

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan diartikan sebagai upaya sadar dan terencana yang dilakukan manusia dalam mengembangkan kemampuan yang dimilikinya untuk menghadapi perubahan dan perkembangan zaman. Sebagaimana Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, pendidikan diartikan usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran sedemikian rupa supaya peserta didik dapat mengembangkan potensi dirinya secara aktif agar memiliki pengendalian diri, kecerdasan, keterampilan dalam bermasyarakat, kekuatan spiritual keagamaan, kepribadian serta akhlak mulia (Indonesia, 2019) . Tujuan pendidikan dapat terwujud dengan diselenggarakannya pendidikan formal, sehingga diharapkan mampu menciptakan dan memberikan layanan pendidikan yang memiliki kemampuan emosional, kedisiplinan, kemandirian, nilai moral, dan nilai agama (Astuti, 2017).

Seiring berjalannya waktu, lembaga pendidikan di Indonesia khususnya madrasah mengalami berbagai macam tantangan dalam menghadapi perubahan zaman. Sehingga lembaga pendidikan dituntut untuk meningkatkan ilmu pengetahuan teknologi serta meningkatkan sumber daya manusia yang unggul, berkualitas, dan kompetitif (Cahyono et al., 2015). Dalam pelaksanaan lembaga pendidikan islam dibutuhkan pengelolaan yang terencana dan berkesinambungan sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan pendidikan yang sistematis sehingga mampu mewujudkan tujuan pendidikan nasional secara optimal (Rusdiana, 2018). Oleh karena itu, dalam mengembangkan layanan pendidikan yang berkualitas, lembaga pendidikan dapat menerapkan layanan yang tidak berfokus pada proses pembelajaran saja, akan tetapi memberikan layanan kesiswaan yang bersifat khusus melalui layanan bimbingan dan konseling karir peserta didik (Badrudin, 2014).

Bimbingan konseling karir merupakan suatu layanan yang memberikan gambaran kepada peserta didiknya dalam memilih karir melalui cara penyesuaian diri, memberikan informasi terkait perguruan tinggi, serta memberikan informasi

mengenai dunia kerja sesuai dengan kemampuan, minat, bakat yang dimilikinya serta dirancang agar peserta didik mampu merencanakan pilihan karir secara efektif dan efisien (Astuti & Dwikurnaningsih, 2021). Oleh karena itu, dalam pelaksanaannya dibutuhkan keahlian dalam mengelola bimbingan dan konseling karir dengan menerapkan fungsi manajemen sebagai proses untuk mencapai tujuan secara optimal (Jahari, 2018). Manajemen bimbingan konseling karir terdiri dari empat aspek, yaitu aspek perencanaan seperti identifikasi kebutuhan peserta didik dalam penyusunan program bimbingan dan konseling karir, pengorganisasian meliputi pembagian tugas dan tanggungjawab pihak-pihak yang terlibat (*stakeholder*), pelaksanaan mencakup bagaimana bimbingan dan konseling karir diberikan kepada peserta didik di madrasah, dan pengawasan dilakukan untuk melihat efektivitas layanan bimbingan dan konseling karir melalui evaluasi (Badrudin, 2014).

Adapun tujuan manajemen bimbingan konseling karir yaitu untuk menyesuaikan kebutuhan peserta didik pada proses belajar mengajar, sehingga setiap pihak yang terlibat dalam pelaksanaannya saling bekerja sama untuk memberikan layanan yang terbaik dengan memperhatikan beberapa unsur seperti kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti langsung (berwujud). Untuk mengetahui layanan madrasah berkualitas atau tidak dapat dilihat dari tingkat kepuasan pelanggan (peserta didik) yang merupakan perasaan senang atau kecewa terhadap segala pelayanan yang diterimanya (Tjiptono, 2015). Menurut Guiltan kepuasan pelanggan merupakan membandingkan antara perasaan yang dirasakan dengan perasaan yang diharapkan untuk memperoleh kepercayaan pelanggan (Ibrahim & Rusdiana, 2021).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan, dengan koordinator guru bimbingan konseling karir yaitu ibu Imas Suryati S.Pd. (7/2/2022), peneliti melakukan wawancara yang kemudian ditemukan fenomena bahwa bimbingan dan konseling karir pada angkatan tahun 2021-2022 dilaksanakan secara *online* sebesar 80%, karena adanya pandemi Covid-19 yang mewajibkan sekolah untuk melaksanakan pembelajaran jarak jauh dan 20% dilaksanakan secara *offline* untuk pengumpulan berkas berkaitan dengan pendaftaran ke perguruan tinggi. Sehingga layanan

bimbingan konseling karir dilaksanakan melalui WhatApps, Zoom, dan media sosial lainnya. Kemudian dalam pelaksanaannya guru bimbingan dan konseling memberikan layanan seperti menyebarkan angket karir kepada peserta didik, *sharing* bersama alumni berprestasi, penyuluhan mengenai perguruan tinggi, serta memberikan informasi terkait jalur pendaftaran ke perguruan tinggi seperti Seleksi Nasional Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SNMPTN), Seleksi Prestasi Akademik Nasional Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (SPAN PTKIN), Ujian Tertulis Berbasis Komputer (UTBK), Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN), Ujian Masuk Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (UM PTKIN), dan Ujian Mandiri masuk perguruan negeri atau swasta. Selain itu, MAN 2 Kota Bandung merupakan Madrasah Aliyah yang memiliki tingkat kelulusan peserta didik melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi cukup besar yaitu sebesar 60% dan 40% memiliki untuk bekerja, kursus, dan mondok. Hal tersebut menjadi salah satu faktor keberhasilan madrasah dalam memberikan arahan karir kepada peserta didiknya serta mempengaruhi akreditasi dan prestasi madrasah.

Dari fenomena di atas, peneliti mengidentifikasi terdapat beberapa permasalahan terjadi di lapangan yang berkaitan dengan manajemen bimbingan konseling karir dengan kepuasan peserta didik, yaitu masih terdapat peserta didik yang kurang mendapatkan informasi terkait pendaftaran untuk melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi, guru bimbingan dan konseling maupun peserta didik mengalami kesulitan untuk melaksanakan bimbingan konseling karir karena dilakukan secara *online*, ketepatan waktu guru bimbingan dan konseling dalam menyelesaikan tugas dan melayani peserta didik, dan keterbatasan waktu, jaringan internet, dan kelengkapan pendukung proses layanan bimbingan konseling karir.

Berdasarkan fenomena dan identifikasi masalah di atas, permasalahan tersebut menarik untuk diteliti, sehingga peneliti berkeinginan untuk mengetahui lebih lanjut dengan melakukan penelitian yang berjudul “Hubungan Manajemen Bimbingan Konseling Karir Dengan Tingkat Kepuasan Peserta Didik (Penelitian Pada Kelas XII TA 2021-2022 di MAN 2 Kota Bandung)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini menghasilkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana manajemen bimbingan konseling karir kelas XII tahun ajaran 2021-2022 di MAN 2 Kota Bandung?
2. Bagaimana tingkat kepuasan peserta didik kelas XII tahun ajaran 2021-2022 dalam layanan bimbingan dan konseling karir di MAN 2 Kota Bandung?
3. Bagaimana hubungan manajemen bimbingan konseling karir dengan tingkat kepuasan peserta didik kelas XII tahun ajaran 2021-2022 di MAN 2 Kota Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini terdapat tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan manajemen bimbingan konseling karir kelas XII tahun ajaran 2021-2022 di MAN 2 Kota Bandung;
2. Untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan peserta didik kelas XII tahun ajaran 2021-2022 dalam layanan bimbingan dan konseling karir di MAN 2 Kota Bandung;
3. Untuk mengetahui hubungan manajemen bimbingan konseling karir dengan tingkat kepuasan peserta didik kelas XII tahun ajaran 2021-2022 di MAN 2 Kota Bandung.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, terdapat beberapa manfaat dalam penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Teoretis

Diharapkan penelitian ini mampu menjadi sumber literatur untuk peneliti lain dalam mengembangkan penelitian mendatang serta mengembangkan wawasan dalam memberikan informasi mengenai manajemen bimbingan konseling karir dan tingkat kepuasan peserta didik.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan mampu bermanfaat sebagai salah satu cara dalam memberikan pertimbangan kepada lembaga pendidikan Islam untuk mengembangkan layanan Manajemen Bimbingan Konseling Karir supaya dapat meningkatkan kepuasan peserta didik.

E. Kerangka Berpikir

1. Manajemen Bimbingan Konseling Karir

Manajemen berasal dari Bahasa Inggris “*manage*” yang berarti mengurus, mengatur, mengelola, dan melaksanakan. Sedangkan secara umum, manajemen dapat diartikan sebagai proses penataan atau pengaturan dengan memanfaatkan sumber daya potensial untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Menurut George R. Terry dalam buku (Badrudin, 2017) manajemen mempunyai fungsi yang terdiri dari proses perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*). Sedangkan bimbingan konseling karir merupakan suatu layanan khusus yang diberikan oleh guru bimbingan dan konseling agar peserta didiknya mendapatkan arahan serta informasi terkait pendidikan lanjutan, pekerjaan, dan merencanakan karir secara efektif (Zulkarnain, 2018).

Dalam proses bimbingan konseling karir di madrasah memiliki kaitan erat dengan fungsi manajemen. Sehingga manajemen bimbingan dan konseling karir diartikan upaya yang diberikan kepada peserta didik dalam mengenal, memahami dirinya, mengenal dunia kerja, merencanakan masa depan yang diharapkan, serta mambantunya dalam menentukan dan mengambil keputusan secara tepat dan tanggung jawab.

Adapun tujuan dari layanan bimbingan dan konseling karir, yaitu sebagai berikut (Walgito, 2010) :

- a. Membantu memahami dan menilai dirinya sendiri mengenai potensi, minat, bakat, sikap dan cita-citanya.

- b. Membantu menyadari dan memahami nilai-nilai yang ada dalam diri dan lingkungan masyarakat.
- c. Mendapatkan informasi mengenai berbagai jenis pekerjaan dan upaya untuk mendapatkannya.
- d. Membantu peserta didik merencanakan masa depan dengan menemukan karir yang sesuai dengan dirinya.

2. Kepuasan Peserta Didik

Kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa Latin “*satis*” yang berarti cukup baik, memadai, dan “*facto*” yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan (*satisfaction*) juga dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Sedangkan peserta didik adalah setiap orang yang menerima pengaruh dari seseorang atau sekelompok orang yang menjalankan pendidikan yang merupakan objek sekaligus subjek pendidikan. Sehingga kepuasan peserta didik merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul ketika membandingkan antara kesan atau persepsi dengan kinerja suatu layanan yang sesuai dengan harapannya (Machali & Hidayat, 2018). Dalam mewujudkan kepuasan tersebut, maka dibutuhkan layanan yang berkualitas dalam manajemen bimbingan dan konseling karir, karena kepuasan peserta didik merupakan hal penting bagi madrasah atau sekolah.

Menurut Kotler & Keller dalam (Tjiptono, 2015), terdapat lima dimensi yang dapat dijadikan standar atau tolak ukur dalam menentukan kualitas jasa untuk mengetahui kepuasan pelanggan, diantaranya adalah:

- a. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjkan.
- b. Ketanggapan (*Responsiveness*) yang merupakan kemampuan menolong dan kesediaan melayani pelanggan/klien.
- c. Empati (*Empathy*), merupakan kepedulian dan perhatian terhadap pelanggan, kebutuhan pelanggan dan kemudahan untuk dihubungi.
- d. Jaminan (*Assurance*), berupa pengetahuan, kesopanan petugas serta sifat yang dapat dipercaya.

- e. Bukti Langsung (*Tangible*), yang meliputi fasilitas, perlengkapan karyawan dan sarana komunikasi.

Berdasarkan kerangka berpikir yang telah diuraikan, maka skema penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1.1 Skema Kerangka Berpikir

F. Hipotesis

Secara etimologis hipotesis berasal dari kata *hypo* “kurang” dan *thesis* “pendapat”. Sehingga hipotesis dapat diartikan sebagai suatu kesimpulan yang masih kurang atau belum sempurna (Bungin, 2013). Dalam penelitian ini, untuk mengetahui bagaimana hubungan manajemen bimbingan konseling karir (Variabel X) dengan tingkat kepuasan peserta didik (Variabel Y) dilakukan melalui uji hipotesis yang diperoleh sebagai berikut:

1. Ho: Tidak terdapat hubungan signifikan antara manajemen bimbingan konseling karir dengan tingkat kepuasan peserta didik.
2. Ha: Terdapat hubungan signifikan antara manajemen bimbingan konseling karir dengan tingkat kepuasan peserta didik.

Maka dapat diasumsikan bahwa hipotesis sementara yang diambil peneliti yaitu $H_a : >$, yang berarti terdapat hubungan signifikan antara manajemen bimbingan konseling karir dengan tingkat kepuasan peserta didik.

G. Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan sumber referensi dari penelitian terdahulu yang dilakukan untuk membandingkan dan mencari inspirasi penelitian yang akan dilaksanakan. Sehingga peneliti dapat memperdalam teori, mengetahui kelebihan dan kekurangan penelitian yang dilakukan, serta memudahkan peneliti dalam menyusun penelitian yang sistematis (Sugiyono, 2016). Berikut hasil penelitian terdahulu yang digunakan oleh peneliti, yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Sari Prasetyaati dan Eko Nusantoro pada tahun 2015 berjudul “Kepuasan Siswa Tentang Kualitas Layanan Konselor Lulusan BK Universitas Negeri Semarang dalam Format Klasikal” menggunakan penelitian kuantitatif dan memperoleh hasil penelitian yang menunjukkan tingkat kepuasan siswa tentang kualitas layanan konselor lulusan Bimbingan dan Konseling Universitas Negeri Semarang dalam format klasikal memiliki persentase rata-rata sebesar 72,66 % dalam kriteria puas. Rincian kepuasan tersebut pada lima indikator yaitu pada keandalan pelayanan sebesar 72,07%, daya tanggap pelayanan sebesar 74,92%, jaminan pelayanan sebesar 71,85%, empati pelayanan sebesar 69,58%, dan bukti fisik pelayanan sebesar 74,90%. Hal tersebut menunjukkan bahwa harapan siswa akan kualitas layanan konselor dalam format klasikal telah terpenuhi (Prasetyaati & Nusantoro, 2015).
2. Penelitian yang dilakukan oleh Wahyu Widia Astuti dan Yari Dwikurnaningsih pada tahun 2021 berjudul “Pengembangan Model Manajemen Bimbingan Karir Menggunakan Aplikasi Edmodo” menggunakan penelitian kuantitatif dan memperoleh hasil persentase penilaian ahli IT untuk menilai media yang digunakan, yaitu aplikasi Edmodo dinilai sebesar 88% yang berada pada kategori baik sekali. Penilaian ahli materi yang digunakan untuk bimbingan karir dinilai sebesar 84% berada dikategori baik. Kemudian diperoleh rata-rata hasil validasi uji coba lapangan model manajemen bimbingan karir menggunakan aplikasi Edmodo sebesar 83%, masuk dalam kategori baik. Hasil analisis

menggunakan persentase menunjukkan bahwa model manajemen bimbingan karir menggunakan aplikasi Edmodo berdasarkan uji ahli materi sebesar 88%, uji ahli IT sebesar 84%, serta uji praktisi dengan rata-rata 83%, yang berarti berada pada kategori baik dan layak digunakan oleh praktisi lain untuk memberikan bimbingan karir menggunakan aplikasi Edmodo. Setelah hasil diperoleh, peneliti melakukan revisi produk berdasarkan masukan dari para ahli sebelum model ini diuji cobakan di lapangan untuk para calon pengguna, sehingga diperoleh hasil dan dinyatakan layak untuk digunakan dalam proses layanan bimbingan karir di sekolah menengah kejuruan (Astuti & Dwikurnaningsih, 2021).

3. Penelitian yang dilakukan oleh Yasmiri, Nurhasan Syah, Ambiyar, dan Mustofa Abi Hamid pada tahun 2017 berjudul “Evaluasi Program Layanan Bimbingan Karir dengan Model *Kirkpatrick* di SMK Negeri 1 Kecamatan Guguak Kabupaten Lima Puluh Kota” menggunakan penelitian kuantitatif dan memperoleh hasil bahwa evaluasi layanan bimbingan karir di SMK Negeri 1 Guguak terbagi tiga indikator yang ditinjau dari kepuasan siswa terhadap konselor sebesar 4,06 dengan tingkat pencapaian sebesar 81,3% dan termasuk ke dalam kategori baik. Kepuasan siswa terhadap sarana dan prasarana diperoleh skor sebesar 3,8 dengan tingkat pencapaian sebesar 76% dan termasuk ke dalam kategori cukup. Kepuasan siswa terhadap materi bimbingan karir diperoleh skor sebesar 4,05 dengan tingkat pencapaian sebesar 81% dan termasuk ke dalam kategori baik. Oleh karena itu memperoleh nilai rata-rata dari tiga indikator terkait komponen reaksi siswa terhadap bimbingan karir diperoleh sebesar 3,978 dengan tingkat pencapaian 79,55% dan termasuk ke dalam kategori cukup, sehingga dapat disimpulkan bahwa komponen reaksi perlu mendapat perhatian lebih baik dari semua unsur-unsur sekolah karena masih berada dalam kategori cukup (Yasmiri et al., 2017).
4. Penelitian yang dilakukan oleh Aisyah Halimah, Berliana Karta Kusumah, dan Zahra Khusnul Latifah pada tahun 2019 berjudul “Manajemen Konseling Karir Peserta Didik di SMKN 2 Kota Bogor” menggunakan

penelitian kualitatif dan memperoleh hasil bahwa manajemen konseling karir di SMKN 2 Kota Bogor telah berjalan dengan baik dengan menerapkan empat fungsi manajemen seperti 1) Perencanaan seperti rapat dalam menyusun program bimbingan karir; 2) Pengorganisasian dilakukan pembagian tugas diantaranya mulai dari kepala sekolah, wakil kepala sekolah bagian kesiswaan, koordinator guru bimbingan dan konseling, wali kelas, dan guru mata pelajaran dengan tugas dan fungsi yang berbeda; 3) Pelaksanaan program bimbingan konseling karir sudah berjalan dengan baik dengan baik, walaupun masih terdapat hambatan; 4) Pengevaluasian dibuktikan dengan adanya jadwal supervisi kegiatan bimbingan konseling karir yang dilakukan tiga bulan sekali yang dilakukan sebagai bahan pertimbangan untuk menyusun program pada tahun ajaran selanjutnya. Hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan mutu lulusan (Halimah et al., 2019).

5. Penelitian yang dilakukan oleh Mohd Fadhil Ismail dan Irman Siswanto pada tahun 2018 berjudul “Pelaksanaan Bimbingan Karir Di Sekolah Menengah Kejuruan” menggunakan penelitian kualitatif dan memperoleh hasil penelitian yang menunjukkan pelaksanaan bimbingan karir adalah adanya pemberian informasi secara klasikal, bimbingan kelompok, konseling kelompok, konseling individual dan konsultasi. Dalam bimbingan kelompok atau klasikal dapat disampaikan dengan cara kunjungan-kunjungan ke tempat industri, sosio drama, *outbond*, mengikuti pameran-pameran pendidikan dan bursa kerja (*Carrier Day*). Karena sekolah menengah kejuruan merupakan pendidikan pada jenjang menengah yang mengutamakan pengembangan kemampuan peserta didik untuk dapat bekerja dalam bidang tertentu, kemampuan beradaptasi dilingkungan kerja, kemampuan melihat peluang kerja, dan mengembnagkan diri di masa-masa mendatang (Ismail & Siswanto, 2018).
6. Penelitian yang dilakukan oleh Dedi Wahyu Hartanto pada tahun 2016 berjudul “Kepuasan Siswa Kelas XII Terhadap Kualitas Layanan Bimbingan Karier di SMK Negeri Se-kota Semarang” menggunakan penelitian kuantitatif dan memperoleh hasil yang menunjukkan bahwa secara

rata-rata siswa kelas XII SMK Negeri Se-kota Semarang sudah merasa puas dengan kualitas layanan bimbingan karir yang diberikan oleh guru BK. Dimana kepuasan mengenai jaminan layanan bimbingan karir yang diberikan oleh guru BK menjadi yang paling tinggi. Penelitian ini mengambil sampel dari seluruh SMK Negeri Se-kota Semarang (Hartanto, 2016).

7. Penelitian yang dilakukan oleh Any Susilowati pada tahun 2014 berjudul “Kepuasan Siswa terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling di SMKN 1 Badegan Ponorogo” menggunakan penelitian kuantitatif dan memperoleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling secara umum puas dengan keberadaan BK, yakni sebesar 78%. Sedangkan hasil dari masing-masing aspek; (1) pelayanan bimbingan dan konseling sebesar 30%, (2) terhadap fasilitas sarana pendukung BK sebesar 10%, serta (3) terhadap kapasitas dan kemampuan guru BK sebesar 38%. Hal ini mengindikasikan bahwa secara keseluruhan, siswa SMKN 1 Badegan merasa puas dengan keberadaan BK di sekolahnya, karena prosentase jawaban yang menunjukkan tingkat kepuasan lebih besar daripada yang tidak puas (Susilowati, 2014).
8. Penelitian yang dilakukan oleh Tol’ah Aeni Firdiasih pada tahun 2021 berjudul “Manajemen Bimbingan dan Konseling Karir di Madrasah Aliyah Negeri 1 Tegal” menggunakan penelitian kualitatif dan memperoleh hasil yang menunjukan proses manajemen bimbingan dan konseling karir di MAN 1 Tegal sudah berjalan dengan baik mulai dari tahap perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengevaluasian. Manajemen bimbingan karir ini merupakan salah satu layanan yang dilakukan madrasah untuk merencanakan masa depan peserta didik melalui pemilihan pendidikan tinggi, kursus, atau bekerja setelah lulus. Selain itu memberikan kesempatan pada guru bimbingan dan konseling untuk meningkatkan profesionalitasnya dengan melakukan *study banding* ke madrasah yang sudah baik dalam pembinaan karir kepada peserta didiknya (Firdiasih, 2021).

9. Penelitian yang dilakukan oleh Wina Nurmalasari pada tahun 2021 berjudul “Manajemen Bimbingan dan Konseling *Online* Hubungannya dengan Tingkat Kepuasan Konseli” menggunakan penelitian kuantitatif dan memperoleh hasil adanya hubungan signifikan manajemen bimbingan dan konseling online dengan tingkat kepuasan konseli di MAN Se-kota Bandung dengan nilai $0,000 < 0,05$. Jika dilihat dari hasil analisis koefisien korelasi pada tingkat kategori 0.60-0,799 memperoleh nilai yang kuat yaitu sebesar 0.693 tanpa adanya tanda (-) di depan angka tersebut. Sehingga, hubungan kedua variabel tersebut searah dan memiliki arti semakin tinggi kualitas layanan manajemen bimbingan dan konseling online maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang didapatkan konseli. Kemudian memperoleh koefisiensi determinasi (*R square*) sebesar 0,480 yang bermakna bahwa konstribusi variabel manajemen bimbingan dan konseling online dengan kepuasan konseli adalah 48% (Nurmalasari, 2021).
10. Penelitian yang dilakukan oleh Nia Tur Rohmah pada tahun 2019 berjudul “Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan dengan Kepuasan Peserta Didik di SMAN 1 Gedangan Sidoarjo” menggunakan penelitian kuantitatif dan memperoleh hasil yang menunjukkan tingkat kualitas layanan administrasi kesiswaan berkategori tinggi karena memiliki nilai rata-rata (*Mean*) sebesar 3,77 dibulatkan menjadi nilai 4,00. Untuk tingkat kepuasan peserta didik juga berkategori tinggi karena memiliki nilai rata-rata (*Mean*) sebesar 3,93 dibulatkan menjadi nilai 4,00. Hubungan kualitas layanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan peserta didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo berkategori sedang atau cukup karena diperoleh Koefisien Korelasi sebesar 0,65 dengan taraf signifikansi $0,00 < 0,05$, artinya hipotesis H_a diterima yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik (Rohmah, 2019).

Perbedaan antara penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan penelitian terdahulu yang sebelumnya telah dijelaskan, secara umum terdapat perbedaan seperti kualitas layanan konselor, model bimbingan konseling karir, bimbingan konseling *online*, kualitas layanan administrasi kesiswaan, dan sebagian hasil penelitian terdahulu menggunakan pendekatan kualitatif. Sedangkan peneliti fokus pada hubungan manajemen bimbingan konseling karir dengan tingkat kepuasan peserta didik yang dilakukan pada kelas XII tahun ajaran 2021-2022 di MAN 2 Kota Bandung. Adapun persamaan antara penelitian yang dilakukan dan penelitian terdahulu yaitu terdapat beberapa penelitian yang meneliti tentang manajemen bimbingan konseling karir dan sama-sama meneliti mengenai tingkat kepuasan peserta didik.

