

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Populasi/Sampel Penelitian

3.1.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) di Kota Bandung pada tahun ajaran 2015/2016.

3.1.2 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2009, hlm. 57).

Populasi dalam penelitian ini adalah guru bimbingan dan konseling di SMA Negeri Kota Bandung sebagai berikut.

**Tabel 3.1
Sebaran Populasi Guru Bimbingan dan Konseling di SMA Negeri Kota Bandung**

NO.	LOKASI SEKOLAH	JUMLAH
01.	SMAN 1 Bandung	5
02.	SMAN 2 Bandung	8
03.	SMAN 3 Bandung	5
04.	SMAN 4 Bandung	6
05.	SMAN 5 Bandung	5
06.	SMAN 6 Bandung	4
07.	SMAN 7 Bandung	4
08.	SMAN 8 Bandung	4
09.	SMAN 9 Bandung	4
10.	SMAN 10 Bandung	7
11.	SMAN 11 Bandung	5
12.	SMAN 12 Bandung	5
13.	SMAN 13 Bandung	5
14.	SMAN 14 Bandung	5
15.	SMAN 15 Bandung	7
16.	SMAN 16 Bandung	5
17.	SMAN 17 Bandung	2
18.	SMAN 18 Bandung	4
19.	SMAN 19 Bandung	4

NO.	LOKASI SEKOLAH	JUMLAH
20.	SMAN 20 Bandung	6
21.	SMAN 21 Bandung	4
22.	SMAN 22 Bandung	6
23.	SMAN 23 Bandung	5
24.	SMAN 24 Bandung	4
25.	SMAN 25 Bandung	2
26.	SMAN 26 Bandung	2
27.	SMAN 27 Bandung	2
	Jumlah	125

Sumber: MGBK Kota Bandung Tahun 2011

Sampel merupakan sebagian dari populasi yang diteliti (Sugiyono, 2013, hlm. 215). Oleh karena itu setelah mengetahui sebaran populasi guru bimbingan dan konseling selanjutnya dilakukan penentuan sampel penelitian melalui teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* digunakan karena penentuan sampel berdasarkan tujuan tertentu. Terdapat dua sampel dalam penelitian ini, yaitu; (1) sampel yang akan dinilai, dalam hal ini adalah guru bimbingan dan konseling, dan (2) sampel yang menjadi penilai, dalam hal ini adalah siswa yang dibimbing oleh guru bimbingan dan konseling.

Sumber data kinerja guru bimbingan dan konseling ini diperoleh dari kepuasan siswa sebagai penerima layanan dengan demikian sumber data yang akan diperoleh menggunakan teknik *random sampling*.

3.2 Pendekatan dan Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Metode deskriptif yaitu suatu metode untuk memperoleh gambaran yang jelas tentang suatu permasalahan yang sedang terjadi dengan cara mengolah, menganalisis, menafsirkan, dan menyimpulkan data secara nyata dan menggambarkan kondisi apa adanya dalam hasil penelitian mengenai profil kinerja guru bimbingan dan konseling.

3.3 Definisi Operasional Variabel

Untuk mempermudah pembahasan dan menghindari serta menjaga agar pemahaman terhadap variabel penelitian ini tidak meluas, maka pada bagian ini

akan diuraikan definisi operasional variabel dalam penelitian yaitu sebagai berikut.

3.3.1 Kinerja

Kinerja (*Performance*) merujuk pada pendapat Bernardin dan Russel (dalam Nulhakim, 2007, hlm. 234) mendefinisikan “*Performance is defined as the record of outcomes produced on a specified job function or activity during a specified time period*”. Definisi tersebut bermakna bahwa kinerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu pula.

3.3.2 Service Quality

Service Quality (ServQual) dikembangkan oleh Parasuraman *et. al.* (1991). Penelitian ini menegaskan upayanya untuk mengaplikasikan model SERVQUAL tersebut dalam rangka melihat mutu layanan BK di sekolah dengan melakukan adaptasi.

Service Quality (ServQual) yaitu sebuah desain model kualitas jasa untuk mengukur penyelenggaraan layanan Bimbingan dan Konseling sekaligus penentu kepuasan siswa yang didasarkan pada diskonfirmasi antara persepsi dengan ekspektasi para siswa sebagai pengguna layanan Bimbingan dan Konseling terhadap kinerja pelayanan konselor/guru BK.

Ekspektasi dalam penelitian ini mempunyai dua pengertian, yaitu apa yang pelanggan (siswa) yakini akan terjadi dan apa yang diinginkan siswa untuk terjadi pada saat layanan disampaikan.

Persepsi merupakan sesuatu yang dilihat atau dialami setelah memasuki lingkungan yang diharapkan memberi sesuatu pada individu (siswa).

Terdapat lima dimensi ServQual yang biasa dikenal dengan akronim **RATER**, dengan penjelasan sebagai berikut.

1. **Reliability** (keandalan) adalah kemampuan penyelenggara layanan (konselor) untuk menyajikan layanannya seperti yang telah dijanjikan secara akurat dan dapat dipercaya.

2. **Assurance** (jaminan) adalah pengetahuan dan sopan santun konselor serta kemampuan untuk menginspirasi kepercayaan dan rasa percaya diri konseli dalam menggunakan layanan.
3. **Tangibles** (bukti fisik) adalah atribut penyelenggaraan layanan berupa fasilitas fisik termasuk perlengkapan layanan dan penampilan konselor.
4. **Empathy** (empati) adalah rasa peduli dan perhatian individual yang diberikan konselor termasuk dalam hal akses, komunikasi, dan pemahaman terhadap konseli.
5. **Responsiveness** (daya tanggap) adalah keinginan konselor untuk menolong konseli dengan memberikan layanan yang cepat dan tepat.

Operasionalisasi ini dirumuskan dalam persamaan yang sangat terkenal: $Q = P - E$. Persepsi (P) didefinisikan sebagai keyakinan pelanggan berkenaan dengan jasa yang diterima atau dialami. Sedangkan Harapan atau Ekspektasi (E) dirumuskan sebagai “hasrat atau keinginan konsumen, yaitu apa yang mereka rasakan harus (dan bukan bakal) ditarankan penyedia jasa”.

Parasuraman *et. al.* (1988) menekankan bahwa istilah “harapan atau ekspektasi” digunakan secara berbeda dalam literatur kepuasan pelanggan, di mana ekspektasi jasa (E) tidak menunjukkan prediksi tentang apa yang “bakal” (*would*) ditawarkan penyedia jasa, namun justru lebih pada apa yang harus (*should*) ditawarkan.

3.3.3 Instrumen Penelitian

Instrumen pengungkap data yang digunakan dalam penelitian ini adaptasi dan modifikasi dari instrumen model ServQual adaptif untuk mengukur mutu layanan BK di Sekolah yang di kembangkan oleh Riyadi (2009). Kisi-kisi instrumen model ServQual adaptif dalam tiga bagian utama yaitu ekspektasi (E), persepsi (P), dan tingkat kepentingan (I) untuk mengukur mutu layanan BK di Sekolah.

Kisi-kisi instrumen kepuasan kinerja guru bimbingan dan konseling yang digunakan oleh siswa sebagai penerima layanan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.2
Kisi-kisi Konstruk Model SERVQUAL Adaptif untuk Mengukur Kinerja Guru Bimbingan dan Konseling Menurut Siswa

No.	Aspek	Atribut/ Indikator	Jumlah Item		
			E	P	I
1.	Tangibles , (bukti fisik) adalah atribut penyelenggaraan layanan berupa fasilitas fisik termasuk perlengkapan dan penampilan konselor.	1. Peralatan Modern	1	1	1
		2. Fasilitas yang berdaya tarik visual	1	1	1
		3. Konselor yang berpenampilan rapi	1	1	1
		4. Material berkaitan dengan layanan yang secara visual menarik	1	1	1
2.	Reliability , (reliabilitas) adalah kemampuan penyelenggara layanan (konselor) untuk menyajikan layanannya seperti yang telah dijanjikan secara akurat dan dapat dipercaya.	5. Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan	1	1	1
		6. Dapat diandalkan dalam menangani masalah konseli	1	1	1
		7. Menyampaikan jasa secara benar sejak pertama kali	1	1	1
		8. Menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan	1	1	1
		9. Menyimpan catatan/dokumen tanpa kesalahan	1	1	1
3.	Responsiveness , (daya tanggap) adalah keinginan untuk menolong konseli dengan memberikan layanan yang cepat dan tepat.	10. Menginformasikan konseli tentang kepastian waktu penyampaian jasa.	1	1	1
		11. Layanan yang segera/cepat bagi konseli	1	1	1
		12. Kesiediaan untuk membantu konseli	1	1	1
		13. Kesiapan untuk merespons permintaan konseli	1	1	1
4.	Assurance , (jaminan) adalah pengetahuan dan sopan santun konselor serta kemampuan menginspirasi kepercayaan dan rasa percaya diri konseli dalam menggunakan layanan	14. Konselor yang menumbuhkan rasa percaya pada konseli	1	1	1
		15. Membuat konseli merasa aman sewaktu melakukan transaksi (konseling)	1	1	1
		16. Konselor secara konsisten bersikap sopan	1	1	1
		17. Konselor yang mampu menjawab pertanyaan konseli.	1	1	1
5.	Empathy , (empati) adalah rasa	18. Memberikan perhatian individual kepada para konseli	1	1	1

No.	Aspek	Atribut/ Indikator	Jumlah Item		
			E	P	I
	peduli dan perhatian individual yang diberikan termasuk dalam hal akses, komunikasi, dan pemahaman terhadap konseli.	19. Waktu yang beroperasi yang sesuai dan nyaman	1	1	1
		20. Konselor yang memperlakukan konseli secara penuh perhatian personal	1	1	1
		21. Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan konseli dengan hati	1	1	1
		22. Konselor yang memahami kebutuhan konseli	1	1	1
Jumlah			22	22	22

3.3.4 Pengujian Alat Ukur

Uji kelayakan instrumen model SERVQUAL adaptif untuk mengukur kinerja guru BK oleh siswa sebagai penerima layanan di sekolah tersebut diserahkan kepada tiga orang pakar dengan bidang yang berbeda, yaitu pakar Manajemen Marketing Pendidikan yang diwakili oleh Prof. Dr. Buchari Alma, pakar layanan BK di SMA yakni Prof. Dr. Achmad Juntika Nurihsan, M.Pd, dan pakar Pengukuran juga Evaluasi yaitu Dr. Yaya Sunarya, M.Pd., serta seorang praktisi yakni Sri Hasti Gustria, S.Pd. yang berlaku sebagai guru Bimbingan dan Konseling SMA di Kota Bandung.

3.3.5 Uji Keterbacaan

Setelah dilakukan uji kelayakan oleh tim ahli, kemudian dilakukan uji keterbacaan alat ukur model SERVQUAL adaptif dalam rangka validasi wajah (*face validation*) yang dilakukan dengan lima orang siswa SMA Angkasa Bandung. Hal ini dilakukan untuk menegaskan bahwa alat ukur hasil adaptasi dari model SERVQUAL dapat dimengerti isi dan maksudnya oleh calon responden.

3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

3.4.1 Uji Validitas Butir Item

Uji validitas instrumen dilakukan dengan teknik korelasi butir-total dengan menggunakan rumus korelasi Pearson *product moment* karena sampel yang digunakan lebih dari 30 dan diperkirakan berdistribusi normal sehingga memenuhi

asumsi parametrik (Nugroho, 2006, hlm. 35). Untuk meyakinkan apakah data yang diuji berdistribusi normal atau tidak dilakukan uji normalitas data terlebih dulu dengan menggunakan teknik P-plot pada SPSS versi 15. Pada hakikatnya, uji korelasi butir-total dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh butir-butir secara lengkap dengan tingkat homogenitas tinggi dan dijadikan butir alat ukur yang valid. Patokan validitas butir soal yang diujikan adalah bila $p < 0,05$.

3.4.2 Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung koefisien reliabilitas butir terpilih melalui uji validitas sebelumnya dengan menggunakan rumus *alpha* Cronbach dengan alasan bahwa reliabilitas alat ukur diperoleh melalui satu kali pengadministrasian tes dari satu bentuk tes, yang didasarkan pada konsistensi respon terhadap semua butir soal dalam tes. Setelah indeks reliabilitas diperoleh lalu dihitung *standard error of measurement* (SEM) yang dimilikinya. Proses dan hasil perhitungan dapat dilihat secara lengkap pada lampiran.

Sebenarnya tidak terdapat suatu ukuran yang pasti mengenai berapa tinggi koefisien reliabilitas, sebab pada umumnya bergerak dari seratus hingga nol persen atau dari satu hingga nol. Koefisien reliabilitas sebesar 0.5 menurut Remmers *et.al.* (Surapranata, 2004, hlm. 114) sudah memenuhi tujuan penelitian. Menurutnya kebanyakan tes-tes yang standar untuk pengukuran dibidang pendidikan pada umumnya memiliki koefisien reliabilitas 0.8 untuk populasi yang sesuai. Nunnally (1978, hlm. 245) secara khusus mengatakan:

In early stages of research on predictor tests or hypothesized measures of a construct, one saves time and energy by working with instruments that have only modest reliability, for which purpose reliabilities of 0.7 or higher will suffice.

Pendapat Nunnally tersebut intinya mengatakan bahwa koefisien reliabilitas sebesar 0.7 atau lebih tinggi dari itu sudah cukup untuk kepentingan pengukuran sebuah konstruk. Secara keseluruhan, intinya makin tinggi koefisien reliabilitas suatu tes, maka kemungkinan kesalahan yang terjadi akan semakin kecil jika individu membuat keputusan berdasarkan skor yang diperoleh dalam tes yang dipersoalkan.

3.4.3 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan pada bulan maret 2015 di beberapa SMAN di kota Bandung. Kegiatan yang dilaksanakan pada saat pengumpulan data ialah penyampaian tujuan, penyebaran instrumen, dan penjelasan lainnya yang berhubungan dengan instrumen dan penelitian instrumen.

3.5 Teknik Analisis Data

3.5.1 Prosedur Analisis Data

Hakikatnya pengukuran mutu jasa dalam model SERVQUAL didasarkan pada skala multi item yang dirancang untuk mengukur harapan (*expectation*) dan persepsi (*perception*) pelanggan. Kelima dimensi tersebut dijabarkan ke dalam masing-masing 22 atribut rinci untuk variabel ekspektasi dan variabel persepsi, yang disusun dalam pernyataan-pernyataan berdasarkan skala Likert, dari 1 (sangat tidak setuju) sampai 7 (sangat setuju). Evaluasi kualitas jasa menggunakan model SERVQUAL mencakup perhitungan perbedaan di antara nilai yang diberikan para pelanggan untuk setiap pasang pernyataan berkaitan dengan ekspektasi (E) dan persepsi (P). Skor SERVQUAL untuk setiap pasang pernyataan, bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut (Zeithaml, *et. al.*, 1990).

$$\text{Skor ServQual (Q)} = \text{Skor Persepsi (P)} - \text{Skor Ekspektasi (E)}$$

Pada prinsipnya, data yang diperoleh melalui instrumen SERVQUAL adaptif dapat dipergunakan untuk menghitung skor gap mutu layanan jasa pada berbagai level secara rinci:

1. *Item-by-item analysis*, misalnya, $P_1 - E_1$, $P_2 - E_2$ dan seterusnya.
2. *Dimension-by-dimension analysis*, contohnya, $[(P_1 + P_2 + P_3 + P_4)/4] - [(E_1 + E_2 + E_3 + E_4)/4]$, di mana P_1 sampai P_4 dan E_1 sampai E_4 mencerminkan empat pernyataan persepsi dan harapan berkaitan dengan dimensi tertentu.
3. Perhitungan ukuran tunggal mutu layanan jasa atau gap SERVQUAL, yaitu $[(P_1 + P_2 + P_3 + \dots + P_{22})/22] - [(E_1 + E_2 + E_3 + \dots + E_{22})/22]$.

Tentu saja rumus yang dikemukakan dari poin 1, 2, dan 3 perlu dibagi $n =$ jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini.

Interpretasi lebih lanjut dikembangkan berdasarkan skor hasil perhitungan diskrepansi antara skor persepsi dengan skor ekspektasi. Berkaitan dengan interpretasi mutu, digunakan kriteria mutu layanan yang dirancang oleh Kaufman (2002), yaitu *criminal*, *basic*, *expected* dan *surprising to unbelievable*.

Tabel 3.3
Kategori Tingkat Mutu Layanan dan Kepuasan Berdasarkan Skor *Gap* yang diperoleh

No.	Kategori Tingkat		Skor
	Mutu	Kepuasan	
1.	<i>Criminal</i>	Tidak Memuaskan	$X < -1$
2.	<i>Basic</i>	Cukup Memuaskan	$-1 \leq X < 0$
3.	<i>Average</i>	Memuaskan	$X = 0$
4.	<i>Surprising to Unbelievable</i>	Sangat Memuaskan	$X > 0$

Dalam penelitian ini yang diukur selain aspek ekspektasi dan persepsi serta bagaimana *gap* di antara keduanya, juga didisain aspek tingkat kepentingan (*importance level = I*). Rumus pengolahan deskriptifnya sama dengan rumus yang dikemukakan di atas, lalu dibagi oleh total jumlah rata-rata masing-masing dimensi dan dikalikan dengan 100%. Sehingga melalui perhitungan ini, dapat diketahui dimensi mana yang dianggap paling memiliki tingkat kepentingan menurut perspektif siswa.

Bagian lain yang dianggap penting dari analisis tingkat kepentingan dan persepsi terhadap kinerja adalah pemetaan kuadran. Ada empat kuadran analisis pemetaan tingkat kepentingan dan persepsi terhadap kinerja. Empat kuadran yang dimaksud dibangun atas dua sumbu, yaitu sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor persepsi terhadap kinerja, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi mutu dan kepuasan siswa dengan:

$$Y = \frac{\sum Y_i}{n}$$

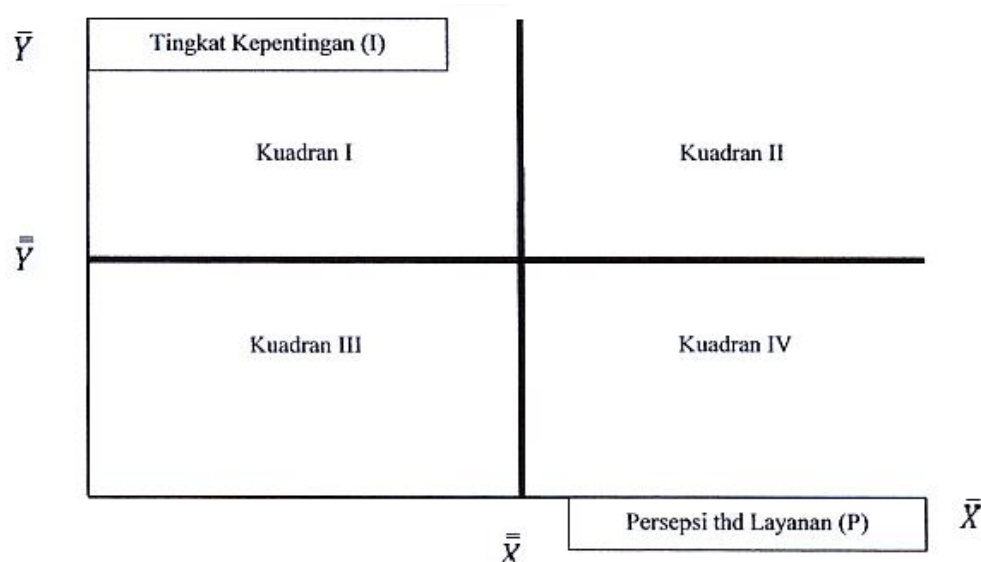
$$X = \frac{\sum X_i}{n}$$

Dimana: X = skor rata-rata persepsi terhadap kinerja layanan (P)

Y = skor rata-rata tingkat kepentingan (I)

n = jumlah responden

Dalam membuat empat kuadran yang dimaksud digunakan diagram kartesius. Diagram kartesius adalah suatu bangun yang dibagi menjadi empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titiktitik ($X; Y$), dimana merupakan rata-rata dari rata-rata skor persepsi terhadap kinerja layanan dan adalah rata-rata dari rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi mutu layanan BK (model SERVQUAL adaptif), seluruhnya ada 22 yang tersebar pada lima dimensi, sehingga ada K faktor berupa dimensi yaitu $K = 5$ dan $K = 22$. Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius seperti gambar 3.1. berikut ini:



Gambar 3.1

Diagram Kartesius Pembentukan Kuadran Analisis Kepentingan

Kuadran yang disajikan dimaksudkan untuk mengetahui persepsi siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling serta tingkat kepentingan dari masing-masing dimensi/aspek yang ada dalam *service quality*. Masing-masing kuadran memiliki interpretasi sendiri dan akan dijelaskan pada Tabel 3.4

Tabel 3.4
Analisis Pemetaan Tingkat Kepentingan dan Persepsi terhadap Kinerja dalam Bentuk Diagram Kartesius Pembentuk Kuadran

Kuadran	Label	Arti	Interpretasi
I	<i>Focus Improvement Efforts Here</i>	Prioritas utama peningkatan mutu	Menunjukkan atribut-atribut pelayanan yang dinilai sangat penting oleh siswa, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan. Tingkat kepentingan siswa yang tinggi mencerminkan bahwa siswa mempunyai harapan yang tinggi. Akan sangat buruk konsekuensinya apabila penyelenggara layanan BK mempunyai tingkat kinerja yang buruk atau hal-hal yang dianggap penting oleh siswa. Atribut pelayanan ini perlu mendapatkan perhatian dari pihak pengelola (guru BK/ konselor) agar segera melakukan upaya perbaikan mutu layanan.
II	<i>Maintain Performance</i>	Pertahankan prestasi mutu	Pihak penyelenggara layanan BK harus dapat mempertahankan kinerja dari atribut-atribut pelayanan yang berada dalam kuadran ini, karena siswa menilai kinerja guru BK/ konselor telah dipersepsi baik dan sesuai dengan harapan sehingga memberikan kepuasan.
III	<i>Medium-Low Priority</i>	Prioritas sedang menuju rendah	Menunjukkan atribut-atribut pelayanan yang dinilai kurang penting oleh siswa, sedangkan pelaksanaannya oleh pihak penyelenggara layanan BK dinilai siswa cukup atau biasa saja.
IV	<i>Reduce Emphasis</i>	Berlebihan	Menunjukkan atribut-atribut pelayanan dinilai berlebihan oleh siswa. Hal ini disebabkan karena siswa menganggap faktor pelayanan yang berada pada kuadran ini tidak terlalu penting, akan tetapi pihak penyelenggara layanan BK telah melaksanakan pelayanan tersebut dengan baik sekali sehingga memberikan kepuasan.

3.6 Prosedur Penelitian

3.6.1 Penyusunan Proposal Penelitian

Pembuatan proposal penelitian merupakan pengembangan dari penentuan rumusan masalah, kajian teori dan menentukan instrumen penilaian kinerja guru menurut kepuasan siswa sebagai penerima layanan.

3.6.2 Perizinan Penelitian

Perizinan penelitian dilakukan untuk memenuhi kelengkapan administrasi penelitian. Perizinan diawali dengan surat permohonan penelitian kepada Dekan FIP UPI melalui jurusan Bimbingan dan Konseling, kemudian dilanjutkan ke Badan Kesatuan Bangsa dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Bandung sebagai pengantar ke sekolah yang diteliti.

3.6.3 Pelaksanaan Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan pada tahun ajaran 2015/2016 di setiap sekolah setelah dilakukan penilaian kinerja guru di SMAN kota Bandung.