

BAB I
PENDAHULUAN

A. Orientasi Permasalahan

1. Latar Belakang Masalah

Tak dapat diragukan lagi, bahwa kunci keberhasilan pembangunan suatu bangsa terletak pada segi kualitas manusianya. Sejalan dengan pandangan ini, Bapak Presiden Suharto pada pidatonya tanggal 16 Agustus 1983, antara lain mengemukakan sebagai berikut : "... yang menjadi andalan utama keberhasilan pembangunan nasional kita bukanlah kekayaan alam yang berlimpah ruah, melainkan kualitas manusianya." (Soeharsono Sagir, 1984, h.1). Jadi, konsekwensinya ialah bahwa pembangunan suatu bangsa akan berhasil, apabila bangsa itu berhasil membangun manusianya. Untuk mendapatkan manusia yang berkualitas itu, maka pendidikan merupakan sarana yang paling ampuh, entah pendidikan itu lewat pendidikan formal, nonformal, ataupun informal.

Menyadari pentingnya peranan pendidikan itu, maka di negara kita Pemerintah lewat pihak-pihak yang berwenang dan bertanggung jawab dalam dunia pendidikan, dari saat ke saat berupaya untuk mengadakan penyempurnaan sistem pendidikan yang berlaku dalam mencapai sasaran yang diinginkan semaksimal mungkin. Adapun sasaran yang dituju melalui usaha-usaha yang dilakukan, diarahkan untuk menunjang pembangunan bangsa pada khususnya dan peningkatan kualitas hidup umat manusia pada umumnya. (D.A. Tisna Amidjaja, 1979, h.2).

Dengan kata lain, sasaran yang dituju lewat usaha-usaha yang dilakukan itu terkait dalam pembangunan manusia seutuhnya sebagaimana yang tertuang di dalam Ketetapan MPR-RI Nomor II/MPR/1983 tentang Garis-Garis Besar Haluan Negara, khususnya yang berkenaan dengan pendidikan, yakni:

"...untuk meningkatkan ketaqwaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa, kecerdasan dan keterampilan, mempertinggi budi pekerti, memperkuat kepribadian dan mempertebal semangat kebangsaan dan cinta tanah air, agar dapat menumbuhkan manusia-manusia pembangunan yang dapat membangun dirinya sendiri serta bersama-sama bertanggung jawab atas pembangunan bangsa."

IKIP sebagai salah satu lembaga pendidikan tinggi mengemban tugas untuk menciptakan mahasiswa-mahasiswanya sebagai insan yang memiliki semangat pembaharuan, dinamis, kreatif dan inovatif. IKIP dalam menyelenggarakan pendidikan terhadap mahasiswa-mahasiswanya, tidak hanya agar mereka berhasil atau lulus di dalam studinya, melainkan lebih dari itu, yakni menyiapkan mahasiswa-mahasiswanya yang nantinya juga akan bertugas sebagai tenaga kependidikan. Di sini pulalah kita melihat tugas berat yang diemban oleh IKIP sebagai lembaga pendidikan tinggi. Jadi, sekiranya IKIP salah dalam pembentukan terhadap mahasiswa-mahasiswanya maka hal itu merupakan pertanda kegagalan atau ketidakberhasilan di dalam pelaksanaan tugas-tugas mereka di lapangan nanti; seperti pepatah lama mengatakan "guru makan berdiri, murid kencing berlari." Keluhan-keluhan dari berbagai pihak terhadap lulusan IKIP, seperti

kurang paham menyusun Satuan Pelajaran (SP), sikap kaku berdiri di muka kelas, kurang menguasai bidang pengetahuan yang diajarkan, penampakan pribadi yang kurang baik, dan lain-lain, dewasa ini masih banyak didengar. Hal ini mengundang berbagai pertanyaan seperti, apakah mungkin kurikulumnya tidak sesuai, tenaga akademis yang belum memadai baik kualitas maupun kuantitasnya, seleksi mahasiswa yang belum mantap? Sebenarnya keluhan-keluhan semacam itu telah lama ada dan telah menjadi umpan balik bagi pihak yang berwenang dalam perencanaan pendidikan. Atas dasar itu pula, maka usaha-usaha perbaikan telah dilakukan, yakni yang berkenaan dengan kurikulum, kelembagaan, pembinaan ketenagaan, pembinaan mahasiswa, dan lain-lain. Salah satu upaya yang telah dilakukan dari segi pembinaan mahasiswa, ialah adanya penggalakan kegiatan layanan bimbingan dan penyuluhan yang dipandang sebagai suatu sarana yang besar manfaatnya dalam menunjang keberhasilan studi mahasiswa di dalam studinya. Bimbingan dan Penyuluhan, adalah suatu yang tidak dapat dipisah-pisahkan dengan kegiatan pendidikan pada umumnya, dalam arti bahwa bimbingan dan penyuluhan itu merupakan bagian dari keseluruhan proses pendidikan. Berbagai sumber telah mengemukakan hal itu, dan di sini dikemukakan kembali apa yang dikemukakan oleh N. Rao (1981, h.188), sebagai berikut:

"Educational counselling as a service is expected to support educational efforts to yield rich dividends in pupil adjustment and progress. It is a process of

helping learners to understand themselves and the world around them, to adjust themselves more efficiently appropriately to other fellow beings. Counseling, therefore, should be viewed as an integral part of the total school/college programme."

Sebenarnya, instruksi tentang perlunya pelaksanaan bimbingan dan penyuluhan di Perguruan Tinggi telah lama ada, dan dalam hal ini ada yang telah berusaha melaksanakannya secara bersungguh-sungguh, namun ada pula yang belum melaksanakannya secara bersungguh-sungguh.

Secara formal, perlunya bimbingan dan penyuluhan di perguruan tinggi, baik bagi mahasiswa maupun staf pengajar, tertuang di dalam PP No.5 tahun 1980 tentang pokok-pokok organisasi Universitas dan Institut pada pasalnya yang ke 9 ayat 3 dan Pasal 26. Pada Pasal 9 ayat 3, ditekankan pentingnya:

1. Pelaksanaan pembinaan mahasiswa oleh seluruh staf pengajar dalam pengembangan sikap dan orientasi serta kegiatan mahasiswa antara lain dalam seni budaya dan olah raga sebagai bagian pembinaan sivitas akademika yang merupakan bagian dari tugas pendidikan tinggi pada umumnya.
2. Pelaksanaan usaha kesejahteraan mahasiswa serta usaha bimbingan dan penyuluhan bagi mahasiswa.

Sedangkan pada Pasal 26, disebutkan bahwa:

Kelompok pengajar, mempunyai tugas melaksanakan pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian pada masyarakat sesuai dengan bidang keahliannya/ilmunya, serta memberikan bimbingan kepada mahasiswa dalam rangka memenuhi kebutuhan dan minat mahasiswa di dalam proses pendidikannya. (Dep.P dan K, 1981, h.80).

Dengan adanya peraturan tersebut, maka layanan bimbingan dan penyuluhan di perguruan tinggi sudah merupakan bagian dari keseluruhan penyelenggaraan pendidikan.

Mahasiswa sebagai salah satu komponen utama dan yang paling berkepentingan di perguruan tinggi, pada dasarnya secara individual berbeda satu dengan yang lainnya dalam segi bakat, kemampuan, minat, sikap, cita-cita, kebiasaan, kebutuhan, kecepatan belajar dan lain-lain, yang memerlukan pelayanan secara individual sesuai dengan keunikannya masing-masing, dimana peranan bimbingan dan penyuluhan sangat besar artinya. Adanya penerapan sistem sks sekarang ini, rasionalnya antara lain juga didasarkan pada adanya perbedaan individual itu, khususnya dari segi perbedaan kecepatan belajar.

Berbagai permasalahan dialami oleh para mahasiswa di dalam studinya. Dari berbagai studi yang dilakukan oleh beberapa Perguruan Tinggi, menunjukkan bahwa terdapat demikian banyaknya permasalahan yang dialami oleh mahasiswa. Di IKIP Manado, dari studi yang pernah dilakukan oleh A.E. Sinolungan (1981), terdapat berbagai masalah pada mahasiswa sebagai berikut :

1. Faktor-faktor yang bersumber dari mahasiswa itu sendiri:
 - a. Tidak mempunyai tujuan belajar yang jelas
 - b. Kurang minat terhadap pelajaran
 - c. Kesehatan sering terganggu
 - d. Kurang terampil dan tekun mengikuti pelajaran
 - e. Strategi belajar yang tidak tepat
 - f. Rendahnya penguasaan bahasa
2. Faktor-faktor yang bersumber dari Perguruan Tinggi:
 - a. Cara pemberian kuliah yang kurang menarik
 - b. Kurangnya buku sumber dan alat pelajaran

- c. Bahan pelajaran yang tidak sesuai
 - d. Perkuliahan yang terlalu melelahkan
 - e. Perkuliahan dengan mahasiswa yang terlalu padat dan berjejal
 - f. Kurikulum yang berubah-ubah
 - g. Kurang informasi tentang Perguruan Tinggi dan program-program belajarnya
 - h. Sarana kampus yang kurang memadai
 - i. Hubungan dosen dan mahasiswa yang kurang dekat
 - j. Gaya dosen yang beraneka ragam karena latar belakang pendidikan mereka
 - k. Administrasi akademik dan sistem informasi yang belum mapan
 - l. Kurangnya informasi tentang mahasiswa yang diperlukan untuk pembinaan mahasiswa.
3. Faktor-faktor yang bersumber dari lingkungan keluarga:
- a. Ekonomi keluarga
 - b. Keluarga pecah
 - c. Rindu kampung
4. Faktor-faktor yang bersumber dari masyarakat:
- a. Pergaulan bebas dan ekses-eksesnya
 - b. Bekerja sambil kuliah
 - c. Terlalu aktif dalam berorganisasi
 - d. Lingkungan yang kurang memberi rasa tenteram, hidup kurang nyaman, dan sebagainya
 - e. Suasana masyarakat dan politik.

Walaupun sudah adanya biro-biro ataupun unit-unit bimbingan dan penyuluhan di perguruan tinggi sebagai realisasi perlunya layanan bimbingan dan penyuluhan di perguruan tinggi, serta adanya begitu banyak permasalahan mahasiswa, maka khususnya di IKIP Manado, masih nampak berbagai gejala seperti :

1. kurangnya mahasiswa yang memanfaatkan layanan bimbingan dan penyuluhan, sedangkan di pihak lain ada mahasiswa yang mengalami keterlambatan studi, mogok kuliah, terlambat masuk kuliah, dan lain-lain.

Gejala semacam ini, juga merupakan kesan yang sempat diperoleh dalam melaksanakan tugas sebagai dosen pembimbing di samping sebagai Penasehat Akademik. Para dosen lainnya yang juga bertugas sebagai dosen pembimbing dan Penasehat Akademik, mengemukakan keluhan bahwa untung-untungan kalau ada satu atau dua mahasiswa yang datang mengemukakan permasalahannya. Keluhan yang sama, juga dikemukakan oleh para petugas Unit Bimbingan dan Konseling yang mengatakan bahwa dari pihak Mahasiswa IKIP sendiri, sangat kurang yang datang ke Unit tersebut, dan malahan banyak yang datang dari luar IKIP.

2. Kebalikan dari mahasiswa yang tidak mau memanfaatkan layanan bimbingan tersebut, maka di pihak dosen sebagai dosen pembimbing ataupun Penasehat Akademik juga ada yang belum melaksanakan tugasnya sebagaimana yang diharapkan. Ada juga mahasiswa yang sebenarnya ingin mengemukakan permasalahannya kepada dosen sebagai pembimbing dan Penasehat Akademiknya, namun sulit baginya untuk menemui dosen tersebut.

Berbagai faktor penyebab dapat menimbulkan gejala-gejala semacam itu seperti, dari segi pembimbing, mahasiswa, fasilitas, serta kondisi-kondisi lainnya yang mempengaruhi layanan bimbingan dan penyuluhan. Namun di dalam penelitian ini permasalahannya dibatasi pada beberapa segi saja sebagaimana dikemukakan pada bagian berikut ini.

2. Masalah yang Diteliti

Terjadinya gejala-gejala sebagaimana yang telah dikemukakan itu, akan dilihat permasalahannya dari beberapa segi. Pertama, dari segi sistem pengelolaan program bimbingan yang berlaku. Dalam hal ini akan dilihat tentang perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, supervisi, dan evaluasinya. Kedua, dari segi mahasiswa, yang dalam hal ini akan dilihat tentang persepsinya yang menyangkut tentang kesan dan pendapatnya mengenai perencanaan dan pelaksanaan program bimbingan, serta ekspektasinya berupa harapan dan keinginannya yang berkenaan dengan keahlian, kepribadian dan peranan pembimbing. Adapun perumusan masalahnya adalah sebagai berikut :

- a. Bagaimanakah sistem pengelolaan program bimbingan pada IKIP Manado ?
- b. Adakah relevansi antara sistem pengelolaan program bimbingan secara teoretik dengan apa yang dapat diamati secara empirik pada IKIP Manado ?
- c. Apakah terdapat unsur-unsur evaluatif pada mahasiswa dalam mempersepsi program bimbingan dan pelaksanaannya ?
- d. Bagaimanakah kecenderungan ekspektasi mahasiswa berkenaan dengan keahlian, kepribadian dan peranan pembimbing?
- e. Adakah perbedaan kecenderungan persepsi dan ekspektasi pada mahasiswa antar mahasiswa pria dan wanita, antar semester dan antar Fakultas ?
- f. Adakah relevansi antara perencanaan dan pelaksanaan

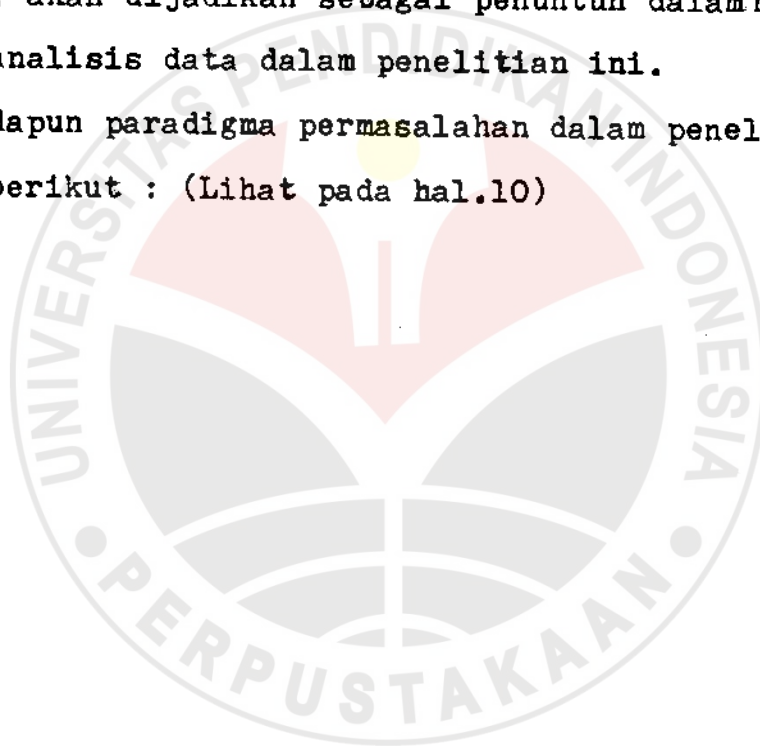
bimbingan dengan harapan dan keinginan mahasiswa ?

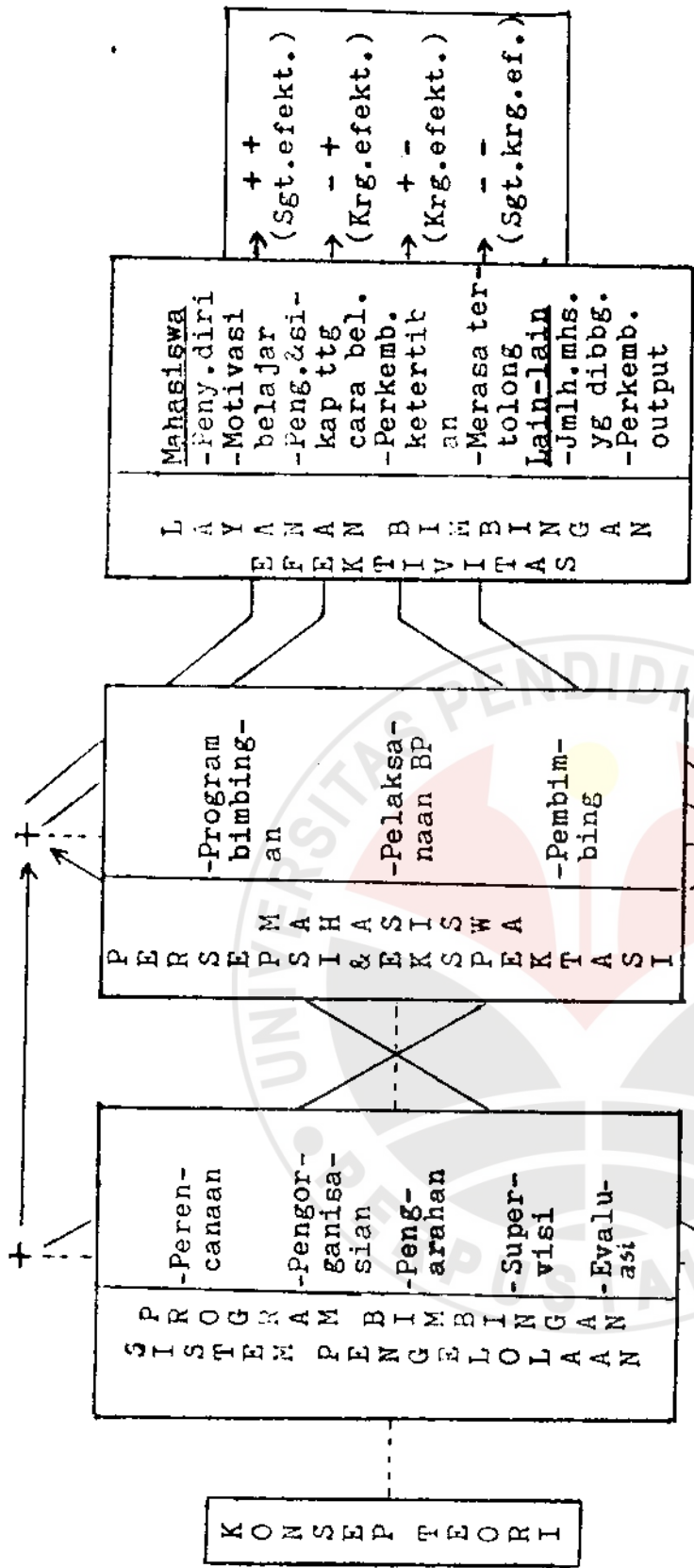
g. Sejauh manakah efektivitas layanan bimbingan terhadap mahasiswa di IKIP Manado ?

h. Adakah kemungkinan pengaruh sistem pengelolaan program bimbingan serta persepsi dan ekspektasi mahasiswa terhadap efektivitas layanan bimbingan pada IKIP Manado ?

Rumusan masalah dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan tersebut, akan dijadikan sebagai penuntun dalam menemukan dan menganalisis data dalam penelitian ini.

Adapun paradigma permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut : (Lihat pada hal.10)





K O N S E P T E O R I

S I S T E M P E N G E L O L A A N
P R O G R A M B I M B I N G A N

-Perencanaan
-Pergorogansian
-Pengarahan
-Supervisi
-Evaluasi

P E R S E P S I & E K S P E K T A S I
M A H A S I S W A

-Program bimbingan
-Pelaksanaan BP
-Pembimbing

L A Y A N A N B I M B I N G A N
E F E K T I V I T A S

Mahasiswa
-Peny.diri
-Motivasi belajar
-Peng. & sikap ttg. cara bel.
-Perkemb. ketertitan
-Merasa ter-tolong
Lain-lain
-Jmlh. mhs. yg dibbg.
-Perkemb. output

→ + + (Sgt.efekt.)
→ - + (Krg.efekt.)
→ + - (Krg.efekt.)
→ - - (Sgt.krg.ef.)

Bagan 1. Paradigma Permasalahan

Secara terperinci, maka aspek-aspek yang akan diteliti adalah sebagai berikut :

1. Pengelolaan Program Bimbingan

a. Perencanaan, menyangkut tentang hal-hal:

- 1) Landasan penyusunan program
- 2) Perencana program
- 3) Tujuan program
- 4) Prosedur analisis kebutuhan dan permasalahan mahasiswa
- 5) Isi program
- 6) Masalah-masalah yang ditangani
- 7) Perimbangan anggaran

b. Pengorganisasian, menyangkut tentang hal-hal:

- 1) Tenaga-tenaga personil bimbingan
- 2) Tugas dan tanggung jawab personil bimbingan
- 3) Struktur Organisasi bimbingan
- 4) Mekanisme bimbingan

c. Pengarahan, menyangkut tentang hal-hal:

- 1) Jenis-jenis kegiatan yang dilakukan
- 2) Bentuk-bentuk kegiatan
- 3) Hambatan-hambatan dalam pelaksanaan kegiatan layanan bimbingan
- 4) Usaha-usaha yang dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatan
- 5) Usaha-usaha yang dilakukan dalam rangka

kerja sama dengan petugas-petugas bimbingan

- d. Supervisi, menyangkut tentang hal-hal:
 - 1) Jenis-jenis kegiatan yang dilakukan
 - 2) Kriteria supervisi
 - 3) Pembinaan petugas-petugas bimbingan
- e. Evaluasi, menyangkut tentang hal-hal:
 - 1) Jenis-jenis kegiatan yang dilakukan
 - 2) Kriteria evaluasi
 - 3) Yang mengevaluasi

2. Persepsi dan Ekspektasi Mahasiswa

Menyangkut tentang hal-hal:

- a. Kesan, pendapat serta usul-usul mahasiswa tentang:
 - 1) Program bimbingan
 - 2) Pelaksanaan program bimbingan
- b. Harapan dan keinginan mahasiswa tentang:
 - 1) Keahlian pembimbing
 - a) Bidang keahliannya
 - b) Tingkat keahliannya
 - c) Cara berkomunikasinya
 - 2) Kepribadian pembimbing
 - a) Perilakunya
 - b) Emosinya
 - c) Moralnya
 - 3) Peranan pembimbing
 - a) Cara berperannya dalam pembimbingan

3) Efektivitas Layanan Bimbingan

- a. Penyesuaian diri mahasiswa, menyangkut tentang hal-hal:
 - (1) Penyesuaian diri dengan teman mahasiswa
 - (2) Penyesuaian diri terhadap dosen
 - (3) Penyesuaian diri terhadap program perkuliahan
- b. Motivasi belajarnya
- c. Pengetahuan dan sikap tentang cara belajar
- d. Perkembangan ketertiban mahasiswa
- e. Apakah mahasiswa merasa tertolong
- f. Keberhasilan dalam penanganan klien
- g. Perkembangan output.

3. Penjelasan Variabel Penelitian

Sehubungan dengan topik, maka di dalamnya terdapat tiga variabel penting, yakni, (a) pengelolaan program bimbingan, (b) persepsi dan ekspektasi mahasiswa, dan (c) efektivitas layanan bimbingan.

a) Pengelolaan Program Bimbingan

Yang lebih ditekankan di sini, ialah istilah "pengelolaan". yang dalam bahasa Inggrisnya disebut management. F.E. Kast dan J.E. Rosenzweig (1979, h.7), mengemukakan pengertian sebagai berikut: "Management is a process of planning, organizing, and controlling activities." Ini dapat diartikan bahwa pengelolaan ialah suatu proses perencanaan, pengorganisasian dan kontrol terhadap

kegiatan-kegiatan. Dalam kaitan dengan bimbingan, maka Arthur Jones (1970, h.98-99), mengemukakan enam kegiatan pokok, yakni (1) planning, (2) organizing, (3) assembling resource, (4) directing, (5) supervising, dan (6) controlling. Secara operasionalnya, maka di sini pengelolaan program bimbingan diartikan sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, supervisi dan evaluasi program bimbingan.

b) Persepsi dan Ekspektasi Mahasiswa

Persepsi yang dalam bahasa Inggrisnya perception, oleh N. Rao (1981, h.68) diartikan sebagai "...an active process and individuals perceive by attaching meanings to their experiences." Persepsi adalah suatu proses aktif dan pernyataan individu dengan memberi makna terhadap apa yang dialaminya. Secara operasionalnya di sini persepsi lebih diarahkan pada kesan dan pendapat dari mahasiswa tentang hal yang berkenaan dengan program bimbingan dan pelaksanaannya. Sedangkan Ekspektasi di sini dimaksudkan sebagai harapan dan keinginan yang ada pada mahasiswa tentang hal yang berkenaan dengan keahlian, kepribadian dan peranan pembimbing.

c) Efektivitas Layanan Bimbingan

Yang dimaksud dengan efektivitas layanan bimbingan di sini, ialah keberhasilan yang dicapai setelah diadakannya kegiatan layanan bimbingan dan penyuluhan, terutama bagi mahasiswa. Mengenai kriteria keberhasilan bimbingan, para

ahli mengemukakan pendapat mereka sebagai berikut :

Arthur Jones (1970,h.229), mengemukakan kriteria keberhasilan bimbingan,yakni :“(1) reduction in disciplinary cases in school,(2) decrease in failure by individual students,(3) better school adjustment,(4) success in college or university, dan (5) success in business and industry, salary and job satisfaction.”

Adapun kriteria keberhasilan di dalam penulisan ini, menyangkut tentang hal-hal yang berkenaan dengan penyesuaian diri mahasiswa, motivasi belajarnya, pengetahuan dan sikap mahasiswa tentang cara belajar, perkembangan ketertarikan mahasiswa, apakah mahasiswa merasa tertolong, keberhasilan dalam penanganan klien, dan perkembangan output.

B. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Erat kaitannya dengan permasalahan, maka penelitian ini bertujuan untuk melihat :

- a) keadaan sistem pengelolaan program bimbingan pada IKIP Manado (perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, supervisi dan evaluasinya)
- b) relevansi antara konsep-konsep teoritik tentang sistem pengelolaan program bimbingan dengan apa yang diamati secara empirik pada IKIP Manado
- c) ada tidaknya unsur-unsur evaluatif pada mahasiswa dalam mempersepsi program bimbingan dan pelaksanaannya
- d) kecenderungan ekspektasi mahasiswa terhadap keahlian,

kepribadian dan peranan pembimbing

e) ada tidaknya perbedaan kecenderungan persepsi dan ekspektasi antara mahasiswa pria dan wanita, antar semester dan antar Fakultas

f) ada tidaknya kesesuaian antara perencanaan dan pelaksanaan program bimbingan dengan apa yang diharapkan dan diinginkan oleh mahasiswa

g) sejauh mana program mampu mencapai tujuan yang hendak dicapai

h) adanya kemungkinan pengaruh antara sistem pengelolaan program bimbingan serta persepsi dan ekspektasi mahasiswa terhadap efektivitas layanan bimbingan di IKIP Manado.

2. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan input bagi IKIP Manado, khususnya Unit Bimbingan dan Konseling (UBK) dalam perencanaan dan pengembangan program layanan bimbingan selanjutnya. Selain dari itu, maka dengan penelitian ini dapat diperoleh pengetahuan serta pengalaman yang berarti, baik dari segi teoritis maupun dari segi praktis. Dari segi teoritiknya dapat diperoleh pengetahuan yang lebih banyak lewat studi kepustakaan yang ada hubungannya dengan permasalahan penelitian, sedangkan dari segi praktisnya dapat diperoleh pengalaman secara langsung tentang penggunaan teknik-teknik penelitian. Dengan kata lain, lewat penelitian ini peneliti memperoleh kesempatan dalam peningkatan kemampuan diri.

C. Asumsi-Asumsi

1. Penerapan layanan bimbingan secara terprogram dan terpadu, dapat menunjang tercapainya keberhasilan layanan bimbingan pada khususnya dan tujuan pendidikan pada umumnya.
2. Keberhasilan program layanan bimbingan, tergantung pada, (a) pemahaman dan penerimaan oleh para administrator terhadap fungsi dan tujuan program tersebut, (b) latihan, pengalaman dan kualifikasi personil dari para petugas bimbingan, (c) pengenalan terhadap kebutuhan-kebutuhan para mahasiswa dan (d) kerja sama dengan berbagai pihak.
3. Program bimbingan yang efektif, harus menghasilkan timbulnya suatu sikap pada mahasiswa untuk dapat memahami dirinya, dapat membantu dirinya sendiri dan dapat mengarahkan diri sendiri secara lebih baik.
4. Bagaimana seseorang berperilaku terhadap sesuatu, itu tergantung dari bagaimana persepsinya tentang sesuatu itu. Implikasinya, bahwa keberhasilan layanan bimbingan turut dipengaruhi oleh persepsi pihak klien terhadap aspek-aspek yang berkaitan dengan layanan bimbingan tersebut.
5. Perilaku individu, dapat dimotivasi, dipengaruhi dan ditentukan oleh harapan-harapan dan keinginan-

keinginannya. Implikasinya ialah, apabila suatu perangsang yang datang dari luar sesuai dengan harapan-harapan dan keinginan-keinginannya maka sikapnya bisa bersifat positif terhadap perangsang tersebut, dan sebaliknya apabila tidak sesuai, maka sikapnya bisa bersifat negatif. Sikap semacam ini dapat terjadi pula pada mahasiswa terhadap para pembimbing dalam hubungan dengan layanan bimbingan dan akan mempengaruhi keberhasilan layanan bimbingan itu sendiri.

