. 28
Kategori Skor Indikator Penilaian terhadap Kualitas Layanan
SMPN 1 Batusangkar
N= 20

Subjek	Skor	Kategori
MZI	17	Sangat Puas
MA	19	Sangat Puas
AS	17	Sangat Puas
QZ	17	Sangat Puas
DDA	19	Sangat Puas
GS	19	Sangat Puas
UYS	19	Sangat Puas
AHM	19	Sangat Puas
NKDP	19	Sangat Puas
MK	19	Sangat Puas
HR	19	Sangat Puas
BFH	17	Sangat Puas
AD	19	Sangat Puas
DYY	19	Sangat Puas
DAY	19	Sangat Puas
HM	19	Sangat Puas
AR	20	Sangat Puas
WH	19	Sangat Puas
AH	20	Sangat Puas
BFA	19	Sangat Puas
Jumlah	374	Sangat Puas
Rata-rata	18,7	

Berdasarkan gambaran tingkat skor kepuasan klien menerima layanan BKp siswa kelas VIII di SMPN 1 Batusangkar bahwa dari 20 orang yang menjadi sampel penelitian pada kepercayaan terdapat

total skor 374 dengan rata-rata skor 18,7. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan siswa menerima layanan di SMPN 1 Batusangkar pada indikator penilaian terhadap kualitas layanan berada pada kategori Sangat Puas. Selanjutnya untuk mengetahui persentase kepercayaan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel. 29
Persentase Indikator Penilaian terhadap Kualitas Layanan
N= 20

No	Rentang skor	Klasifikasi	F	%
1	16- 20	Sangat Puas	20	100%
2	13- 15	Puas	0	0
3	10- 12	Sedang	0	0
4	7-9	Kurang Puas	0	0
5	4-6	Tidak Puas	0	0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa kepuasan klien menerima layanan BKp siswa kelas VIII.7 di SMPN 1 Batusangkar pada indikator penilaian terhadap kualitas layanan 20 orang klien (100%) berada pada kategori sangat puas, selanjutnya 0 klien yang berada pada kategori puas, sedang, kurang puas dan tidak puas. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan klien menerima layanan pada indikator penilaian terhadap kualitas layanan berada pada kategori sangat puas.

b. Pemenuhan akan Harapan

Data tentang kepuasan klien menerima layanan di SMPN 1 Batusangkar pada indikator ini diperoleh dengan cara memberikan angket tentang kepuasan klien berbentuk skala menerima layanan BKp kepada siswa yang terpilih menjadi sampel penelitian. Siswa yang terpilih memberikan jawaban atas item pernyataan yang telah

penulis siapkan untuk diadministrasikan kepada siswa. Kategori skor untuk melihat tingkat kepuasan klien menerima layanan BKp pada indikator pemenuhan akan harapan adalah sebagai berikut:

Tabel. 30
Klasifikasi Indikator Pemenuhan akan Harapan
N= 20

No	Rentang skor	Klasifikasi
1	16- 20	Sangat Puas
2	13- 15	Puas
3	10- 12	Sedang
4	7-9	Kurang Puas
5	4-6	Tidak Puas

Berdasarkan tabel klasifikasi pemenuhan akan harapan terdapat rentang skor 16-20 kategori sangat puas, 13-15 kategori puas, 10-12 kategori sedang, 7-9 kategori kurang puas dan 4-6 kategorinya tidak puas.

Tabel. 31
Kategori Skor Indikator Pemenuhan akan Harapan Siswa Kelas
VIII di SMPN 1 Batusangakar
N= 20

Subjek	Skor	Kategori
MZI	17	Sangat Puas
MA	20	Sangat Puas
AS	19	Sangat Puas
QZ	20	Sangat Puas
DDA	20	Sangat Puas
GS	20	Sangat Puas
UYS	20	Sangat Puas
AHM	20	Sangat Puas

NKDP	20	Sangat Puas
MK	18	Sangat Puas
HR	20	Sangat Puas
BFH	16	Sangat Puas
AD	20	Sangat Puas
DYY	20	Sangat Puas
DAY	20	Sangat Puas
HM	20	Sangat Puas
AR	20	Sangat Puas
WH	20	Sangat Puas
AH	20	Sangat Puas
BFA	20	Sangat Puas
Jumlah	390	Sangat Puas
Rata-rata	19,5	

Berdasarkan gambaran tingkat skor kepuasan klien menerima layanan BKp siswa kelas VIII di SMPN 1 Batusangkar bahwa dari 20 orang yang menjadi sampel penelitian pada pemenuhan akan harapan terdapat total skor 390 dengan rata-rata skor 19,5. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan siswa menerima layanan BKp di SMPN 1 Batusangkar pada pemenuhan akan harapan berada pada kategori sangat puas. Selanjutnya untuk mengetahui persentase pemenuhan akan harapan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel. 32
Persentase Indikator Pemenuhan akan Harapan
N= 20

NO	Rentang skor	Klasifikasi	F	%
1	16- 20	Sangat Puas	20	100%
2	13- 15	Puas	0	0
3	10- 12	Sedang	0	0
4	7-9	Kurang Puas	0	0
5	4-6	Tidak Puas	0	0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa kepuasan klien menerima layanan BKp siswa kelas VIII.7 di SMPN 1 Batusangkar pada indikator pemenuhan akan harapan 20 orang klien (100%) berada pada kategori sangat puas, selanjutnya 0 klien yang berada pada kategori puas, sedang, kurang puas dan tidak puas. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan klien menerima layanan BKp pada indikator pemenuhan akan harapan berada pada kategori sangat puas.

c. Pemenuhan Kebutuhan

Data tentang kepuasan klien menerima layanan BKp di SMPN 1 Batusangkar pada indikator ini diperoleh dengan cara memberikan angket berbentuk skala tentang kepuasan klien menerima layanan BKp kepada siswa yang terpilih menjadi sampel penelitian. Siswa yang terpilih memberikan jawaban atas item pernyataan yang telah penulis siapkan untuk diadministrasikan kepada siswa. Kategori skor untuk melihat tingkat kepuasan klien menerima layanan BKp pada indikator pemenuhan kebutuhan adalah sebagai berikut:

Tabel. 33
Klasifikasi Indikator Pemenuhan Kebutuhan
N= 20

No	Rentang skor	Klasifikasi
1	16- 20	Sangat Puas
2	13- 15	Puas
3	10- 12	Sedang
4	7-9	Kurang Puas
5	4-6	Tidak Puas

Berdasarkan tabel klasifikasi pemenuhan kebutuhan terdapat rentang skor 16-20 kategori sangat puas, 13-15 kategori puas, 10-12 kategori sedang, 7-9 kategori kurang puas dan 4-6 kategorinya tidak puas.

Tabel. 34
Kategori Skor Indikator Pemenuhan akan Kebutuhan Siswa
Kelas VIII di SMPN 1 Batusangkar
N= 20

Subjek	Skor	Kategori
MZI	18	Sangat Puas
MA	20	Sangat Puas
AS	18	Sangat Puas
QZ	16	Sangat Puas
DDA	20	Sangat Puas
GS	20	Sangat Puas
UYS	20	Sangat Puas
AHM	20	Sangat Puas
NKDP	20	Sangat Puas
MK	18	Sangat Puas

HR	20	Sangat Puas
BFH	18	Sangat Puas
AD	20	Sangat Puas
DYY	20	Sangat Puas
DAY	20	Sangat Puas
HM	20	Sangat Puas
AR	20	Sangat Puas
WH	20	Sangat Puas
AH	20	Sangat Puas
BFA	20	Sangat Puas
Jumlah	388	
Rata-rata	19,4	Sangat Puas

Berdasarkan gambaran tingkat skor kepuasan klien menerima layanan BKp siswa kelas VIII di SMPN 1 Batusangkar bahwa dari 20 orang yang menjadi sampel penelitian pada kepercayaan terdapat total skor 388 dengan rata-rata skor 19,4. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan siswa menerima layanan BKp di SMPN 1 Batusangkar pada indikator pemenuhan kebutuhan berada pada kategori sangat puas. Selanjutnya untuk mengetahui persentase pemenuhan kebutuhan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel. 35
Persentase Indikator Pemenuhan Kebutuhan
N= 20

No	Rentang skor	Klasifikasi	F	%
1	16- 20	Sangat Puas	20	100%
2	13- 15	Puas	0	0
3	10- 12	Sedang	0	0

4	7-9	Kurang Puas	0	0
5	4-6	Tidak Puas	0	0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa kepuasan klien menerima layanan BKp siswa kelas VIII.7 di SMPN 1 Batusangkar pada indikator pemenuhan kebutuhan 20 orang klien (100%) berada pada kategori sangat puas, selanjutnya 0 klien yang berada pada kategori puas, sedang, kurang puas dan tidak puas. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan klien menerima layanan BKp pada indikator pemenuhan kebutuhan berada pada kategori sangat puas.

d. Rekomendasi Layanan kepada Orang Lain

Data tentang kepuasan klien menerima layanan BKp di SMPN 1 Batusangkar pada indikator ini diperoleh dengan cara memberikan angket berbentuk skala tentang kepuasan klien menerima layanan BKp kepada siswa yang terpilih menjadi sampel penelitian. Siswa yang terpilih memberikan jawaban atas item pernyataan yang telah penulis siapkan untuk diadministrasikan kepada siswa. Kategori skor untuk melihat tingkat kepuasan klien menerima layanan BKp pada indikator rekomendasi layanan kepada orang lain adalah sebagai berikut:

Tabel. 36
Klasifikasi Indikator Rekomendasi Layanan kepada Orang Lain
N= 20

No	Rentang skor	Klasifikasi
1	16- 20	Sangat Puas
2	13- 15	Puas
3	10- 12	Sedang
4	7-9	Kurang Puas

5	4-6	Tidak Puas
---	-----	------------

Berdasarkan tabel klasifikasi rekomendasi layanan kepada orang lain terdapat rentang skor 16-20 kategori sangat puas, 13-15 kategori puas, 10-12 kategori sedang, 7-9 kategori kurang puas dan 4-6 kategorinya tidak puas.

Tabel. 37
Kategori Skor Indikator Rekomendasi Layanan kepada Orang
Lain SMPN 1 Batusangakar
N= 20

Subjek	Skor	Kategori
MZI	10	Sedang
MA	9	Kurang Puas
AS	12	Sedang
QZ	11	Sedang
DDA	13	Puas
GS	14	Puas
UYS	13	Puas
AHM	13	Puas
NKDP	10	Sedang
MK	10	Sedang
HR	14	Puas
BFH	9	Kurang Puas
AD	12	Sedang
DYY	13	Puas
DAY	14	Puas
HM	13	Puas
AR	13	Puas
WH	14	Puas
AH	20	Sangat Puas

BFA	17	Sangat Puas
Jumlah	254	Sedang
Rata-rata	12,7	

Berdasarkan gambaran tingkat skor kepuasan klien menerima layanan BKp siswa kelas VIII di SMPN 1 Batusangkar bahwa dari 20 orang yang menjadi sampel penelitian pada kepercayaan terdapat total skor 254 dengan rata-rata skor 12,7. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan siswa menerima layanan BKp di SMPN 1 Batusangkar pada indikator rekomendasi layanan kepada orang lain berada pada kategori sedang. Selanjutnya untuk mengetahui persentase indikator rekomendasi layanan kepada orang lain dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel. 38
Persentase Indikator Rekomendasi Layanan kepada Orang Lain
N= 20

NO	Rentang skor	Klasifikasi	F	%
1	16- 20	Sangat Puas	2	10%
2	13- 15	Puas	10	50%
3	10- 12	Sedang	6	30%
4	7-9	Kurang Puas	2	10%
5	4-6	Tidak Puas	0	0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa kepuasan klien menerima layanan BKp siswa kelas VIII.7 di SMPN 1 Batusangkar pada indikator rekomendasi layanan kepada orang lain 2 orang klien (10%) berada pada kategori sangat puas, 10 orang klien (50%) berada pada kategori puas, 6 orang klien (30%) berada pada kategori sedang, 2 orang klien (10%) berada pada kategori kurang puas, dan 0 orang klien (0%) berada pada kategori tidak puas.

sedang, 2 orang klien (10%) berada pada kategori kurang puas dan 0 klien yang berada pada kategori tidak puas. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan klien menerima layanan BKp pada indikator rekomendasi layanan kepada orang lain berada pada kategori sangat puas.

e. Penilaian Mengenai Jumlah Layanan yang Diterima

Data tentang kepuasan klien menerima layanan BKp di SMPN 1 Batusangkar pada indikator ini diperoleh dengan cara memberikan angket berbentuk skala tentang kepuasan klien menerima layanan kepada siswa yang terpilih menjadi sampel penelitian. Siswa yang terpilih memberikan jawaban atas item pernyataan yang telah penulis siapkan untuk diadministrasikan kepada siswa. Kategori skor untuk melihat tingkat kepuasan klien menerima layanan BKp pada indikator penilaian mengenai jumlah layanan yang diterima adalah sebagai berikut:

Tabel. 39
Klasifikasi Indikator Penilaian Mengenai Jumlah Layanan yang Diterima
N= 20

No	Rentang skor	Klasifikasi
1	16- 20	Sangat Puas
2	13- 15	Puas
3	10- 12	Sedang
4	7-9	Kurang Puas
5	4-6	Tidak Puas

Berdasarkan tabel klasifikasi indikator penilaian mengenai jumlah layanan yang diterima terdapat rentang skor 16-20 kategori

sangat puas, 13-15 kategori puas, 10-12 kategori sedang, 7-9 kategori kurang puas dan 4-6 kategorinya tidak puas.

Tabel. 40
Kategori Skor Indikator Penilaian Mengenai Jumlah Layanan
yang Diterima SMPN 1 Batusangakar
N= 20

Subjek	Skor	Kategori
MZI	19	Sangat Puas
MA	4	Tidak Puas
AS	12	Sedang
QZ	12	Sedang
DDA	12	Sedang
GS	12	Sedang
UYS	4	Tidak Puas
AHM	9	Kurang Puas
NKDP	4	Tidak Puas
MK	5	Tidak Puas
HR	6	Tidak Puas
BFH	20	Sangat Puas
AD	12	Sedang
DYY	12	Sedang
DAY	16	Sangat Puas
HM	12	Sedang
AR	12	Sedang
WH	12	Sedang
AH	20	Sangat Puas
BFA	16	Sangat Puas
Jumlah	231	Sedang
Rata-rata	11,5	

Berdasarkan gambaran tingkat skor kepuasan klien menerima layanan BKp siswa kelas VIII di SMPN 1 Batusangkar bahwa dari 20 orang yang menjadi sampel penelitian pada penilaian mengenai jumlah layanan yang diterima terdapat total skor 231 dengan rata-rata skor 11,5. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan siswa menerima layanan BKp di SMPN 1 Batusangkar pada indikator penilaian mengenai jumlah layanan yang diterima berada pada kategori sedang. Selanjutnya untuk mengetahui persentase penilaian mengenai jumlah layanan yang diterima dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel. 41
Persentase Indikator Penilaian Mengenai Jumlah Layanan yang Diterima
N= 20

NO	Rentang skor	Klasifikasi	F	%
1	16- 20	Sangat Puas	5	25%
2	13- 15	Puas	0	0
3	10- 12	Sedang	9	45%
4	7-9	Kurang Puas	1	5%
5	4-6	Tidak Puas	5	25%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa kepuasan klien menerima layanan BKp siswa kelas VIII.7 di SMPN 1 Batusangkar pada klien berada pada indikator penilaian mengenai jumlah layanan yang diterima 5 orang klien (25%) berada pada kategori sangat puas, 0 orang klien (0%) berada pada kategori puas, selanjutnya 9 orang klien (45%) berada pada kategori sedang, 1 orang klien (5%) berada pada kategori kurang puas dan 5 orang klien (25) berada pada

kategori tidak puas. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan klien menerima layanan BKp pada indikator penilaian mengenai jumlah layanan yang diterima berada pada kategori sedang.

f. Hasil Layanan

Data tentang kepuasan klien menerima layanan BKp di SMPN 1 Batusangkar pada indikator ini diperoleh dengan cara memberikan angket berbentuk skala tentang kepuasan klien menerima layanan BKp kepada siswa yang terpilih menjadi sampel penelitian. Siswa yang terpilih memberikan jawaban atas item pernyataan yang telah penulis siapkan untuk diadministrasikan kepada siswa. Kategori skor untuk melihat tingkat kepuasan klien menerima layanan BKp pada indikator hasil layanan adalah sebagai berikut:

Tabel. 42
Klasifikasi Indikator Hasil Layanan
N= 20

No	Rentang skor	Klasifikasi
1	16- 20	Sangat Puas
2	13- 15	Puas
3	10- 12	Sedang
4	7-9	Kurang Puas
5	4-6	Tidak Puas

Berdasarkan tabel klasifikasi indikator hasil layanan terdapat rentang skor 16-20 kategori sangat puas, 13-15 kategori puas, 10-12 kategori sedang, 7-9 kategori kurang puas dan 4-6 kategorinya tidak puas.

Tabel. 43
Kategori Skor Indikator Hasil Layanan Siswa Kelas VIII di
SMPN 1 Batusangkar
N= 20

Subjek	Skor	Kategori
MZI	18	Sangat Puas
MA	7	Kurang Puas
AS	14	Puas
QZ	13	Puas
DDA	13	Puas
GS	12	Sedang
UYS	7	Kurang Puas
AHM	9	Kurang Puas
NKDP	8	Kurang Puas
MK	10	Sedang
HR	7	Kurang Puas
BFH	20	Sangat Puas
AD	14	Puas
DYY	17	Sangat Puas
DAY	18	Sangat Puas
HM	17	Sangat Puas
AR	14	Puas
WH	12	Sedang
AH	20	Sangat Puas
BFA	16	Sangat Puas
Jumlah	266	Puas
Rata-rata	13,3	

Berdasarkan gambaran tingkat skor kepuasan klien menerima layanan BKp siswa kelas VIII di SMPN 1 Batusangkar bahwa dari 20 orang yang menjadi sampel penelitian pada indikator hasil

layanan terdapat total skor 266 dengan rata-rata skor 13,3. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan siswa menerima layanan BKp di SMPN 1 Batusangkar pada indikator hasil layanan berada pada kategori puas. Selanjutnya untuk mengetahui persentase hasil layanan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel. 44
Persentase Indikator Hasil Layanan
N= 20

No	Rentang skor	Klasifikasi	F	%
1	16- 20	Sangat Puas	7	35%
2	13- 15	Puas	5	25%
3	10- 12	Sedang	3	15%
4	7-9	Kurang Puas	5	25%
5	4-6	Tidak Puas	0	0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa kepuasan klien menerima layanan BKp siswa kelas VIII.7 di SMPN 1 Batusangkar pada indikator hasil layanan 7 orang klien (35%) berada pada kategori sangat puas, 5 orang klien (25%) berada pada kategori puas, 3 orang klien (15%) berada pada kategori sedang, 5 orang klien (25%) berada pada kategori kurang puas dan 0 klien yang berada pada kategori tidak puas. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan klien menerima layanan BKp pada indikator hasil layanan berada pada kategori sangat puas.

g. Kepuasan secara Umum

Data tentang kepuasan klien menerima layanan BKp di SMPN 1 Batusangkar pada indikator ini diperoleh dengan cara memberikan angket berbentuk skala tentang kepuasan klien menerima layanan

BKp kepada siswa yang terpilih menjadi sampel penelitian. Siswa yang terpilih memberikan jawaban atas item pernyataan yang telah penulis siapkan untuk diadministrasikan kepada siswa. Kategori skor untuk melihat tingkat kepuasan klien menerima layanan BKp pada indikator kepuasan secara umum adalah sebagai berikut:

Tabel. 45
Klasifikasi Indikator Kepuasan Secara Umum
N= 20

No	Rentang skor	Klasifikasi
1	16- 20	Sangat Puas
2	13- 15	Puas
3	10- 12	Sedang
4	7-9	Kurang Puas
5	4-6	Tidak Puas

Berdasarkan tabel klasifikasi indikator kepuasan secara umum terdapat rentang skor 16-20 kategori sangat puas, 13-15 kategori puas, 10-12 kategori sedang, 7-9 kategori kurang puas dan 4-6 kategorinya tidak puas.

Tabel. 46
Kategori Skor Indikator Kepuasan secara Umum
Siswa Kelas VIII di SMPN 1 Batusangkar
N= 20

Subjek	Skor	Kategori
MZI	19	Sangat Puas
MA	20	Sangat Puas
AS	14	Puas
QZ	20	Sangat Puas
DDA	17	Sangat Puas

GS	20	Sangat Puas
UYS	14	Puas
AHM	18	Sangat Puas
NKDP	16	Sangat Puas
MK	14	Puas
HR	16	Sangat Puas
BFH	12	Sedang
AD	11	Sedang
DYY	20	Sangat Puas
DAY	16	Sangat Puas
HM	14	Puas
AR	18	Sangat Puas
WH	18	Sangat Puas
AH	20	Sangat Puas
BFA	20	Sangat Puas
Jumlah	337	Sangat Puas
Rata-rata	16,85	

Berdasarkan gambaran tingkat skor kepuasan klien menerima layanan BKp siswa kelas VIII di SMPN 1 Batusangkar bahwa dari 20 orang yang menjadi sampel penelitian pada indikator kepuasan secara umum terdapat total skor 337 dengan rata-rata skor 16,85. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan siswa menerima layanan BKp di SMPN 1 Batusangkar pada indikator kepuasan secara umum berada pada kategori sangat puas. Selanjutnya untuk mengetahui persentase kepuasan secara umum dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel. 47
Persentase Indikator Kepuasan secara Umum
N= 20

No	Rentang skor	Klasifikasi	F	%
1	16- 20	Sangat Puas	14	70%
2	13- 15	Puas	4	20%
3	10- 12	Sedang	2	10%
4	7-9	Kurang Puas	0	0
5	4-6	Tidak Puas	0	0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa kepuasan klien menerima layanan BKp siswa kelas VIII.7 di SMPN 1 Batusangkar pada indikator kepuasan secara umum 14 orang klien (70%) berada pada kategori sangat puas, 4 orang klien (20%) berada pada kategori puas, 2 orang klien (10%) berada pada kategori sedang, selanjutnya 0 klien yang memilih kurang puas dan tidak puas. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan klien menerima layanan BKp pada indikator kepuasan secara umum berada pada kategori sangat puas.

h. Penggunaan Layanan Di Masa yang akan Datang

Data tentang kepuasan klien menerima layanan BKp di SMPN 1 Batusangkar pada indikator ini diperoleh dengan cara memberikan angket berbentuk skala tentang kepuasan klien menerima layanan BKp kepada siswa yang terpilih menjadi sampel penelitian. Siswa yang terpilih memberikan jawaban atas item pernyataan yang telah penulis siapkan untuk diadministrasikan kepada siswa. Kategori skor untuk melihat tingkat kepuasan klien menerima layanan BKp pada indikator penggunaan layanan di masa yang akan datang adalah sebagai berikut:

Tabel. 48
Klasifikasi Indikator Penggunaan Layanan Di Masa yang akan Datang
N= 20

No	Rentang skor	Klasifikasi
1	16- 20	Sangat Puas
2	13- 15	Puas
3	10- 12	Sedang
4	7-9	Kurang Puas
5	4-6	Tidak Puas

Berdasarkan tabel klasifikasi pemenuhan kebutuhan terdapat rentang skor 16-20 kategori sangat puas, 13-15 kategori puas, 10-12 kategori sedang, 7-9 kategori kurang puas dan 4-6 kategorinya tidak puas.

Tabel. 49
Kategori Skor Indikator Penggunaan Layanan Di Masa yang akan Datang Siswa Kelas VIII di SMPN 1 Batusangkar
N= 20

Subjek	Skor	Kategori
MZI	19	Sangat Puas
MA	20	Sangat Puas
AS	16	Sangat Puas
QZ	16	Sangat Puas
DDA	20	Sangat Puas
GS	20	Sangat Puas
UYS	14	Puas
AHM	18	Sangat Puas
NKDP	12	Sedang
MK	8	Kurang Puas

HR	16	Sangat Puas
BFH	20	Sangat Puas
AD	13	Puas
DYY	20	Sangat Puas
DAY	16	Puas
HM	18	Sangat Puas
AR	14	Puas
WH	16	Sangat Puas
AH	20	Sangat Puas
BFA	20	Sangat Puas
Jumlah	336	
Rata-rata	16,8	Sangat Puas

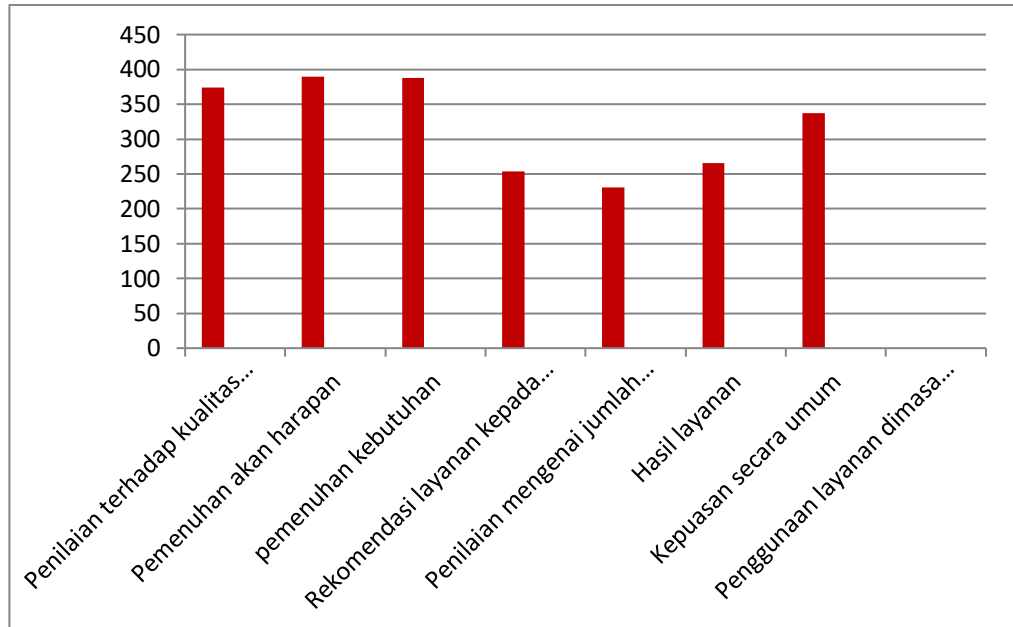
Berdasarkan gambaran tingkat skor kepuasan klien menerima layanan BKp siswa kelas VIII di SMPN 1 Batusangkar bahwa dari 20 orang yang menjadi sampel penelitian pada penggunaan layanan di masa yang akan datang terdapat total skor 336 dengan rata-rata skor 16,8. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan siswa menerima layanan BKp di SMPN 1 Batusangkar pada indikator penggunaan layanan di masa yang akan datang berada pada kategori sangat puas. Selanjutnya untuk mengetahui persentase indikator penggunaan layanan di masa yang akan datang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel. 50
Persentase Indikator Penggunaan Layanan Di Masa
yang akan Datang
N= 20

No	Rentang skor	Klasifikasi	F	%
1	16- 20	Sangat Puas	15	75%
2	13- 15	Puas	4	20%
3	10- 12	Sedang	1	5%
4	7-9	Kurang Puas	0	0
5	4-6	Tidak Puas	0	0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa kepuasan klien menerima layanan BKp siswa kelas VIII.7 di SMPN 1 Batusangkar pada indikator penggunaan layanan di masa yang akan datang 15 orang klien (75%) berada pada kategori sangat puas, 4 orang klien (20%) berada pada kategori puas, 1 orang klien (5%) berada pada kategori sedang, 0 klien yang berada pada kategori kurang puas dan tidak puas. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan klien menerima layanan BKp pada indikator penggunaan layanan di masa yang akan datang berada pada kategori sangat puas. Berikut dapat dilihat grafik kepuasan klien menerima layanan BKp di bawah ini yaitu:

Tabel. 51
Grafik Kepuasan Klien Menerima Layanan BKp



Berdasarkan grafik di atas maka dapat dilihat bahwasannya kepuasan klien dalam menerima layanan BKp lebih tinggi pada indikator pemenuhan akan harapan jumlah keseluruhan 390 dengan rata-rata 19,5 dikategorikan sangat puas.

B. Pengujian Prasyarat Analisis

Penulis menggunakan analisis statistik dengan rumus korelasi *Product Moment* dari Karl Pearson karena data yang penulis peroleh adalah data berbentuk interval. Sebagaimana dijelaskan Hanafi (2015: 78) bahwa :

Penggunaan rumus-rumus korelasi ini tergantung pada jenis data yang dihubungkan, misalnya jenis data interval atau ratio dapat menggunakan rumus *Product Moment* (r). Secara umum persyaratan rumus-rumus tersebut adalah 1) data yang dihubungkan berpola linear, 2) berdistribusi normal, 3) mempunyai pasangan yang sama sesuai dengan subjek yang sama.

Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa syarat menggunakan rumus *Product Moment* (r) yaitu data tersebut harus berdistribusi normal, bersifat homogen, dan data harus menggunakan interval atau rasio.

1. Data berdistribusi normal.

Penulis dalam penelitian ini menggunakan data yang berdistribusi normal. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut tentang uji normalitas.

Tabel. 52
Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
X	,105	20	,200*	,961	20	,559
Y	,160	20	,191	,972	20	,792

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Interpretasi:

- 1) Jika **Responden > 50**, maka membacanya menggunakan **Kolmogorov-Smirnov**.
- 2) Jika **Responden ≤ 50**, maka membacanya menggunakan **Shapiro-Wilk**.

Jumlah responden sebanyak 20, jadi tabel yang dilihat ialah tabel Shapiro-Wilk. Data akan memiliki distribusi normal jika $p \geq 0,05$. Hasil tabel di atas, sig. untuk variabel proses BKp memiliki nilai 0,595 sedangkan sig. untuk variabel kepuasan klien memiliki nilai 0,792. **Jadi kedua variabel tersebut, baik variabel proses BKp dan variabel kepuasan klien memiliki distribusi data normal.**

2. Data harus homogen

Data dalam penelitian ini sudah bersifat homogen. Hal ini terbukti dengan hasil homogenitas yang dicapai yaitunya 0,197. Dalam menentukan homogenitasnya suatu data harus besar dari 0,05. Adapun hasil dari homogenitas data dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel. 53
ANOVA

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3492,050	18	194,003	15,520	,197
Within Groups	12,500	1	12,500		
Total	3504,550	19			

Berdasarkan output SPSS 21 diketahui bahwa nilai signifikansi variabel proses BKp (variabel X) dan variabel kepuasan klien (variabel Y) = ,197 > 0,05 artinya data variabel proses BKp memiliki varian yang sama dengan variabel kepuasan klien.

3. Tipe data interval atau rasio

Data penulisan dalam penelitian ini sudah menggunakan data interval. Hal ini terbukti dalam penelitian ini penulis menggunakan klasifikasi skor proses BKp dengan kepuasan klien di SMPN 1 Batusangkar, seperti di bawah ini

Klasifikasi Skor Proses BKp
Kelas VIII di SMPN 1 Batusangkar
N= 20

No	Rentang Skor	Klasifikasi
1	136 – 160	Sangat Tinggi
2	110 – 135	Tinggi
3	84 – 109	Sedang
4	58 – 83	Rendah
5	32 – 57	Sangat Rendah

Klasifikasi Skor Kepuasan Klien
N = 20

No	Rentang Skor	Klasifikasi
1	136 – 160	Sangat Puas

2	110 – 135	Puas
3	84 – 109	Sedang
4	58 – 83	Kurang Puas
5	32 – 57	Tidak Puas

Dengan demikian dapat dipahami bahwa, dalam menganalisis data dalam penelitian ini dapat dilakukan dengan menggunakan rumus *Product Moment*. Hal ini karena seluruh persyaratan untuk menggunakan *Product Moments* sudah terpenuhi untuk melakukan penganalisisan data dengan menggunakan *Product Moment*.

C. Pengujian Hipotesis

1. Analisis Korelasi Product Moment

Bedasarkan teknik analisis data yang telah penulis kemukan pada bab III, yaitu dengan menggunakan rumus *Product Moment*, yaitu untuk melihat apakah terdapat hubungan yang signifikan antara proses BKp dengan kepuasan klien kelas VIII di SMPN 1 Batusangkar, maka untuk mengetahui terdapat atau tidaknya hubungan yang signifikan antara kedua variabel di atas digunakan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \cdot (\sum XY) - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{[N \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2] [N \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r_{xy} : Koefisien korelasi X dan Y

N : Jumlah subjek/responden

X : Skor Proses BKp

Y : Skor Kepuasan klien

$\sum X$: Jumlah seluruh skor X

$\sum Y$: Jumlah seluruh skor Y

$\sum XY$: Jumlah hasil perkalian antara skor X dan Y

Tabel. 54
Perhitungan mendapatkan Indeks Hubungan Proses BKp (X)
dengan Kepuasan klien (Y)
N= 20

No	Nama	X	Y	X ²	Y ²	XY
1	MZI	149	185	22201	34225	27565
2	MA	144	162	20736	26244	23328
3	AS	136	186	18496	34596	25296
4	QZ	144	164	20736	26896	23616
5	DDA	153	170	23409	28900	26010
6	GS	153	170	23409	28900	26010
7	UYS	116	142	13456	20164	16472
8	AHM	109	137	11881	18769	14933
9	NKDP	134	164	17956	26896	21976
10	MK	148	168	21904	28224	24864
11	HR	111	168	12321	28224	18648
12	BFH	128	154	16384	23716	19712
13	AD	145	176	21025	30976	25520
14	DYY	135	178	18225	31684	24030
15	DAY	153	184	23409	33856	28152
16	HM	137	162	18769	26244	22194
17	AR	140	170	19600	28900	23800
18	WH	142	173	20164	29929	24566
19	AH	134	176	17956	30976	23584
20	BFA	151	182	22801	33124	27482
Jumlah		∑X=	∑Y=	∑X²=	∑Y²=	∑XY=

	2762	3371	384838	571443	467758
--	-------------	-------------	---------------	---------------	---------------

Berdasarkan tabel di atas, maka perhitungan untuk memperoleh angka indeks korelasi hubungan proses BKp (X) dengan kepuasan klien (Y) di peroleh sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 N &= 20 \\
 \sum X &= 2762 \\
 \sum Y &= 3371 \\
 \sum X^2 &= 384838 \\
 \sum Y^2 &= 571443 \\
 \sum XY &= 467758
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 r_{xy} &= \frac{N \cdot \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \\
 r_{xy} &= \frac{20 \cdot (467758) - (2762)(3371)}{\sqrt{[20 \cdot 384838 - (2762)^2] \{(20 \cdot 571443) - (3371)^2\}}} \\
 r_{xy} &= \frac{9355160 - 9310702}{\sqrt{\{7696760 - 7628644\} \{11428860 - 11363641\}}} \\
 r_{xy} &= \frac{44458}{\sqrt{\{68116\} \{65219\}}} \\
 r_{xy} &= \frac{44458}{\sqrt{4442457404}} \\
 r_{xy} &= \frac{44458}{66651,76} \\
 r_{xy} &= 0,667019 \\
 r_{xy} &= 0.667
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan angka indeks *product moment* di atas diketahui bahwa hubungan proses BKp dengan kepuasan klien di SMPN

1 Batusangkar bersifat positif. Sementara hasil korelasi antara proses BKp dengan kepuasan klien menggunakan SPSS 21 sebagai berikut:

Tabel. 55
Correlations

	X	Y
Pearson Correlation	1	,667**
Sig. (2-tailed)		,001
N	20	20
Pearson Correlation	,667**	1
Sig. (2-tailed)	,001	
N	20	20

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hipotesisnya:

H_a : Terdapat hubungan antara proses BKp dengan kepuasan klien

H_o : Tidak terdapat hubungan antara proses BKp dengan kepuasan klien

Interpretasi terhadap *product moment* (r) maka nilai *product moment* (r) yang telah diperoleh dibandingkan dengan r_{tabel} . Sebelum membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} , maka terlebih dahulu dicari derajat bebasnya (db) atau *degree of freedom*-nya (df). Derajat bebas ini dicari dengan rumus:

$$df = n - nr$$

$$df = Degree\ of\ freedom$$

$$n = Number\ of\ cases$$

$$nr = Banyaknya\ variabel\ yang\ dikorelasikan$$

Dengan demikian:

$$df = n - nr$$

$$df = 20 - 2$$

$$df = 18$$

Perolehan db atau df dapat digunakan untuk mencari besarnya “r” yang tercantum dalam tabel nilai “r” *Product Moment* baik pada taraf

1%. Dalam tabel nilai $df = 18$ maka dapat dicari dengan cara interpolasi sebagai berikut:

Nilai “r” pada taraf signifikan 1%

$$Df = 18$$

$$r_{xy} = 0,667$$

$$r_t = 0,561$$

3. Interpretasi

Berdasarkan proses bimbingan kelompok (x) berada pada 2762 poin rata-ratanya 138,1 dengan kategori sangat tinggi. Selanjutnya kepuasan klien dalam menerima layanan berada (y) pada 2593 poin rata-ratanya 129,65 dengan kategori puas. Dan r_{xy} yaitu sebesar 0,667, seterusnya ketika dikonsultasikan dengan r_{tabel} pada taraf signifikan 0.01 adalah sebesar 0,561. dengan demikian maka $r_{xy} (0,667) > r_t$ pada alfa 0,01 dan $df = 18$. Hal tersebut menyatakan bahwa terdapat korelasi tinggi antara proses bimbingan kelompok dengan kepuasan klien siswa kelas VIII.7 SMPN 1 Batusangkar. Sehingga rumus hipotesisnya adalah : H_a diterima, H_0 ditolak.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat dilihat bahwa semakin tinggi proses bimbingan kelompok maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang didapatkan oleh seorang klien tersebut. Sebaliknya makin rendah proses bimbingan kelompok maka makin rendah pula kepuasan yang didapatkan oleh seorang klien. Hal ini berarti bahwa proses bimbingan kelompok sangat berhubungan erat dengan kepuasan kliennya.

Kedua variabel ini berada pada taraf sedang atau cukup. Dalam memberikan interpretasi secara sederhana terhadap angka indeks korelasi “r” *Product Moment* (r_{xy}), pada umumnya dipergunakan pedoman sebagai berikut:

Tabel. 56
Tabel Interval Indeks Korelasi “r” *Product Moment*

NO	Besarnya “r” Product Moment (r_{xy})	Interprestasi
1.	0,00 -0,20	Antara variabel X dan variabel Y memang terdapat korelasi, akan tetapi korelasi itu <i>sangat lemah</i> atau <i>sangat rendah</i> sehingga korelasi itu diabaikan (dianggap tidak ada korelasi antara X dan variabel Y)
2.	0,20 - 0,40	Antara variabel X dan variabel Y terdapat korelasi yang <i>lemah</i> atau <i>rendah</i> .
3.	0,40 – 0,599	Antara variabel X dan variabel Y terdapat korelasi yang sedang
4.	0,60 – 0,80	Antara variabel X dan variabel Y terdapat korelasi yang <i>kuat</i> atau <i>tinggi</i> .
5.	0,80 – 1,00	Antara variabel X dan variabel Y terdapat korelasi yang sangat kuat atau sangat tinggi.

Tabel. 57
Taraf Signifikan

Df (degress of freedom) atau: db. (derajat bebas)	Banyak Variabel yang dikorelasikan	
	2	
	Harga “r” Pada Taraf Signifikan	
	5%	1%
16	0,468	0,589
17	0,455	0,575

18	0,443	0,561
19	0,432	0,548
20	0,422	0,536

Sumber : Sugoyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, (Bandung, 2007:455)

Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan teknik korelasi *Product Moment* diperoleh angka koefisien korelasi sebesar 0,667. Jika dilihat dengan menggunakan r_{tabel} yaitu 0,667 besar dari 0,443 pada alfa 0,01 yaitu 0,561. Berarti Hipotesis alternatif (H_a) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan sedang antara proses bimbingan kelompok dengan kepuasan klien kelas VIII di SMPN 1 Batusangkar.

4. Pembahasan

Hasil analisis data dengan menggunakan teknik korelasi *Product Moment* diperoleh angka koefisien korelasi sebesar 0,667. Jika dilihat dengan menggunakan r_{tabel} yaitu 0,667 besar dari 0,443 pada alfa 0,01 yaitu 0,561. Berarti Hipotesis alternatif (H_a) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan sedang antara proses bimbingan kelompok dengan kepuasan klien kelas VIII di SMPN 1 Batusangkar. Artinya proses bimbingan kelompok tidak berhubungan signifikan dengan kepuasan klien. Hasil penelitian ini menyatakan terdapat variable lain yang memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan klien selain proses bimbingan kelompok.

Berdasarkan hasil penelitian penulis dilapangan yaitu di SMPN 1 Batusangkar menyatakan bahwa proses bimbingan kelompok kelas VIII di SMPN 1 Batusangkar berada pada kategori sangat tinggi. Hal ini dibuktikan bahwa konselor sudah memenuhi aspek-aspek dalam proses bimbingan kelompok antarlain tahap pembentukan, peralihan, kegiatan dan tahap pengakhiran.

Hasil penelitian penulis bahwa kepuasan klien berada pada kategori puas. Hal ini dibuktikan dari hasil pengolahan angket yang penulis berikan dengan mengukur kepuasan secara umum yaitu penilaian

terhadap kualitas layanan, pemenuhan akan harapan, pemenuhan kebutuhan, rekomendasi layanan kepada orang lain, penilaian mengenai jumlah layanan yang diterima, hasil layanan, kepuasan secara umum dan penggunaan layanan di masa yang akan datang. Prayitno (1995: 178) mengemukakan bimbingan kelompok adalah:

Kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dengan memanfaatkan dinamika kelompok, artinya semua peserta dalam kegiatan kelompok saling berinteraksi, bebas mengeluarkan pendapat, menanggapi, memberikan saran, dan lain-lain sebagainya. Apa yang dibicarakan itu kesemuanya bermanfaat untuk diri peserta yang bersangkutan sendiri dan untuk semua peserta lainnya.

Berdasarkan pengertian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa layanan bimbingan kelompok merupakan kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang yang memanfaatkan dinamika kelompok yang mana setiap anggota kelompok saling berinteraksi, bebas mengeluarkan gagasan atau pendapat dan menanggapi saran dalam membicarakan masalah-masalah pribadi masing-masing anggota kelompok. Menurut Kotler dalam Amalia (E-Journal, 2016: 89) kepuasan secara umum yaitu “perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan.”

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah rasa puas atau tidak yang timbul dari diri klien setelah mendapatkan layanan tergantung dari hasil apakah sesuai atau tidak dengan harapan klien. Hasil penelitian penulis dilapangan yaitu di SMPN 1 Batusangkar guru BK atau konselor di sekolah tersebut sangat ahli dalam memberikan layanan bimbingan kelompok karena dengan keahlian yang dimilikinya membuat klien merasa puas setelah mengikuti layanan bimbingan kelompok. Temuan ini sejalan dengan pendapat Berdasarkan teori Winkel dan Hastuti dalam Sari (E-Journal, 2010-3) menyatakan bahwa:

Kepuasan layanan bimbingan konseling merupakan tingkat perasaan positif seseorang setelah mendapatkan bantuan baik secara

perorangan maupun kelompok dan merasakan manfaat atau hasil yang positif setelah mendapatkan bantuan dari konselor sekolah.

Dari kutipan di atas dapat dipahami bahwa kepuasan yang diterima oleh klien setelah mendapatkan layanan yang diberikan oleh konselor, baik secara individu/berkelompok sehingga klien tersebut merasakan manfaat bagi kehidupannya dan hasil yang positif. Dengan dilaksanakan layanan bimbingan kelompok tersebut maka klien merasa puas setelah mendapatkan layanan yang telah diberikan sehingga ia merasa senang dan bahagia.

Dengan adanya pelaksanaan layanan bimbingan kelompok di sekolah menjadi lebih berkualitas dan mampu meraih hasil yang diinginkan seperti pemberian layanan konseling salah satunya yaitu bimbingan kelompok yang mana akan membantu para siswa atau klien yang mempunyai masalah yang tidak bisa diselesaikan dengan sendirinya dan klien tersebut meminta bantuan kepada pihak yang ahli seperti konselor sekolah tersebut. Informasi yang diberikan kepada klien dalam pelaksanaan bimbingan kelompok sangat bermanfaat sekali bagi anggota kelompok yang mengikuti kegiatan tersebut karena konselor akan memilih topik dan informasi yang bagus, baik dan berguna untuk anggota-anggotanya dan membuat klien yang menerima layanan tersebut mendapatkan kepuasan sehingga ia akan kembali untuk konsultasi kepada konselor tersebut.

Kepuasan yang didapatkan oleh seorang klien setelah menerima layanan konseling yang diberikan oleh seorang konselor akan memperlihatkan kualitas seorang konselor tersebut. Kalau kepuasan tidak didapatkan oleh klien maka konselor tidak mampu memberikan layanan dengan baik, karena kepuasan itu keluar dari diri sendiri sehingga timbul rasa senang, bahagia dan lain sebagainya.

Jadi konselor yang ahli dalam proses BKp sangat berkaitan erat dengan kepuasan klien yang mana kepuasan klien dapat dilihat jika proses bimbingan kelompok yang berkualitas, mahir (ahli) dalam menyelesaikan atau mencarikan masalah klien, serta bertanggung jawab dalam hal apapun

dan kecakapan yang memenuhi standar mutu atau norma tertentu. Atau semakin tinggi tingkat kualitas layanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan, sehingga adanya perubahan kearah yang lebih baik menjadi harapan klien (siswa) yang mana dapat menghasilkan solusi pribadi dan adanya perubahan kearah yang lebih baik dalam diri klien yang telah mengikuti layanan bimbingan kelompok. Maka dengan itu konselor harus memacu diri dan meningkatkan lagi prose BKp agar menjadi kepuasan klien terpenuhi dan sesuai dengan harapannya di dalam pemberian layanan konseling dan lain sebagainya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan tentang hubungan proses bimbingan kelompok dengan kepuasan klien siswa kelas VIII di SMPN 1 Batusangkar, dapat disimpulkan bahwa:

1. Proses bimbingan kelompok siswa kelas VIII SMPN 1 Batusangkar dengan jumlah skor 2762 dengan rata-rata 138,1 berada pada kategori Sangat Tinggi dengan frekuensi 14 dan persentase 70%.
2. Kepuasan klien menerima layanan kelas VIII di SMPN 1 Batusangkar dengan jumlah skor 2593 dengan rata-rata 129,65 berada pada kategori puas dengan frekuensi 11 dan persentase 55%.
3. Hasil analisis korelasi *Product Moment* diketahui bahwa $r_{xy} 0,667 > 0,443$. Hal ini berarti bahwa hipotesis alternatif (H_a) yang menyatakan terdapat hubungan positif yang signifikan antara proses BKp dengan kepuasan klien kelas VIII di SMPN 1 Batusangkar diterima.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan yang penulis lakukan, penulis menyarankan kepada:

1. Kepada kepala sekolah, wakil kepala bidang kesiswaan, serta seluruh personil sekolah yang terkait di dalamnya agar dapat bekerja sama dengan majelis guru khususnya guru bimbingan dan konseling yang terlibat langsung sebagai pelaksana layanan di sekolah, sehingga kegiatan bimbingan kelompok berjalan dengan lancar dan baik. Setiap kegiatan yang dilaksanakan di sekolah tanpa di dukung oleh berbagai unsur yang terkait di dalamnya maka akan sulit untuk mencapai hasil

yang maksimal sehingga dengan adanya kinerja sama tersebut maka tujuan akan dapat tercapai sesuai dengan yang telah ditentukan.

2. Kepada guru bimbingan dan konseling untuk dapat memperhatikan kepuasan yang dirasakan oleh klien setelah pelaksanaan bimbingan kelompok sehingga klien merasakan senang, bahagia, lega dan lain sebagainya. Karena keinginan, kebutuhan, dan harapan klien dalam pelaksanaan bimbingan kelompok terpenuhi. Maka bimbingan kelompok yang dilaksanakan oleh konselor memberikan manfaat bagi seluruh peserta bimbingan kelompok.
3. Kepada siswa agar senantiasa aktif percaya diri dalam mengungkapkan ide dan gagasan dalam mengikuti layanan bimbingan kelompok supaya kebutuhan, keinginan dan harapan yang diinginkan tercapai. Siswa sebagai peserta dalam bimbingan kelompok harus mampu mengambil manfaat dari setiap kegiatan yang dilaksanakan. Sehingga informasi, tanggapan dan masukan dari semua peserta dapat menjadi sebuah pengetahuan dan pelajaran dalam kehidupan.
4. Kepada peneliti selanjutnya diharapkan mampu untuk meneliti lebih jauh dan membahas secara mendalam tentang hubungan proses bimbingan kelompok dengan kepuasan klien.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, F. R. Badrujaman, A. dan Tjalla, A. 2006. Kepuasan Siswa terhadap Layanan Konseling Individual. *Jurnal Bimbingan dan Konseling* Vol 5, Nomor 1.
- Amti, E. dan Prayitno. 2004. *Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Hanafi, A. H. 2001. *Metodologi Penelitian Bahasa*. STAIN Batusangkar Press. Batusangkar.
- Kusmawati, D. P. E. N & Dewa, K. S. 2008. Proses Bimbingan dan Konseling di Sekolah. Rineka Cipta. Jakarta.
- Komaruddin. 2007. *Kamus Karya Tulis Ilmiah*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Lubis, N. L. 2011. *Memahami Dasar-dasar Konseling*. Kencana (Prenada Media Group). Jakarta.
- Maryam, A. S. 2007. Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Bimbingan Konseling terhadap Kepuasan Siswa Memanfaatkan Pelayanan Bimbingan Konseling di SMP Negeri 1 Brebes. <http://lib.unnes.ac.id>. 3 Oktober 2017 (11:25).
- Narbuko, C. dan Achmadi, H. A. 2004. *Metodologi Penelitian*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Noor, J. 2012. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*. Kencana. Jakarta.
- Prayitno. 2004. *Layanan Bimbingan Kelompok Konseling Kelompok (Seri Layanan Konseling)*. FIP UNP. Padang.
- Prayitno. 2004. *Seri Layanan Konseling L1 – L9*. UNP. Padang.
- Prayitno. 1995. *Layanan Bimbingan dan Konseling Kelompok (Dasar dan Profil)*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Ratnasari, R. T. dan Aksa, M. H. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Sari. N. W. Dan Budi, S. H. A. 2010. Korelasi antara Persepsi Siswa terhadap Guru Bimbingan Konseling Di SMAN 1 Sragi Pekalongan. *Jurnal Spirits* Vol 1, Nomor 1.
- Siagan, S. P. 2004. *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Rineka Cipta. Jakarta.

- Siregar, S. 2011. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Rajawali Pers. Jakarta.
- Sudijono, A. 2005. *Pengantar Statistik Pendidikan*. PT. Grafindo Persada. Jakarta.
- Sugiyono. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta CV. Bandung.
- Sugiyono. 2013. *Metodologi Penelitian Manajemen Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi Penelitian Tindakan dan Penelitian Evaluasi*. Alfabeta. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2007. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sukardi, D. K. 2008. *Pengantar Pelaksanaan Program Bimbingan dan Konseling di Sekolah*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Sumarni, M. 2002. *Manajemen Pemasaran Bank Edisi Revisi*. Liberty. Yogyakarta.
- Suryabrata, S. 1995. *Metodelogi Penelitian*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Susilowati, A. 2004. Kepuasan Siswa terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling di SMK 1 Badegan Ponorogo. Vol. II. No. 1. <http://ejournal.uin-suka.ac.id>. 5 Oktober 2017 (14:35).
- Tohirin. 2007. *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Walgito, B. 2004. *Bimbingan dan Konseling (Studi & Karir)*. Andi. Yogyakarta.
- Willis, S. S. 2004. *Konseling Individual Teori dan Praktek*. Alfabeta. Bandung.