

PENGARUH MANAJEMEN LAYANAN DAN *SELF CONFIDENCE* TERHADAP KINERJA GURU BIMBINGAN KONSELING DI SMA KOTA PEKANBARU

Iin Immawati¹⁾
M. Nur Mustafa²⁾
Daeng Ayub Natuna³⁾

¹⁾ Guru BK SMAN 13 Pekanbaru

²⁾ Lecturer of Education Management Study Programme PPs University of Riau

³⁾ Lecturer of Education Management Study Programme PPs University of Riau

Email: iinimmawati79@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effect of service management and self-confidence on the performance of counseling guidance teachers in SMA Kota Pekanbaru. The population of this study were the counseling guidance teachers in Pekanbaru city high school, amounting to 85 counseling guidance teachers in Pekanbaru city high school. The sample in this study amounted to 70 counseling guidance teachers in SMA Kota Pekanbaru. Sampling in this study was carried out using simple random sampling technique, because the sampling of the population was carried out randomly without paying attention to the strata in this population. The types of data from this study are primary data for service management variables and self-confidence variables obtained from teachers using questionnaires and secondary data for teacher performance variables using PKG scores for counseling guidance teachers in SMA Kota Pekanbaru. The data analysis technique in this research is descriptive statistical analysis and inferential statistical analysis using path analysis with the help of SPSS. The results of this study indicate that service management and self-confidence have a simultaneous or partial effect on the performance of counseling teachers in SMA Kota Pekanbaru.

Keywords: *Service Management; Self Confidence; Teacher Performance*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh manajemen layanan dan *self confidence* terhadap kinerja guru bimbingan konseling di SMA kota Pekanbaru. Populasi dari penelitian ini adalah Guru Bimbingan Konseling di SMA Kota Pekanbaru yang berjumlah 85 guru bimbingan konseling di SMA kota Pekanbaru. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 70 guru bimbingan konseling di SMA kota Pekanbaru. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *simple random sampling*, karena pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi ini. Jenis data dari penelitian ini adalah data primer untuk variabel manajemen layanan dan variabel *self confidence* yang diperoleh dari guru dengan menggunakan kuisioner dan data sekunder untuk variabel kinerja guru dengan menggunakan nilai PKG guru bimbingan konseling di SMA kota Pekanbaru. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial menggunakan path analisis dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen layanan dan *self confidence* berpengaruh baik secara simultan maupun parsial terhadap kinerja guru bimbingan konseling di SMA Kota Pekanbaru.

Kata Kunci: *Manajemen Layanan; Self Confidence; Kinerja Guru*

PENDAHULUAN

Guru Bimbingan Konseling sama halnya dengan guru mata pelajaran lainnya, mempunyai tugas, fungsi dan tanggung jawab. Adapun kinerja guru Bimbingan Konseling sebagai pelaksanaan telah diatur oleh pemerintah dalam bentuk Peraturan Pemerintah, Keputusan Menteri dan Panduan Teknis Penyelenggaraannya, serta Standar Profesi Konseling. Dalam Surat Keputusan Bersama Kemendikbud dan Kepala BAKN No.0433/P/1993 dan No. 25 tahun 1993 tentang Petunjuk Pelaksanaan Jabatan Fungsional Guru dan Angka Kreditnya pasal 1, ayat 11 sampai dengan 14 menyebutkan bahwa: Guru pembimbing adalah guru yang mempunyai tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak secara penuh dalam kegiatan Bimbingan dan Konseling terhadap sejumlah peserta didik, menyusun program bimbingan dan konseling, melaksanakan bimbingan dan konseling, mengevaluasi pelaksanaan

bimbingan dan konseling, menganalisis hasil evaluasi pelaksanaan bimbingan dan konseling, dan tindak lanjut pelaksanaan bimbingan dan konseling.

Untuk menentukan keberhasilan suatu kinerja guru Bimbingan Konseling sebenarnya banyak faktor yang mempengaruhinya, diantaranya adalah manajemen layanan Bimbingan Konseling dan *self confidence*.

Dengan adanya manajemen layanan Bimbingan Konseling yang sistematis, tersusun dan terarah dan dapat dilaksanakan yang dimulai dari *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (pelaksanaan) dan *controlling* (pengawasan) tentu akan menghasilkan kinerja guru Bimbingan Konseling yang baik.

Selain itu keberhasilan kinerja guru Bimbingan Konseling juga bisa nampak dari dalam diri seorang guru Bimbingan Konseling tersebut, dimana seorang guru Bimbingan Konseling yang mempunyai rasa percaya diri (*self*

confidence) yang baik dan tinggi seperti yakin kepada kemampuan dirinya, berani menghadapi tantangan, berpikiran positif, bertanggung jawab dan objektif tentulah akan menghasilkan kinerja guru Bimbingan Konseling yang baik.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah manajemen layanan dan *self confidence* berpengaruh terhadap kinerja guru bimbingan konseling SMA kota Pekanbaru baik secara simultan maupun secara parsial.

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis apakah manajemen layanan dan *self confidence* berpengaruh terhadap kinerja guru bimbingan konseling SMA kota Pekanbaru baik secara simultan maupun secara parsial.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan terutama yang berkaitan dengan manajemen layanan, dan *self confidence* serta kinerja guru Bimbingan Konseling.
 - b. Memberi sumbangan pemikiran dan pengembangan ilmu administrasi pendidikan khususnya pendidikan Guru Bimbingan Konseling.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi pembuat kebijakan pendidikan dapat digunakan untuk menyusun program dalam meningkatkan manajemen layanan, meningkatkan *self confidence*, dan meningkatkan

kinerja guru Bimbingan Konseling pada masa yang akan datang sehingga menghasilkan kualitas dan produktifitas kerja secara efektif dan efisien.

- b. Pihak sekolah, Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengetahui faktor yang mempengaruhi kinerja guru Bimbingan Konseling, juga sebagai bahan masukan bagi pihak sekolah khususnya guru dan kepala-kepala sekolah bahwa manajemen layanan, dan *self confidence* dapat menentukan baik dan buruknya kinerja guru Bimbingan Konseling.
- c. Bagi guru Bimbingan Konseling, hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan manajemen layanan, dan *self confidence* Guru Bimbingan Konseling dalam meningkatkan kinerjanya.

KAJIAN PUSTAKA

Kinerja Guru Bimbingan Konseling

Menurut Rivai, H.V., at al., (2009: 548), Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam organisasi.

Kinerja guru diartikan sebagai kemampuan guru yang didasari oleh pengetahuan, sikap, ketrampilan, kesanggupan dan motivasi dalam melaksanakan tugas profesional mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai, mengevaluasi peserta didik.

Guru bimbingan konseling merupakan bagian elemen penting sekaligus merupakan salah satu ujung tombak proses pendidikan untuk membantu perkembangan peserta didik supaya optimal. Bimbingan dan konseling sebagai salah satu komponen yang tidak terpisahkan dari pendidikan memiliki peran yang sangat strategis

dalam membantu para peserta didik mengatasi berbagai masalah yang dihadapinya. Bimbingan dan konseling di sekolah akan senantiasa terkait dengan perubahan yang terjadi pada kehidupan siswa dan lingkungannya.

Kinerja guru Bimbingan Konseling adalah pelaksanaan tugas-tugas sebagai guru pembimbing. Tugas-tugas tersebut telah diatur oleh pemerintah dalam hal ini Departemen Pendidikan Nasional dalam bentuk Peraturan Pemerintah, Keputusan Menteri dan Panduan Teknis penyelenggaraannya, serta Standar Profesi Konseling.

Faktor-Faktor yang mempengaruhi kinerja guru Bimbingan Konseling

Sedarmayanti dalam Supardi (2016:19) adapun faktor-fktor yang mempengaruhi kinerja meliputi: (1) sikap dan mental, motivasi kerja, disiplin kerja dan etika kerja. (2) pendidikan. (3) keterampilan. (4) manajemen kepemimpinan. (5) tingkat penghasilan. (6) gaji dan kesehatan. (7) jaminan sosial.(8) iklim kerja. (9) sarana dan prasarana. (10) teknologi. (11) kesempatan berprestasi.

Terdapat dua faktor yang mempengaruhi kinerja guru Bimbingan Konseling yaitu : (1) faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam diri guru Bimbingan Konseling itu sendiri dan, (2) faktor eksternal yaitu faktor yang berasal dari luar diri guru Bimbingan Konseling tersebut.

Indikator kinerja guru Bimbingan Konseling

Rivkin, Hamushek dan Kain dalam Supardi (2016: 49) Berdasarkan hasil riset, *Teacher qualityis the most important determinant of the school quality* yang tergabung dalam *National Center for Educational Statistic* di Amerika Serikat (NCES) dilaporkan

bahwa standar kualitas yang harus dipenuhi oleh guru adalah : (1) *the academic skill of teacher*. (2) *teacher assigment*. (3) *teacher experiance*. (4) *profesional development*.

Dalam Salinan Permendiknas No. 27 tahun 2008 tentang Standar Kualifikasi Akademik dan Kompetensi Konselor dinyatakan bahwa kompetensi yang harus dikuasai guru Bimbingan dan Konseling/Konselor mencakup 4 (empat) ranah kompetensi, yaitu: kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, dan kompetensi profesional.

Manajemen Layanan

Manajemen sangat penting dan dibutuhkan dalam suatu organisasi juga bagi seorang individu, hal tersebut dikarenakan manajemen berkaitan dengan pencapaian suatu tujuan. Dengan kemampuan manajemen yang baik maka tujuan akan lebih mudah dicapai, sebaliknya tanpa manajemen, suatu organisasi atau individu akan lebih sulit dalam mencapai tujuan. Bimbingan dan konseling merupakan salah satu organisasi yang ada di dalam sekolah yang juga memerlukan adanya manajemen agar dapat mencapai tujuannya.

Suherman AS dalam Abror Sodik (2017:35) manajemen diartikan sebagai proses mengadakan, mengatur dan memamfaatkan berbagai sumber daya yang dianggap penting guna mencapai suatu tujuan.

Sugiyo dalam Budi Bowo Leksono (2017:27) menyatakan manajemen Bimbingan dan Konseling adalah kegiatan yang diawali dari perencanaan kegiatan Bimbingan dan Konseling, pengorganisasian aktivitas dan semua unsur pendukung Bimbingan dan Konseling, menggerakkan sumber daya manusia untuk melaksanakan kegiatan Bimbingan dan Konseling,

memotivasi sumber daya manusia agar kegiatan Bimbingan dan Konseling mencapai tujuan serta mengevaluasi kegiatan Bimbingan dan Konseling untuk mengetahui apakah semua kegiatan layanan sudah dilaksanakan dan mengetahui bagaimana hasilnya.

Selain itu, Robert L. Gibson dan Marianne H. Mitchell (2011:27) menyatakan bahwa manajemen Bimbingan dan Konseling adalah aktivitas-aktivitas yang memfasilitasi dan melengkapi fungsi-fungsi keseharian staf konseling meliputi aktivitas administratif seperti pelaporan dan perekaman, perencanaan dan kontrol anggaran, manajemen fasilitas dan pengaturan sumber daya.

Pendapat-pendapat ahli di atas yang beragam, dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen mempunyai beberapa esensi, yaitu: (1) manajemen sebagai suatu proses kegiatan; (2) manajemen untuk mencapai tujuan; dan (3) manajemen memanfaatkan sumber daya (manusia, lingkungan, fasilitas, sarana, prasarana, dan lain-lain).

Indikator Manajemen Layanan

Pengorganisasian kegiatan bimbingan dan konseling memiliki peran kunci dalam menunjang keberhasilan pelaksanaan program Bimbingan dan Konseling. Hal ini dikarenakan, dengan pengorganisasian yang tepat dapat memberikan arah dan pedoman posisi masing-masing pelaksana bimbingan dan konseling. Yang dapat diukur dengan indikator: (1) planning (perencanaan), (2) organizing (pengorganisasian), (3) actuating (pelaksanaan), dan (4) controlling (pengawasan).

Self Confidence

Percaya diri adalah modal dasar seorang manusia dalam memenuhi berbagai kebutuhan sendiri. Seseorang

mempunyai kebutuhan untuk kebebasan berfikir dan berperasaan sehingga seseorang yang mempunyai kebebasan berfikir dan berperasaan akan tumbuh menjadi manusia dengan rasa percaya diri. Salah satu langkah pertama dan utama dalam membangun rasa percaya diri dengan memahami dan meyakini bahwa setiap manusia memiliki kelebihan dan kelemahan masing-masing.

Menurut Lauster dalam Asrullah Syam dan Amri (2017:91) kepercayaan diri merupakan suatu sikap atau keyakinan atas kemampuan diri sendiri, sehingga dalam tindakan-tindakannya tidak terlalu cemas, merasa bebas untuk melakukan hal-hal yang sesuai dengan keinginan dan tanggungjawab atas perbuatannya, sopan dalam berinteraksi dengan orang lain, memiliki dorongan prestasi serta dapat mengenal kelebihan dan kekurangan diri sendiri. Terbentuknya kemampuan percaya diri adalah suatu proses belajar bagaimana merespon berbagai rangsangan dari luar dirinya melalui interaksi dengan lingkungannya.

Mastuti (2008:13) menyatakan "kepercayaan diri adalah sikap positif seorang individu yang memampukan dirinya untuk mengembangkan penilaian positif baik terhadap diri sendiri maupun terhadap lingkungan/situasi yang dihadapinya". Wiranegara (2010:3) menyatakan bahwa kepercayaan diri sebenarnya adalah karakter seseorang dengan kepercayaan positif terhadap dirinya sehingga ia bisa mengontrol hidup dan rencana-rencananya. Orang yang percaya diri adalah seseorang yang tahu kemampuan dirinya dan menggunakan kemampuannya untuk berbuat sesuatu. Orang yang percaya diri akan mengambil setiap keuntungan dan kesempatan yang ada di depan matanya.

Berdasarkan uraian di atas secara umum dapat disimpulkan bahwasannya percaya diri adalah sikap percaya dan yakin akan kemampuan yang dimiliki, yang dapat membantu seseorang untuk memandang dirinya dengan positif dan realistis sehingga ia mampu bersosialisasi secara baik dengan orang lain. Percaya diri seseorang juga banyak dipengaruhi oleh tingkat dan keterampilan yang dimiliki. Orang yang percaya diri selalu yakin pada setiap tindakan yang dilakukannya, merasa bebas untuk melakukan hal-hal sesuai dengan keinginannya dan bertanggung jawab atas perbuatannya.

Indikator Self Confidence

Kepercayaan diri dapat dibentuk berdasarkan pengalaman masa kecil sampai masa dewasa dan sebagai akibat dari berinteraksi dengan orang lain maupun lingkungan sekitar. Orang yang percaya diri memiliki beberapa indikator yaitu: (1) yakin kepada kemampuan diri sendiri, (2) berani menghadapi tantangan, (3) berpikir positif, bertanggung jawab, (4) objektif.

Kerangka Berpikir

Pengaruh Manajemen Layanan Terhadap Kinerja Guru Bimbingan Konseling

Manajemen bertujuan untuk mempermudah mencapai tujuan layanan Bimbingan Konseling yang dilaksanakan dalam sekolah atau instansi pendidikan. Fungsi manajemen layanan Bimbingan Konseling yang dilaksanakan adalah untuk memberikan alur aktivitas, penetapan posisi dan peran serta tanggung jawab setiap personel dalam menjalankan aktivitas secara efektif dan efisien.

Manajemen layanan yang terencana dan terstruktur akan berdampak pada keberhasilan kinerja

guru Bimbingan Konseling. Fattah, Nanang (2008: 63) menjelaskan bahwa suatu mekanisme program pelayanan Bimbingan dan Konseling di sekolah tidak mungkin akan tersusun, terselenggara dan tercapai apabila tidak dikelola dalam suatu sistem manajemen yang bermutu. Manajemen yang bermutu sendiri akan banyak ditentukan oleh kemampuan manajer pendidikan di sekolah dalam merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, dan mengendalikan sumber daya yang ada. Karena manajemen Bimbingan dan Konseling sangat dapat membantu sekolah dalam meningkatkan mutu dari sekolahnya itu khususnya dalam pengembangan sumber daya manusia yang ada dilingkungan sekolah.

Dengan manajemen layanan Bimbingan Konseling yang sistematis, tersusun dan terarah tentunya akan menghasilkan layanan Bimbingan konseling yang baik, efisien dan efektif untuk perkembangan siswa disekolah. Mekanisme manajemen Bimbingan Konseling yang terarah dan sistematis merupakan manifestasi dan akumulasi pelayanan Bimbingan Konseling sehingga merupakan salah satu indikator kerja guru Bimbingan Konseling. Selanjutnya dengan manajemen Bimbingan Konseling yang sistematis dan terarah yang baik pada gilirannya akan memberikan panduan pelaksanaan kegiatan Bimbingan Konseling sekaligus menghilangkan kesan bahwa guru Bimbingan Konseling bekerja sifatnya insidental dan bersifat kuratif semata-mata.

Pengaruh self confidence terhadap kinerja guru Bimbingan Konseling

Percaya diri merupakan suatu kepribadian yang amat penting dalam karir seorang guru Bimbingan Konseling. Guru Bimbingan Konseling yang percaya diri akan yakin dengan

kemampuan diri sendiri dan akan memiliki harapan yang realita serta selalu berfikir positif terhadap apa yang terjadi dengan kata lain individu tersebut mempunyai konsep diri positif. Guru Bimbingan Konseling yang mempunyai kepercayaan diri yang tinggi atau baik, tentu akan sangat membantu dalam proses layanan Bimbingan Konseling. Sehingga kinerja guru Bimbingan Konseling di sekolah dapat berjalan dengan semestinya.

Hal ini sesuai dengan penelitian Diana Dewi Satria, Matin dan Maaruf (2018) bahwa terdapat pengaruh langsung positif kepercayaan diri terhadap kinerja. Faktor pendorong utama dalam melaksanakan tugas adalah kebutuhan dimana di dalamnya masalah kepercayaan diri juga merupakan factor penting. Tidak seorangpun dapat melakukan sesuatu pekerjaan tanpa memiliki rasapercaya diri yang cukup untuk melaksanakan pekerjaan tersebut. Oleh karena itu masalah kepercayaan diri diperlukan dalam meningkatkan kinerja seseorang. Dalam hal ini kepercayaan diri berpengaruh demi peningkatan kinerja gurudi sekolah. Setiap gurua kan berupaya untuk bekerja dengan sepenuh hati dan bersedia menerima resiko apapun yang diterima dari pekerjaannya sebagai pengajar dan pendidik. Dengan adanya kepercayaan diri tersebut, maka kinerja gurupun akan semakin meningkat.

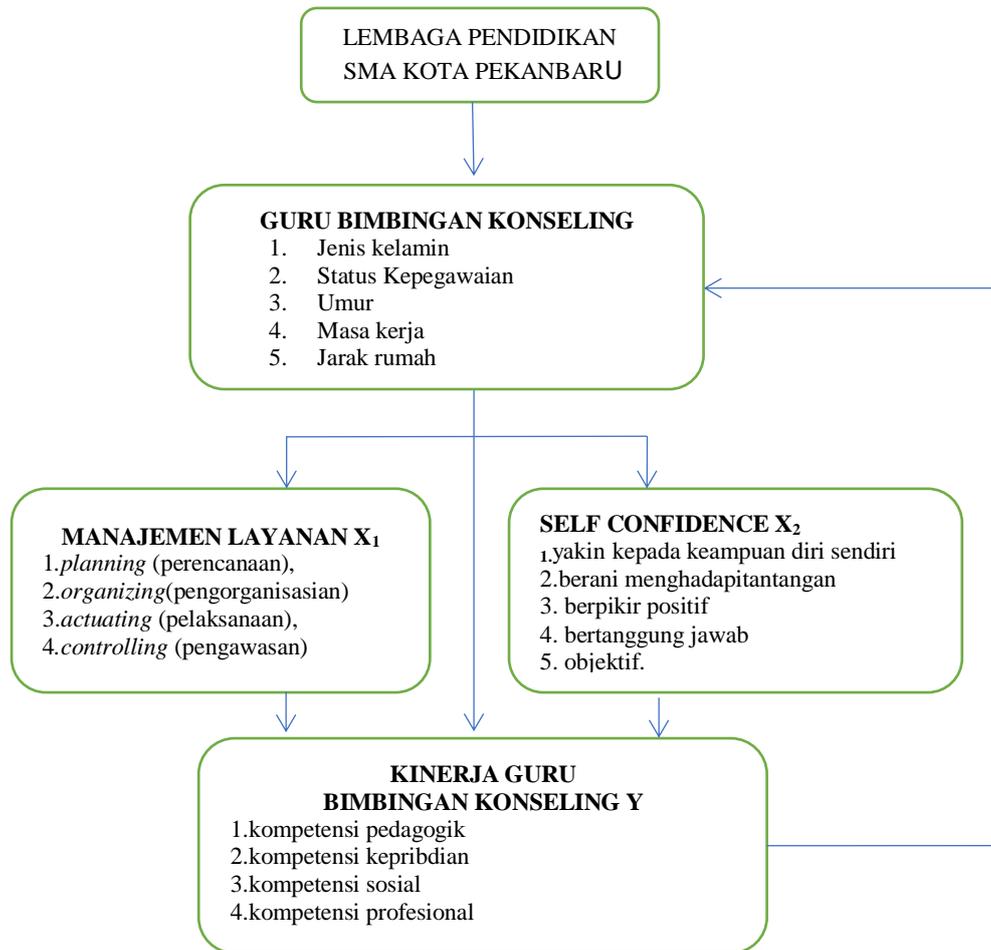
Pengaruh manajemen layanan dan *self confidence* terhadap kinerja guru Bimbingan Konseling

Keberhasilan kinerja guru Bimbingan Konseling tidak akan

terlepas dari manajemen layanan yang terencana dan terstruktur serta *self confidence* yang dimiliki oleh guru Bimbingan Konseling itu sendiri. Dengan manajemen layanan Bimbingan Konseling yang sistematis, tersusun dan terarah tentunya akan menghasilkan layanan Bimbingan konseling yang baik, efeasien dan efektif untuk perkembangan siswa disekolah. Mekanisme manajemen Bimbingan Konseling yang terarah dan sistematis merupakan manifestasi dan akumulasi pelayanan Bimbingan Konseling sehingga merupakan salah satu indikator kerja guru Bimbingan Konseling.

Selain manajemen layanan Bimbingan Konseling yang teratur, terarah, tersusun sistematis dalam menentukan baik atau berhasil tidaknya suatu kinerja guru Bimbingan Konseling juga dapat ditentukan oleh hal lain yang berada dalam diri atau pribadi guru Bimbingan Konseling tersebut. Dimana apabila seorang guru Bimbingan Konseling telah mempunyai dan menguasai manajemen layanan Bimbingan Konseling dengan baik, tetapi tidak bisa menjalankan atau menerapkannya kepada siswa disekolah, tentu saja proses layanan Bimbingan Konseling tidak akan berjalan dengan semestinya. Disinilah seorang guru Bimbingan Konseling dituntut untuk bisa tampil percaya diri (*self confidence*) dalam memberikan layanan Bimbingan Konseling kepada siswa disekolah.

Gambar 1 : Kerangka Penelitian



Hipotesis Penelitian

Karena penelitian ini terdapat keterkaitan antar variabel, maka hipotesis pada penelitian ini adalah:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan manajemen layanan terhadap kinerja guru Bimbingan Konseling di SMA Kota Pekanbaru.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan *self confidence* terhadap kinerja guru Bimbingan Konseling di SMA Kota Pekanbaru.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan manajemen layanan dan *self confidence* secara simultan (bersama-sama) terhadap kinerja guru Bimbingan Konseling di SMA Kota Pekanbaru

METODOLOGI PENELITIAN

Adapun pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kuantitatif, dimana menurut Sugiyono (2019:16) bahwa metode penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Pendekatan kuantitatif ini digunakan oleh peneliti untuk penelitian tentang pengaruh manajemen layanan dan *self confidence* terhadap

kinerja guru Bimbingan Konseling di SMA Kota Pekanbaru.

Objek dari penelitian ini adalah manajemen layanan, *self confidence* dan kinerja guru.

Populasi Dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh guru Bimbingan Konseling di SMA kota Pekanbaru yang berjumlah 85 orang, untuk lebih jelasnya bisa dilihat dari tabel dibawah ini :

Tabel 1. Jumlah Guru Bimbingan Konseling yang menjadi populasi

Status SMA	Jenis Kelamin		Jumlah
	Laki-Laki	Perempuan	
Negeri	14	40	54
Swasta	6	25	31
Jumlah	24	61	85

Sumber: data MGBK SMA di Kota Pekanbaru 2020

Berdasarkan rumus Taro Yamane, maka sampel dalam penelitian ini adalah 70 orang guru Bimbingan Konseling di SMA kota Pekanbaru dengan taraf kesalahan (error) 5%. Sedangkan untuk keperluan uji coba dilakukan dengan mengambil sisa sampel dari guru Bimbingan Konseling di SMA kota Pekanbaru sebanyak 15 orang, yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 2. Sampel Penelitian

Status SMA	Populasi	Sampel Penelitian	Jenis Kelamin Sampel Penelitian		Sampel Uji Coba
			Laki-laki	Perempuan	
Negeri	54	48	8	40	10
Swasta	31	22	3	19	5
Jumlah	85	70	11	59	15

Sumber: data MGBK SMA di Kota Pekanbaru 2020

Jenis dan Sumber Data

Jenis data dalam penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, karena data yang diperoleh nantinya berupa angka. Penelitian ini terdiri atas

tiga variabel, yaitu manajemen layanan (X1) dan *self confidence* (X2) sebagai variabel bebas (independent) dan kinerja guru Bimbingan Konseling (Y) sebagai variabel terikat (dependent).

Sumber data dari penelitian ini adalah data primer untuk variabel manajemen layanan dan variabel *self confidence*, dan data sekunder untuk variabel kinerja guru yang berasal dari nilai PKG guru bimbingan konseling di SMA kota Pekanbaru.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuisioner untuk variabel manajemen layanan dan variabel *self confidence*, dan nilai PKG guru bimbingan konseling untuk variabel kinerja guru.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial dengan bantuan SPSS.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- Didapatkan pengaruh yang signifikan antara variabel manajemen layanan (X1) terhadap kinerja guru (Y) Bimbingan Konseling SMA kota Pekanbaru yang besar pengaruhnya 16,8% dengan tafsiran rendah, karena masih terdapat 83,2% yang ditentukan oleh faktor lain yang tidak menjadi bagian dari penelitian ini. Pengaruh ini digambarkan oleh setiap kenaikan satu satuan pada variabel manajemen layanan (X1) akan diikuti peningkatan terhadap kinerja guru (Y) sebesar 0,409 satu satuan.
- Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *self confidence* (X2)

terhadap kinerja guru (Y) Bimbingan Konseling SMA kota Pekanbaru yang besar pengaruhnya 23,5% dengan tafsiran rendah, karena masih terdapat 76,5% ditentukan oleh faktor lain yang tidak menjadi bagian dari penelitian ini. Pengaruh ini tergambar oleh setiap kenaikan satu satuan pada *self confidence* (Y) dan diikuti dengan peningkatan kinerja guru (Y) sebesar 0,485 satu satuan.

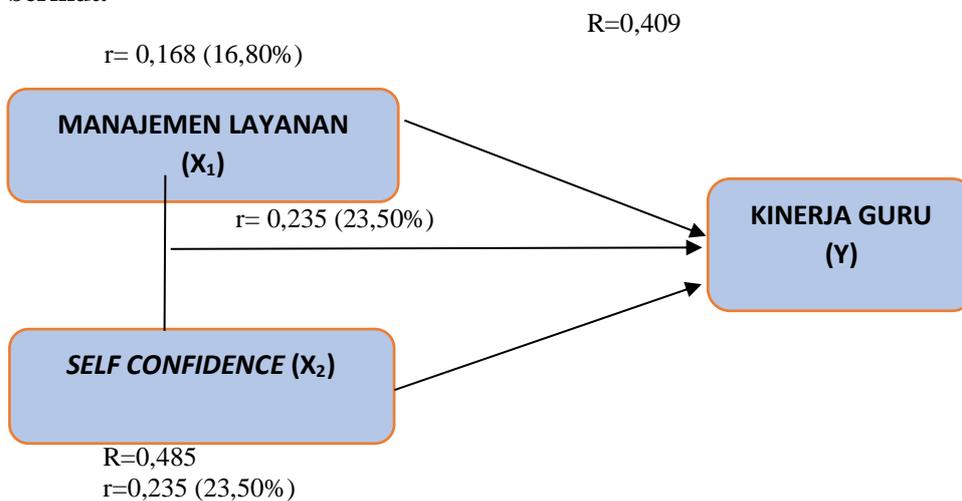
- c. Didapatkan pengaruh yang signifikan antara variabel manajemen layanan (X_1) dan *self confidence* (X_2) terhadap kinerja guru (Y) Bimbingan Konseling SMA kota Pekanbaru, yang pengaruhnya 23,5% yang tergolong pada tafsiran rendah, karena masih terdapat 76,5% ditentukan oleh faktor lain yang tidak menjadi bagian dari penelitian ini.

Pengaruh ini digambarkan oleh setiap kenaikan satu satuan pada manajemen layanan (X_1) diikuti dengan peningkatan kinerja guru (Y) sebesar 0,018 satu satuan dengan asumsi bahwa variabel *self confidence* (X_2) dan setiap kenaikan satu satuan pada *self confidence* (X_2) diikuti dengan peningkatan kinerja guru (Y) sebesar 0,470 satu satuan dengan asumsi bahwa variabel manajemen layanan (X_1) tetap.

Hasil Uji Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian ini berbunyi: Berdasarkan perumusan masalah dan kajian pustaka, maka hipotesis penelitian ini adalah: manajemen layanan dan *self confidence* berpengaruh terhadap kinerja guru baik secara simultan maupun secara parsial.

Hasil pengujian hipotesis diatas dapat dirangkum sebagaimana pada gambar berikut.



Gambar 2. Hasil Pengujian Hipotesis

Pengaruh Manajemen Layanan terhadap Kinerja Guru

Sebagaimana hasil penelitian ini yang mendapatkan hubungan yang signifikan antara variabel manajemen

layanan (X_1) terhadap kinerja guru (Y) Bimbingan Konseling di SMA kota Pekanbaru, dan besar pengaruhnya 16,8% dengan tafsiran rendah, karena masih terdapat sebesar 83,2 %

ditentukan oleh faktor lain yang tidak menjadi bagian dari penelitian ini. Pengaruh ini digambarkan oleh setiap kenaikan satu-satuan pada variabel manajemen layanan (X_1) yang akan diikuti peningkatan terhadap kinerja guru (Y) sebesar 0,409 satu satuan.

Temuan ini diperkuat oleh Herlina Hasim (2016) dalam penelitiannya yang menyimpulkan bahwa perencanaan program Bimbingan Konseling terdapat kegiatan analisis kebutuhan siswa dan lingkungan, adanya keterlibatan stakeholder, sarana prasarana penunjang kegiatan layanan bimbingan dan tujuan Bimbingan Konseling searah dengan visi, misi dan tujuan sekolah untuk menentukan teknik strategi dan sasaran program Bimbingan Konseling dalam rangka pengembangan siswa secara optimal bidang pribadi, sosial, belajar dan karir. Dalam pelaksanaan kegiatan Bimbingan Konseling di SMK Negeri 1 Kebun Tebu terbukti telah mengacu pada satuan kegiatan layanan dan satuan kegiatan pendukung sesuai program yang dibuat meskipun dalam pelaksanaannya dilakukan secara insidental tanpa adanya jam pelajaran khusus Bimbingan Konseling.

Pelayanan Bimbingan Konseling dilaksanakan dari manusia, untuk manusia dan oleh manusia. Dari manusia maksudnya pelayanan Bimbingan Konseling diselenggarakan berdasarkan hakikat dan keberadaan manusia dengan segenap dimensi kemanusiaannya. Untuk manusia dimaksudkan pelayanan tersebut diselenggarakan demi tujuan-tujuan yang agung, mulia dan positif bagi kehidupan manusia menuju manusia seutuhnya, baik manusia sebagai makhluk individu maupun sebagai makhluk sosial. Oleh manusia mengandung pengertian penyelenggara Bimbingan Konseling adalah manusia

dengan segenap derajat, martabat dan keunikan masing-masing yang terlibat di dalamnya.

Pengaruh *Self Confidence* terhadap Kinerja Guru

Sebagaimana hasil penelitian ini yang mendapatkan hubungan yang signifikan antara variabel *self confidence* (X_2) terhadap kinerja guru (Y) Bimbingan Konseling SMA kota Pekanbaru, dan besar pengaruhnya 23,5% dengan tafsiran rendah, karena masih terdapat sebesar 76,5% ditentukan oleh faktor lain yang tidak menjadi bagian dari penelitian ini. Pengaruh ini digambarkan dengan setiap kenaikan satu satuan pada *self confidence* diikuti dengan peningkatan kinerja guru sebesar 0,485 satu satuan.

Penelitian ini diperkuat oleh Nizam Pahlepi (2019) yang mengatakan bahwa kepercayaan diri guru berpengaruh terhadap kinerja guru. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, untuk meningkatkan kinerja guru perlu meningkatkan kepercayaan diri guru tersebut. Kepercayaan diri yang dimiliki oleh individu membuat seseorang bekerja dengan giat dan selalu berusaha mendapatkan hasil yang lebih baik. Kepercayaan diri yang tinggi membuat seseorang merasakan dirinya begitu berharga, hal ini membuat seseorang terpacu untuk membuat yang terbaik kepada diri dan juga instansi tempat dia bekerja. Kepercayaan diri adalah keyakinan pada kemampuan dan penilaian (*judgement*) diri sendiri sehingga dapat tampil percaya diri, bertindak independen, berani menyatakan keyakinan atas kemampuan sendiri, berani menghadapi tantangan atau konflik dalam melakukan tugas dan memilih pendekatan yang efektif.

Pengaruh manajemen layanan dan Self Confidence terhadap Kinerja Guru

Sebagaimana hasil penelitian ini yang mendapatkan hubungan yang signifikan antara variabel manajemen layanan (X_1) dan *self confidence* (X_2) terhadap kinerja guru (Y) Bimbingan Konseling SMA dikota Pekanbaru yang memperoleh besar pengaruhnya 23,5% dengan tafsiran rendah, karena masih terdapat 76,5% yang ditentukan oleh faktor lain, dimana faktor lain tersebut tidak menjadi bagian dalam penelitian ini. Pengaruh ini digambarkan oleh setiap kenaikan satu satuan pada manajemen layanan (X_1) diikuti dengan peningkatan kinerja guru (Y) sebesar 0,018 satu satuan dengan asumsi bahwa *self confidence* (X_2) tetap dan setiap kenaikan satu satuan pada *self confidence* (X_2) diikuti dengan peningkatan kinerja guru (Y) sebesar 0,470 satu satuan dengan asumsi bahwa manajemen layanan (X_1) tetap.

Dalam penelitian ini memperoleh nilai mean berdasarkan masing-masing indikator sebesar 82,63 yang tergolong berada pada tafsiran rendah. Hal ini berarti perlu peningkatan lagi untuk kinerja guru bimbingan konseling SMA kota Pekanbaru, hal itu bisa dilakukan dengan cara memperbaiki manajemen layanan yang dimulai dari planning (Perencanaan), organizing (pengorganisasian), actuating (pelaksanaan) serta controlling (pengendalian) dan meningkatkan *self confidence* yang ada pada diri masing-masing guru dengan meningkatkan kemampuan sendiri, berani menghadapi tantangan, berpikir positif, bertanggung jawab serta objektif.

Supardi (2016:19) menyatakan kinerja guru dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu, (1) sikap mental motivasi kerja, disiplin kerja, etika kerja. (2) pendidikan. (3) keterampilan. (4)

manajemen kepemimpinan dalam hal ini pemberian layanan supervisi. (5) tingkat penghasilan. (6) gaji dan kesehatan. (7) jaminan sosial. (8) iklim kerja. (9) sarana prasarana. (10) teknologi. (11) kesempatan berprestasi.

SIMPULAN

Simpulan dari hasil penelitian ini sebagaimana berikut:

1. Diperoleh pengaruh yang signifikan antara manajemen layanan (X_1) terhadap kinerja guru (Y) bimbingan konseling SMA kota Pekanbaru dengan pengaruh sebesar 16,8% dengan tafsiran rendah, karena masih terdapat sebesar 83,2% ditentukan oleh faktor lain yang tidak menjadi bagian dari penelitian ini. Pengaruh ini digambarkan oleh setiap kenaikan satu satuan pada variabel manajemen layanan (X_1) akan diikuti dengan peningkatan terhadap kinerja guru (Y) sebesar 0,409 satu satuan. Hal ini bermakna bahwa guru harus lebih mampu meningkatkan manajemen layanan dengan cara, a. planning (perencanaan), b. organizing (pengorganisasian), c. actuating (pelaksanaan) dan d. controlling (pengendalian).
2. Diperoleh pengaruh yang signifikan antara *self confidence* (X_2) terhadap kinerja guru (Y) bimbingan konseling SMA kota Pekanbaru dengan pengaruh sebesar 23,5% dengan tafsiran rendah, karena masih terdapat sebesar 76,5% ditentukan oleh faktor lain yang tidak menjadi bagian dari penelitian ini. Pengaruh ini digambarkan oleh setiap kenaikan satu satuan pada *self confidence* (X_2) akan diikuti dengan peningkatan terhadap kinerja guru (Y) sebesar 0,485 satu satuan. Hal ini bermakna bahwa guru harus lebih mampu meningkatkan *self confidence* dengan cara, a. yakin kepada kemampuan

- sendiri, b. berani menghadapi tantangan, c. berpikir positif, d. bertanggung jawab, e. objektif.
3. Diperoleh pengaruh yang signifikan antara variabel manajemen layanan (X_1) dan *self confidence* (X_2) terhadap kinerja guru (Y) bimbingan konseling SMA kota Pekanbaru, yang pengaruhnya 23,5% yang tergolong pada tafsiran rendah, karena masih terdapat 76,5% ditentukan oleh faktor lain yang tidak menjadi bagian dari penelitian ini. Pengaruh ini digambarkan oleh setiap kenaikan satu satuan pada manajemen layanan (X_1) diikuti dengan peningkatan kinerja guru (Y) sebesar 0,018 satu satuan dengan asumsi bahwa variabel *self confidence* (X_2) dan setiap kenaikan satu satuan pada *self confidence* (X_2) diikuti dengan peningkatan kinerja guru (Y) sebesar 0,470 satu satuan dengan asumsi bahwa variabel manajemen layanan (X_1) tetap. Ini bermakna bahwa kinerja guru yang baik sangat dibutuhkan dalam bekerja. Kinerja guru dianggap penting karena keberhasilan suatu sekolah dapat dipengaruhi oleh manajemen layanan yang baik dan *self confidence* yang tinggi pada diri masing-masing guru Bimbingan Konseling tersebut. Kinerja guru merupakan salah satu unsur penting yang harus ada pada diri seorang guru, yang meliputi: a. kompetensi pedagogik, b. kompetensi kepribadian, c. kompetensi sosial, dan d. kompetensi profesional.

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada akhirnya, penulis menyadari bahwa artikel ini tidak akan selesai tanpa dukungan dari rekan-rekan guru di SMAN 13 Kota

Pekanbaru atas segala bantuan dan dukungan yang telah diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abror Sodik, (2017). *Manajemen Bimbingan dan Konseling*. Yogyakarta : Aswaja Pressindo
- Asrullah Syam dan Amri, (2017). *Pengaruh Kepercayaan Diri (Self Confidence) Berbasis Kaderisasi IMM terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa(Studi Kasus Di Pogram Studi Pendidikan Biologi Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah*. Tesis
- Budi Bowo Leksono, (2017). *Manajemen Bimbingan dan Konseling di Sekolah Menengah Atas Negeri Karangreja Kabupaten*. Tesis
- Diana Dewi Satria, Matin dan Maaruf, (2018). *Pengaruh Kepercayaan Diri dan Komunikasi Terhadap Kinerja Guru SMP Swasta di Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur*. Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan Vol 4, No.4,
- Fattah, nanang. 2009. *landasan Manajemen pendidikan*, Bandung : Rosdakarya
- Gibson, Robert L dan Marianne H. Mitchell. 2011. *Bimbingan dan Konseling*. Yogyakarta. Pustaka Belajar.
- Herlina Hasim, (2016). *Manajemen layanan Bimbingan dan Konseling (Studi kasus di SMK Negeri 1 Kebun Tebu Kabupaten Lampung Barat*. Tesis.
- Mastuti. 2008. *Kepercayaan diri*. <https://eprints.uns.ac.id/20980/3/B>

AB_II.pdf. Diakses tanggal 17 Juli
2016 Jam 09.00 WIB.

Nizam Pahlepi, (2019). *Pengaruh Kepemimpinan Kepala Madrasah, Pengembangan Profesi dan Kepercayaan Diri Terhadap Kinerja Guru Madraasaah Ibtidaiyah Negeri Kota Bandar Lampung*. Tesis

Permendiknas No 27 Tahun 2008
tentang Standar Kualifikasi
Akademik dan Kompetensi
Konselor

Rivai, H.V., & Sagala, E.J., (2009),
Manajemen Sumber Daya
Manusia untuk Perusahaan,
Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

Sugiyono, 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung :
Alfabeta.

Supardi, (2016). *Kinerja Guru*. Jakarta :
PT. Raja Grafinda Persada.

Wiranegara, C. 2010. *Total SelfConfidence*.
Yogyakarta : New Diglossia Pers.