

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sekolah sebagai suatu lembaga pendidikan memiliki berbagai kegiatan, dan kami sebagai guru dilingkungan SMA Muhammadiyah, merasa berkewajiban untuk ikut serta memajukan sekolah dan bertanggungjawab atas prestasi yang dimiliki oleh SMA Muhammadiyah di Surakarta.

Dunia pendidikan dalam beberapa tahun belakangan ini menjadi sorotan dari masyarakat. Hal ini tidak terlepas dari begitu besarnya harapan masyarakat pada dunia pendidikan. Dunia pendidikan dianggap sebagai satu-satunya wadah untuk memajukan peradaban suatu bangsa, tentunya dalam hal ini adalah pendidikan yang meliputi berbagai aspek, baik aspek moral, aspek sosial, aspek intelektual dan juga aspek spiritual. Menurut Robins (2008:2) *Educators must respond to the needs of communities that are diverse in many components of culture*. Berdasarkan pendapat diatas maka pendidikan bertanggungjawab pada banyak komponen dalam kebudayaan.

Sebagai negara yang mayoritas berpenduduk muslim terbesar di dunia, maka di Indonesia banyak berdiri lembaga-lembaga pendidikan yang mempunyai ciri khas Islam, walaupun banyak juga lembaga pendidikan yang mempunyai ciri khas keagamaan yang lain. Mengingat begitu besarnya animo kepercayaan masyarakat kepada dunia pendidikan, maka sudah selayaknya bagi para pengelola

lembaga pendidikan untuk senantiasa mempersiapkan diri dengan konsep-konsep strategis yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat. Pendidikan perlu dikelola dengan baik, dengan cara mempersiapkan SDM yang benar-benar mampu untuk mengelola pendidikan. Namun seiring dengan berjalannya waktu, dimana era globalisasi semakin nyata, maka saat ini banyak berkembang pola pendidikan agama yang memadukan antara pola tradisional dan pola pendidikan modern, sehingga nantinya diharapkan setiap santri ataupun lulusan pendidikan agama tersebut dapat pula hidup dan bersaing di tengah persaingan global saat ini.

Berbicara mengenai pola pendidikan modern, maka tidak bisa lepas dengan apa yang disebut dengan manajemen. Selanjutnya setiap manajemen akan membutuhkan pemimpin dan kepemimpinan. Tanpa hal ini, organisasi dan manajemen akan menjadi kacau, sehingga tujuan organisasi atau lembaga tersebut tidak akan tercapai.

Menurut Ratcliffe (2007:4) *feedback is the basis for how living systems keep in balance. Information on the past is used to keep processes efficient.* Dewasa ini pendidikan di sekolah diberi peranan yang strategis dan dinamis. Pendidikan semakin diarahkan kepada tujuan-tujuan nasional.

Menurut pandangan Hopkins (2003:3) *In organizations and institutions of a different type-a national government, say, or a large corporation beholden to shareholders, or a social movement-the charismatic/heroic design may be what's called for. Maybe their leaders are wise to sometimes adopt the charismatic role.*

Pandangan di atas diterjemahkan secara bebas sebagai berikut: dalam organisasi dan institusi swasta berbeda dengan organisasi pemerintah. Sekolah organisasi sekolah swasta lebih diperlukan pergerakan social/ desain perjuangan dengan karisma yang lebih menonjol dibandingkan dengan sekolah negeri.

Kepuasan pelanggan sangat penting untuk diperjuangkan di era kompetitif seperti sekarang ini. Kami menginginkan supaya SMA Muhammadiyah menjadi sekolah yang dicari oleh siswa atau sebagai idola siswa sehingga SMA Muhammadiyah di Surakarta sebagai sekolah alternative no.1 atau no.2 bagi siswa atau orang tua siswa.

Hal tersebut senada dengan pandangan Friel (2006:2) bahwa: *A member of the group remarked that the list seemed to include many more personal reasons than altruistic reasons, so the next step consisted of sorting the reasons into two groups the personal (or inclined in that direction) versus the altruistic (or at least other-directed) reasons.*

Pandangan di atas diterjemahkan secara bebas “suatu anggota kelompok berkata bahwa meliputi banyak pertimbangan pribadi dibanding pertimbangan yang rendah, sehingga langkah yang berikutnya terdiri dari persiapan sekolah sebagai tujuan para siswa sebagai pertimbangan masuk yang utama

Kemudian dari itu semua, maka tinggal usaha keras atau kerja keras para instrument Sekolah SMA Muhammadiyah untuk berusaha semaksimal mungkin dalam mengelola atau menjaga sekolah sehingga akan mendatangkan kepuasan siswa, orang tua dan juga masyarakat.

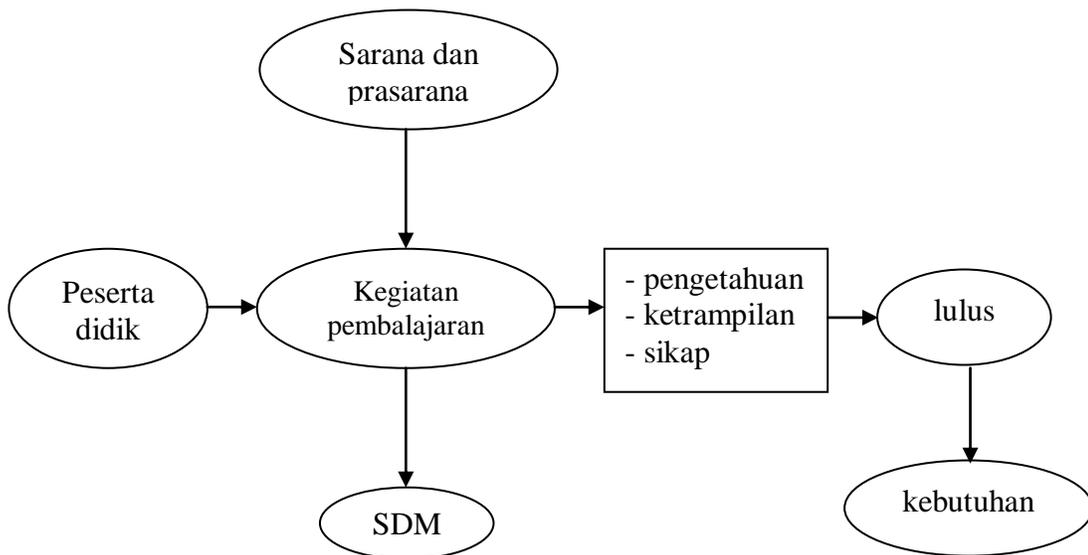
Untuk menjamin kepuasan siswa Dervarics (2006:1) berpandangan bahwa: *“Teachers must have both knowledge of content and knowledge of teaching and learning to be prepared for today's diverse student population”* . pandangan tersebut dengan terjemahan bebas yaitu : guru harus memiliki isi pengetahuan dan proses pembelajaran yang telah dipersiapkan untuk menghadapi perubahan siswa.

Pada penelitian ini kami hanya memfokuskan pelayanan semua bentuk kegiatan pembelajaran dan penunjangnya sehingga siswa merasa terpuaskan berada pada lingkungan pendidikan di SMA Muhammadiyah Surakarta, sehingga sekolah Muhammadiyah akan menjadi sekolah vavorit yang akan sejajar dengan sekolah swasta, yang mempunyai kategori sekolah unggul seperti sekolah Al Islam I Surakarta, SMA Ursulin, SMA Batik I Surakarta. Kualitas pelayanan terhadap siswa bisa dilakukan melalui kegiatan pembelajaran dan semua sarana dan prasarana sekolah yang menunjang dan semua orang yang terkait harus ikut serta dengan sungguh-sungguh dan berhati ikhlas dalam memajukan sekolah SMA Muhammadiyah.

Menurut Wells (2007:1) berpendapat bahwa *The capacity of any professional development effort to achieve durable change in teacher practice is affected by a host of design factors and their precise alignment with multiple delivery strategies*. Pendapat dimuka diterjemahkan secara bebas sebagai berikut: kapasitas pengembangan profesional mendukung mendukung perubahan praktek

mengajar guru yang tahan lama dipengaruhi oleh factor-faktor desain pembelajaran dan penyesuaian kesamaan dengan berbagai strategi penyampaian.

Dalam kajian pembelajaran ini terletak ukuran keberhasilan proses belajar. Sebab dengan kegiatan atau pembelajaran akan ditentukan tingkat pengetahuan, tingkat ketrampilan dan tingkat kepribadian (sikap), ketiga komponen ini sebenarnya adalah hasil kerja yang diperoleh pada pelaksanaan kegiatan pembelajaran, seperti skema yang berada di bawah ini:



Pelayanan kegiatan pembelajaran yang berkualitas diharapkan memberikan kepuasan pada diri siswa. Kepuasan siswa tidak hanya pada pencapaian prestasi yang tinggi, melainkan juga perlakuan yang baik dari pihak sekolah dalam melayani kebutuhan siswa saat di sekolah. Namun akan muncul ketidakpuasan apabila harapan siswa tidak sesuai dengan kenyataan yang mereka alami, misalnya siswa berharap guru akan membantu kesulitan belajarnya, tetapi kenyataannya siswa tidak mendapat bantuan itu.

Menurut Foster (2007:1) *Responses to a survey question first drew our attention to the views of seminary educators about the impact of their teaching on student learning. They had been asked to identify the "most important change" they hoped might take "place for or in students" through their teaching.*

Pendapat Foster tersebut di atas diterjemahkan secara bebas: respon atas pertanyaan pertama menyangkut perhatian pendidik tentang dampak dari proses belajar mengajar yaitu terletak pada perubahan penting yaitu harapan mengambil suatu tempat pada siswa lewat proses pembelajaran yang telah dilaksanakan. Jadi guru yang berperan sebagai fasilitator dalam proses pembelajaran.

Hal ini akan berpengaruh pada prestasi siswa yang rendah, kemudian akan berdampak juga pada reputasi sekolah, akibatnya dari ketidakpuasan siswa mungkin saja tidak langsung dirasakan, tetapi untuk masa berikutnya akan terasa seperti menurunnya jumlah siswa, menurunnya prestasi siswa, ada beberapa siswa yang mengajukan pindah sekolah, karena merasa sekolah tidak memenuhi kebutuhannya.

Situasi sekolah yang kondusif ini juga tercipta karena guru dan karyawannya sudah merasa tercukupi kebutuhan finansialnya, sehingga membantu para siswa jadi betah sekolah di SMA Muhammadiyah Surakarta.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh secara signifikan sarana prasarana terhadap kepuasan siswa?
2. Adakah pengaruh secara signifikan profesionalisme guru terhadap kepuasan siswa?
3. Adakah pengaruh secara signifikan kurikulum terhadap kepuasan siswa?
4. Adakah pengaruh secara signifikan empati terhadap kepuasan siswa?
5. Adakah pengaruh secara signifikan sarana prasarana, profesionalisme guru, kurikulum dan empati terhadap kepuasan siswa?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka dalam penelitian ini disajikan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh sarana prasarana terhadap kepuasan siswa.
2. Untuk mengetahui pengaruh profesionalisme guru terhadap kepuasan siswa.
3. Untuk mengetahui pengaruh kurikulum terhadap kepuasan siswa.
4. Untuk mengetahui pengaruh empati terhadap kepuasan siswa.
5. Untuk mengetahui pengaruh sarana prasarana, profesionalisme guru, kurikulum dan empati terhadap kepuasan siswa.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi masyarakat dan subyek penelitian yaitu:

1. Sebagai bahan masukan untuk meningkatkan mutu pendidikan sekolah-sekolah di bawah yayasan Muhammadiyah di Surakarta

2. Dapat memperoleh pengetahuan dalam praktek tentang kualitas pelayanan yang diberikan kepada siswa.
3. Memberikan sumbangan wawasan bagi penelitian selanjutnya pada program Pascasarjana Megister Manajemen Pendidikan.

BAB II

LANDASAN TEORI

Menurut Raya (2008:5) landasan teori adalah teori-teori yang relevan dan dapat digunakan untuk menjelaskan variabel-variabel penelitian. Teori pada dasarnya adalah sarana pokok untuk menyatakan hubungan sistematis antara fenomena sosial maupun fenomena alamiah yang hendak diteliti.

Penelitian ini berorientasi pada kualitas pelayanan kegiatan pembelajaran di sekolah, sehingga gagasan-gagasan teori yang digunakan sebagai sarana pemecahan masalah juga merupakan teori kualitas pelayanan, kegiatan pembelajaran, dan kepuasan pelanggan (siswa).

A. Kualitas Pelayanan

1. Definisi Kualitas

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna. Banyak pakar dibidang kualitas yang mendefinisikan kualitas berdasarkan sudut pandang masing-masing, seperti diungkapkan oleh tiga pakar, yaitu Deming, Crosby dan Joseph Juran (dalam Yamit, 2001:7) antara lain adalah:

- a. Deming : mendefinisikan kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan pelanggan.
- b. Crosby : mempersepsikan kualitas sebagai nilai cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan.

- c. Joseph Juran : mendefinisikan mutu sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi.

Sedangkan Tjiptono (2001:2) mendefinisikan kualitas sebagai berikut:

- a. Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan
- b. Kecocokan untuk pemakaian
- c. Perbaikan/penyempurnaan berkelanjutan
- d. Bebas dari kerusakan atau cacat
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat.
- f. Melakukan segala sesuatu secara benar sejak awal
- g. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Dari definisi di atas maka dapat diketahui suatu pengertian bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pengguna jasa. Dibidang jasa, pelayanan lebih menekankan pada kualitas proses , karena pelanggan biasanya terlibat langsung dalam proses tersebut.

2. Definisi Pelayanan

Pengertian pelayanan menurut Moenir (2006:26) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain dan haknya.

Berdasarkan pandangan di atas maka pelayanan merupakan kegiatan peningkatan dan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat yang dilaksanakan atas dasar hubungan antara individu yang memberikan pelayanan dan individu yang memberikan pelayanan.

Menurut Tjiptono (2001:22) terdapat tiga kata kunci mengenai layanan pelanggan yang unggul:

- a. Kemampuan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan
- b. Pengembangan data base yang lebih akurat dari pada pesaing (mencakup data kebutuhan dan keinginan setiap segmen pelanggan dan perubahan kondisi persaingan).
- c. Pemanfaatan informasi-informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam suatu kerangka strategis

3. Definisi Kualitas Pelayanan

Collier (dalam Yamit, 2001:22) mendefinisikan kualitas pelayanan, yaitu menekankan pada kata pelanggan dan tingkat kualitas pelayanan merupakan cara terbaik yang konsisten untuk dapat mempertemukan harapan pelanggan dan system kerja cara pelayanan.

Menurut Olsen dan Wickoff (dalam Yamit, 2001:22) mendefinisikan kualitas pelayanan dapat dilihat dari perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja kualitas pelayanan.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka pelayanan dan kualitas terbaik yang diberikan kepada pelanggan dapat dicapai secara konsisten

dengan memperbaiki pelayanan dan memberikan perhatian khusus pada standar kinerja pelayanan.

4. Konsep Kualitas Pelayanan

Terdapat dua konsep pelayanan berkualitas yang dikemukakan oleh Karl Albrcht (dalam Yamit (2001:23) antara lain adalah:

a. *Service Triangle*

Suatu model interaktif manajemen pelayanan yang menghubungkan antara pihak sekolah dengan pelanggannya. Model tersebut terdiri dari tiga elemen dengan pelanggan sebagai titik fokus, antara lain sebagai berikut:

1). Strategi pelayanan

Strategi pelayanan adalah strategi untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan kualitas sebaik mungkin sesuai standar yang telah ditetapkan. Standar pelayanan ditetapkan sesuai keinginan dan harapan pelanggan sehingga tidak terjadi kesenjangan. Strategi pelayanan dirumuskan dan dalam implementasi efektif serta fokus kepada kepuasan pelanggan.

2). Sumber daya manusia yang memberikan pelayanan (*service people*)

Adalah orang yang berinteraksi secara langsung maupun yang tidak berinteraksi langsung dengan pelanggan harus memberikan pelayanan kepada pelanggan secara tulus.

3). Sistem Pelayanan

Merupakan prosedur pelayanan kepada pelanggan yang melibatkan seluruh fasilitas fisik termasuk sumber daya manusia yang dimiliki. Prosedur pelayanan tersebut dibuat secara sederhana dan tidak berbelit-belit, dan harus mampu melakukan desain ulang jika pelayanan yang diberikan tidak memuaskan pelanggan.

b. *Total Quality Service (TQS)*

TQS merupakan kemampuan pihak sekolah dalam memberikan pelayanan berkualitas kepada orang yang berkepentingan dengan pelayanan. TQS memiliki lima elemen penting yang saling terkait. Lima elemen tersebut antara lain adalah:

1). *Market and customer research*

Merupakan penelitian untuk mengetahui struktur pasar, segmen pasar, demografis, analisis pasar potensial, analisis kekuatan pasar, mengetahui harapan dan keinginan pelanggan atas pelayanan yang diberikan.

2). *Strategy formulation*

Petunjuk arah dalam memberikan pelayanan berkualitas kepada pelanggan sehingga pihak sekolah dapat mempertahankan pelanggan bahkan dapat meraih pelanggan baru.

3). *Aducation, training and Communication*

Tindakan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar mampu memberikan pelayanan berkualitas, mampu memahami keinginan dan harapan pelanggan.

4). *Process Improvement*

Desain ulang berkelanjutan untuk menyempurnakan proses pelayanan, konsep P-D-C-A dapat diterapkan dalam perbaikan proses pelayanan berkelanjutan.

5). *Assesment, measurement, and feedback*

Penilaian dan pengukuran kinerja yang telah dicapai oleh karyawan atas pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan. pelayanan ini menjadi dasar informasi balik kepada karyawan tentang proses pelayanan apa yang perlu diperbaiki, kapan harus diperbaiki dan mana harus diperbaiki.

5. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman dalam Yamit (2002:10), dalam upaya memberikan pelayanan pada sekolah yang perlu diperhatikan antara lain adalah:

- a. *Tangibel* (bukti yang langsung)
- b. *Reliability* (kehandalan)
- c. *Responsiveness*(daya tanggap)
- d. *Assurance*(Assurance)
- e. *Emphaty*(perhatian)

Untuk lebih jelasnya akan dijelaskan seperti dibawah ini:

- a. *Tangibel*, bukti yang langsung diberikan kepada pelanggan. Berbagai fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan sekolah dalam upaya mencari kepuasan pelanggan di sekolah.

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Hal tersebut menyangkut fasilitas yang diberikan oleh sekolah di sekolah untuk memberikan pelayanan maksimal kepada para pelanggan atau murid disekolah..

Indikator *tangibel* adalah: (Yamit, 2002:106)

- 1). Fasilitas fisik yang ditampilkan
- 2). Pakaian personal yang pantas
- 3). Nota atau catatan yang mudah dipahami.

- b. *Reliability*, kehandalan dalam kualitas yang terkait dengan semua aspek pelayanan yang diberikan. Kehendak sekolah melalui karyawan atau petugas dalam melayani pelanggan sesuai dengan janji yang diberikan.

Hal tersebut pelayanan yang diberikan kepada pelanggan tidak berbelit-belit, peningkatan produktivitas kerja karyawan, taat azas, adanya keserasian antar bagian dalam memberikan pelayanan.

Indikator *reliability*: (Yamit, 2002:106)

- 1). Konsistensi sikap / janji personel
- 2). Akurasi nota

3). Keandalan hasil kerja sejak kesempatan pertama

- c. *Responsiveness*, daya tanggap sekolah terhadap keluhan pelanggan yang tinggi sehingga menuntut sekolah untuk senantiasa meningkatkan pelayanan secara berkesinambungan. Sikap tanggap, mau mendengar dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan di sekolah. Hal tersebut menyangkut tentang cepatnya petugas dalam memecahkan dan menyelesaikan masalah, lancarnya proses belajar mengajar, ketepatan dalam jam pemberlajaran.

Indikator *Responsiveness* (Yamit, 2002:106)

1. Sikap sekolah (bersedia memecahkan permasalahan pelanggannya dengan segera
 2. Sikap personel dalam menjawab pertanyaan pelanggannya
- d. *Assurance*, jaminan mutu yang diberikan sekolah dapat dirasakan atau diterima pelanggan di sekolah yang selalu terjaga. Hal tersebut menyangkut kualitas lulusan dijamin oleh sekolah sebagai bentuk pelayanan maksimal sekolah di sekolah.

Indikator *Assurance* adalah: (Yamit, 2002:106)

1. Reputasi
2. Kepribadian personal
3. Jaminan hasil kerja
4. Sikap personel yang tenang dan efektif
5. Sikap personel yang informatif

- e. *Emphaty*, kemampuan sekolah melalui karyawan dalam memberikan perhatian yang sifatnya pribadi. Kepedulian yang tinggi terhadap pelanggan yang mengalami kesulitan atau tidak dapat menggunakan fasilitas yang diberikan atau mengalami permasalahan-permasalahan dalam proses pembelajaran.

Indikator *Emphaty*: (Zulian Yamit, 2002:106)

1. Sikap profesional personel
2. Sikap personel dalam menyapa pelanggan
3. Fleksibilitas sikap organisasi (mau mengakomodasi jadwal karyawan)

B. Kepuasan pelanggan / siswa

1. Definisi Kepuasan Pelanggan

Memenuhi rasa kepuasan siswa adalah mutlak bagi sekolah yang ingin mempertahankan siswa dalam jangka waktu panjang, karena dengan memenuhi perasaan senang dan menghindarkan perasaan kecewa siswa, berarti proses pembelajaran akan terus berlangsung dan sekolah akan terus berkembang. Dan pada saat ini banyak sekolah yang memfokuskan pada kepuasan tinggi siswa, karena para siswa mempunyai rasa puas yang mudah berubah pikiran bila mendapatkan tawaran yang lebih baik. Apalagi kondisi sekarang lebih kompetitif bagi sekolah dalam hal persaingan untuk memikat hati para siswa. Sedikit saja inovasi dalam penawaran sekolah. Maka para

siswa akan segera membuat suatu pertimbangan untuk beralih pada sekolah tersebut.

Selain membangun kepuasan siswa, untuk mempertahankan siswa, sekolah harus mampu membangun nilai yaitu nilai siswa (*customer delivered value*) yang merupakan selisih antara nilai total dan biaya total. Nilai total (*total customer value*) adalah sekumpulan manfaat yang diharapkan oleh siswa dari sekolah atau jasa tertentu, sedang biaya siswa total (*total customer cost*) adalah sekumpulan biaya yang diharapkan oleh siswa yang dikeluarkan untuk mengevaluasi, mendapatkan, menggunakan secara detail tentang definisi nilai dan kepuasan siswa

Perhatian terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan telah semakin besar. Persaingan yang semakin ketat, dimana semakin banyak sekolah yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan siswa, menyebabkan setiap sekolah harus menepatkan orientasi pada kepuasan siswa dalam bidang pembelajaran untuk mencapai prestasi yang tertinggi.

Menurut Kotler dalam Iswanto (2005:7) “kepuasan adalah perasaan seseorang menyangkut kenyamanan atau kekecewaan sebagai akibat dari perbandingan antara kinerja (atau *outcome*) produk yang dipersepsikan dalam kaitannya dengan harapannya”.

Ratnawati (2005:7) mendefinisikan “kepuasan pelanggan adalah kepuasan atau kekecewaan yang dirasakan oleh pelanggan setelah membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang ada”.

Berdasarkan teori-teori di atas, maka kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (disconfirmation) yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau harapan kinerja lainnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Dengan mencermati berbagai pendapat di atas maka dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah sebagai suatu kondisi terpenuhinya kebutuhan pelanggan dalam arti semua yang ia butuhkan dapat dia terima sesuai dengan kriteria yang diinginkannya. Makin tinggi kapasitas kebutuhan yang terpenuhi, maka makin tinggi pula kepuasan yang diterimanya.

Harapan pelanggan yakni mempunyai peranan yang besar dalam menentukan kualitas dan kepuasan pelanggan. Pelanggan dalam mengevaluasinya, akan menggunakan harapan sebagai standart. Kontek kepuasan pelanggan umumnya merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya.

Menurut Tony dan Lita (2004:5) bahwa ketidakpuasan/keluhan pelanggan terhadap suatu jasa pelayanan karena tidak sesuai dengan yang diharapkan dapat berdampak negatif terhadap keberhasilan jasa pelayanan tersebut. Stabilitas dan fokus kegagalan produk mempengaruhi harapan yang berhubungan dengan kegagalan masa mendatang.

2. Faktor dalam menilai suatu pelayanan pelanggan

Menurut Arikunto (2005:141) ada beberapa faktor yang dapat dipertimbangkan oleh pelanggan untuk dijadikan indikator dalam menilai suatu pelayanan, yaitu:

- 1) Ketepatan waktu,
- 2) Dapat dipercaya,
- 3) Kemampuan teknis,
- 4) Diharapkan,
- 5) Berkualitas dan
- 6) Harga yang sepadan.

3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Yamit (2001:80) mengungkapkan beberapa metode dalam pengukuran kepuasan pelanggan sebagaimana dikemukakan sebagai berikut:

a. Sistem Keluhan dan Saran

Sekolah dapat membuat kotak saran dan menempatkan di tempat yang paling sering dilewati siswa. Untuk dapat memberikan masukan, tanggapan, keluhan atas segala aktifitas dan layanan yang diberikan oleh sekolah. Atau dengan memberikan sejenis kartu komentar yang diisi oleh siswa dapat diberikan langsung kepada petugas sekolah atau melalui pos. Di negara maju terdapat layanan telepon bebas atau pesan singkat. Kemajuan teknologi ini sangat berarti dalam memahami kepuasan siswa

b. *Ghost Shopping* (pembeli bayangan)

Metode ini dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai siswa dan harus dijaga identitasnya. *Ghost shoppers* yang baik akan mencatat apa saja yang dilihat, dirasakan olehnya dan perilaku, sikap dan tatacara petugas sekolah dalam menjalankan profesinya. Metode ini biayanya relatif murah dan waktu pelaksanaan fleksibel. Hasil pencatatan *Ghost shoppers* dikumpulkan dan diadakan diskusi pembahasan.

c. *Lost Customer Analysis* (analisa pelanggan yang meninggalkan penjual)

Sekolah meneliti pelanggan yang telah berhenti membeli agar mengetahui kelemahan kualitas produk. Pimpinan sekolah harus jeli melihat perkembangan pendaftar. Dari aktifitas dan statistik harian akan terlihat tingkat pemanfaatan layanan sekolah.

d. Survei Kepuasan Pelanggan

Banyak metode survey yang digunakan untuk memahami tingkat kepuasan siswa. Survei tersebut dapat secara kualitatif maupun kuantitatif. Saat ini metode kuantitatif lebih banyak dilakukan karena metode ini cukup familiar dan keakuratannya cukup tinggi. Survey bisa dilakukan oleh internal sekolah, atau menyewa konsultan biro jasa yang khusus menangani tentang survey kepuasan siswa. Beberapa metode survey kepuasan siswa antara lain: *direct reported satisfaction, derived dissatisfaction, problem analysis dan important-performance analysis*

Berdasar teori di atas, maka pihak sekolah perlu melakukan keempat metode di atas untuk mengetahui sejauhmana kepuasan pelanggan dapat

diukur karena kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (antara hasil) suatu produk dan harapan-harapan, jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas dan jika mutu produk tidak memenuhi harapan, pelanggan akan puas dan apabila mutu produk melebihi dari harapan, maka pelanggan akan sangat puas atau senang.

C. Sarana Prasarana

1. Definisi Sarana Prasarana Belajar

Arikunto, (2005:137) mengemukakan pendapat bahwa kelengkapan sarana pembelajaran adalah kelengkapan sarana belajar yang mendukung serta menunjang proses pembelajaran di sekolah. Berdasarkan pandangan di atas, kelengkapan sarana pembelajaran merupakan sarana yang mendukung aktivitas belajar yang terdapat di sekolah.

2. Aspek kelengkapan sarana pembelajaran

Menurut Arikunto (2005:137) aspek kelengkapan sarana pembelajaran antara lain: “kelengkapan perabot, kelengkapan buku pelajaran dan buku tulis siswa, kelengkapan alat-alat pelajaran, kelengkapan alat peraga”.

Kelengkapan perabot meliputi syarat ruang kelas dan tempat duduk yang memadai. Kelengkapan buku tulis siswa terdiri dari buku pelajaran dan buku tulis yang disediakan oleh sekolah maupun yang dimiliki oleh siswa. Kelengkapan alat pelajaran yang meliputi papan tulis, papan pemeran,

penggaris, kapur tulis. Alat peraga yang terdiri dari alat peraga untuk kelas dan alat peraga untuk perseorangan.

3. Indikator kelengkapan sarana pembelajaran

Menurut Arikunto (2005:139) sebagai tanda kelengkapan sarana pembelajaran di sekolah sebagai berikut:

- 1) Kelengkapan Sarana
- 2) Kelengkapan buku pelajaran dan buku tulis siswa
- 3) Kelengkapan alat pelajaran
- 4) Kelengkapan alat peraga

Uraian tanda kelengkapan sarana pembelajaran sebagai berikut:

- 1) Kelengkapan Sarana :
 - a) Ruang kelas :
 - Menurut persyaratan luas
 - Menurut persyaratan kebersihan dan kesehatan.
 - Menurut persyaratan keamanan.
 - b) Tempat duduk :
 - Menurut persyaratan jumlah.
 - Menurut persyaratan kualitas pemakaian (untuk keperluan pelaksanaan KTSP, misalnya mudah dipindah-pindah atau diatur sesuai dengan kebutuhan).
- 2) Kelengkapan buku pelajaran dan buku tulis siswa :
 - a) Buku pelajaran (disediakan sekolah atau milik siswa)
 - Buku-buku wajib (menurut jenis dan jumlah)

- Buku-buku referensi (menurut jenis dan jumlah)
- b) Buku tulis untuk siswa
 - Buku untuk mengerjakan tugas wajib.
 - Buku untuk mengerjakan tugas kreatifitas.
- 3) Kelengkapan alat pelajaran :
 - a) Papan tulis, papan pameran dan lain-lain.
 - Menurut persyaratan jenis dan jumlah.
 - Menurut persyaratan kualitas pemakaian.
 - b) Penggaris, kapur tulis dan lain-lain.
 - Menurut persyaratan jenis dan jumlah.
 - Menurut persyaratan kualitas pemakaian.
- 4) Kelengkapan alat peraga :
 - a) Alat peraga untuk kelas :
 - Menurut persyaratan jenis dan jumlah.
 - Menurut persyaratan kualitas pemakaian.
 - b) Alat peraga untuk perseorangan :
 - Menurut persyaratan jenis dan jumlah.
 - Menurut persyaratan kualitas pemakaian.

D. Profesionalisme Guru

1. Guru Profesional

a. Pengertian Guru Profesional

Popon, (2003:5) Kata “profesional” erat kaitannya dengan kata “profesi”. Profesi adalah pekerjaan yang untuk melaksanakannya memerlukan sejumlah persyaratan tertentu. Definisi ini menyatakan bahwa suatu profesi menyajikan jasa yang berdasarkan ilmu pengetahuan yang hanya difahami oleh orang-orang tertentu yang secara sistematis diformulasikan dan diterapkan untuk memenuhi kebutuhan klien dalam hal ini masyarakat. Salah satu contoh profesi yaitu guru. Profesional berasal dari kata sifat yang berarti sangat mampu melakukan suatu pekerjaan. Sebagai kata benda, profesional kurang lebih berarti orang yang melaksanakan sebuah profesi dengan menggunakan profesiensi seperti pencaharian.

Maister dalam Ani, (2003:6) mengemukakan bahwa profesionalisme bukan sekadar pengetahuan teknologi dan manajemen tetapi lebih merupakan sikap, pengembangan profesionalisme lebih dari seorang teknisi bukan hanya memiliki keterampilan yang tinggi tetapi memiliki suatu tingkah laku yang dipersyaratkan.

b. Karakteristik Guru Profesional

Guru, sebagai pendidik di sekolah, telah dipersiapkan secara formal dalam lembaga pendidikan guru. Ia juga telah dibina untuk memiliki kepribadian sebagai pendidik. Lebih dari itu, ia juga telah diangkat dan diberi kepercayaan oleh masyarakat untuk menjadi guru, bukan sekadar oleh surat keputusan dari pejabat yang berwenang.

Arifin dalam Ani, (2003:7) mengemukakan guru Indonesia yang profesional dipersyaratkan mempunyai:

- 1) Dasar ilmu yang kuat sebagai pengejawantahan terhadap masyarakat teknologi dan masyarakat ilmu pengetahuan di abad 21.
- 2) Penguasaan kiat-kiat profesi berdasarkan riset dan praksis pendidikan yaitu ilmu pendidikan sebagai ilmu praksis bukan hanya merupakan konsep-konsep belaka. Pendidikan merupakan proses yang terjadi di lapangan dan bersifat ilmiah, serta riset pendidikan hendaknya diarahkan pada praksis pendidikan masyarakat Indonesia.
- 3) Pengembangan kemampuan profesional berkesinambungan
- 4) Profesi guru merupakan profesi yang berkembang terus menerus dan berkesinambungan antara LPTK dengan praktek pendidikan. Kekerdilan profesi guru dan ilmu pendidikan disebabkan terputusnya program *pre-service* dan *in-service* karena pertimbangan birokratis yang kaku atau manajemen pendidikan yang lemah.

Purnomo, (2003:9) mengemukakan beberapa kemampuan profesional yang harus dimiliki seorang guru adalah sebagai berikut:

- 1) Kemampuan penguasaan materi/bahan pelajaran
- 2) Kemampuan perencanaan program proses belajar-mengajar
- 3) Kemampuan pengelolaan program belajar-mengajar
- 4) Kemampuan dalam pelaksanaan proses belajar-mengajar
- 5) Kemampuan penggunaan media dan sumber pembelajaran
- 6) Kemampuan pelaksanaan evaluasi dan penilaian prestasi siswa

- 7) Kemampuan program bimbingan dan penyuluhan
- 8) Kemampuan dalam pelaksanaan diagnosis kesulitan belajar siswa
- 9) Kemampuan pelaksanaan administrasi kurikulum atau administrasi guru.
- 10) Guru memahami prinsip-prinsip penelitian pendidikan dan mampu melaksanakan/mentafsirkan hasil-hasil penelitian pendidikan untuk kepentingan pengajaran.

Kompetensi dapat memberikan suatu gambaran perilaku keahlian (*skill*) dan pengetahuan (*knowledge*) seseorang atau kelompok (*team-work*) serta potensi diri yang dimiliki seseorang terhadap kapasitas kecakapan (*ability*) dalam melaksanakan pekerjaan yang bervariasi dengan keberhasilan atau kesuksesannya ketika bekerja. Kompetensi merupakan perilaku yang irasional untuk mencapai tujuan yang dipersyaratkan sesuai dengan kondisi yang dipersyaratkan pula. Kompetensi sangat diperlukan untuk mengembangkan kualitas dan aktivitas tenaga kependidikan.

Menurut Sugeng, (2004:4) tenaga kependidikan harus memiliki kompetensi pribadi, profesional, sosial. Uraian dari ketiga kompetensi tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Kompetensi pribadi seorang guru, meliputi:
 - a) Memiliki pengetahuan tentang adat istiadat baik sosial maupun agama.
 - b) Memiliki pengetahuan budaya dan tradisi, memiliki pengetahuan tentang inti demokrasi.
 - c) Memiliki apresiasi dan kesadaran sosial.
 - d) Memiliki pengetahuan tentang estetika.
 - e) Memiliki sikap yang benar terhadap pengetahuan dan pekerjaan.
 - f) Setia terhadap harkat dan martabat manusia.
- 2) Kompetensi profesional guru, meliputi:

- a) Mengerti dan dapat menerapkan landasan kependidikan filosofis maupun psikologis.
 - b) Mengerti dan dapat menerapkan teori belajar sesuai dengan tingkat perkembangan perilaku peserta didik.
 - c) Mampu menangani mata pelajaran atau bidang studi yang ditugaskan kepadanya.
 - d) Mengerti dan dapat menerapkan metode mengajar yang sesuai, mampu menggunakan alat dan fasilitas belajar.
 - e) Mampu mengorganisasikan dan melaksanakan program pengajaran.
 - f) Mampu melaksanakan evaluasi belajar.
 - g) Mampu menumbuhkan kepribadian peserta didik.
- 3) Kompetensi sosial guru meliputi:
- a) Kemampuan berkomunikasi dengan masyarakat.
 - b) Bergaul dan melayani masyarakat dengan baik.
 - c) Mendorong dan menunjang kreativitas masyarakat.
 - d) Menjaga emosi dan perilaku yang kurang baik.
 - e) Menempatkan diri sesuai dengan tugas dan fungsinya baik di sekolah maupun di lingkungan masyarakat.
- 4) Kompetensi pedagogik menurut UU 20 Republik Indonesia PP No.19 Tahun 2005 Tentang Guru Dan Dosen, meliputi:
- a) Menguasai bahan pelajaran.
 - b) Mengelola program belajar mengajar.
 - c) Mengelola kelas.
 - d) Menggunakan media atau sumber belajar.
 - e) Menguasai landasan kependidikan.
 - f) Mengelola interaksi belajar mengajar.
 - g) Menilai prestasi belajar.
 - h) Mengenal dan menyelenggarakan administrasi sekolah.
 - i) Kemampuan program bimbingan dan penyuluhan.
 - j) Kemampuan dalam pelaksanaan diagnosis kesulitan belajar siswa.
 - k) Memahami dan menafsirkan hasil penelitian guna keperluan pengajaran.

Guru yang profesional perlu melakukan pembelajaran di kelas secara efektif. Menurut Gary A. Davis dan Margaret A. Thomas dalam Asep, (2006:4), ada empat kelompok besar ciri-ciri guru yang efektif. Keempat kelompok itu terdiri dari yaitu:

- 1) Memiliki kemampuan yang terkait dengan iklim belajar di kelas, yang kemudian dapat dirinci lagi menjadi:
 - a) Memiliki keterampilan interpersonal, khususnya kemampuan untuk menunjukkan empati, penghargaan kepada siswa, dan ketulusan.
 - b) Memiliki hubungan baik dengan siswa.
 - c) Mampu menerima, mengakui, dan memerhatikan siswa secara tulus.
 - d) Menunjukkan minat dan antusias yang tinggi dalam mengajar.
 - e) Mampu menciptakan atmosfer untuk tumbuhnya kerja sama dan kohesivitas dalam dan antarkelompok siswa.
 - f) Mampu melibatkan siswa dalam mengorganisasikan dan merencanakan kegiatan pembelajaran.
 - g) Mampu mendengarkan siswa dan menghargai hak siswa untuk berbicara dalam setiap diskusi.
 - h) Mampu meminimalkan friksi-friksi di kelas jika ada.
- 2) Kemampuan yang terkait dengan strategi manajemen pembelajaran, yang meliputi:
 - a) Memiliki kemampuan untuk menghadapi dan menangani siswa yang tidak memiliki perhatian, suka menyela, mengalihkan pembicaraan, dan mampu memberikan transisi substansi bahan ajar dalam proses pembelajaran.
 - b) Mampu bertanya atau memberikan tugas yang memerlukan tingkatan berpikir yang berbeda untuk semua siswa.
- 3) Memiliki kemampuan yang terkait dengan pemberian umpan balik (*feedback*) dan penguatan (*reinforcement*), yang terdiri dari:
 - a) Mampu memberikan umpan balik yang positif terhadap respons siswa.
 - b) Mampu memberikan respons yang bersifat membantu terhadap siswa yang lamban belajar.
 - c) Mampu memberikan tindak lanjut terhadap jawaban siswa yang kurang memuaskan.
 - d) Mampu memberikan bantuan profesional kepada siswa jika diperlukan.
- 4) Memiliki kemampuan yang terkait dengan peningkatan diri, terdiri dari:
 - a) Mampu menerapkan kurikulum dan metode mengajar secara inovatif.
 - b) Mampu memperluas dan menambah pengetahuan mengenai metode-metode pengajaran.

- c) Mampu memanfaatkan perencanaan guru secara kelompok untuk menciptakan dan mengembangkan metode pengajaran yang relevan dengan kekinian.

Dari uraian tentang kompetensi profesional guru di atas, dapat disimpulkan bahwa kompetensi profesional guru merupakan kemampuan dasar seorang guru yang memiliki keahlian khusus mengenai bidang keguruan dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya baik sebagai pengajar maupun pendidik dengan penuh rasa tanggung jawab dan layak. Dengan demikian seorang guru diharapkan mampu memiliki sikap: *Inggarso sung tulodo, Ing madyo mangun karso, Tut wuri handayani* yaitu di depan menjadi teladan, di tengah membangun karsa, membangkitkan semangat dan kreativitas, serta di belakang memberi motivasi, mengawasi, dan mengayomi.

E. Kurikulum

1. Definisi Kurikulum

Menurut S. Nasution, (2008:5) Kurikulum adalah suatu rencana yang disusun untuk melancarkan proses belajar mengajar di bawah bimbingan dan tanggung jawab sekolah atau lembaga pendidikan beserta staf pengajarnya.

Menurut Undang-undang No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 1 ayat (19) yang berbunyi: kurikulum adalah seperangkat rencana dan pengaturan mengenai tujuan, isi dan bahanpelajaran serta cara yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraankegiatan

pembelajaran untuk mencapai tujuan pendidikan tertentu. Lebih lanjut pada pasal 36 ayat (3) disebutkan bahwa kurikulum disusun sesuaidengan jenjang dan jenis pendidikan dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia dengan memperhatikan:

- a. Peningkatan iman dan takwa;
- b. Peningkatan akhlak mulia;
- c. Peningkatan potensi, kecerdasan, dan minat peserta didik;
- d. Keragaman potensi daerah dan lingkungan;
- e. Tuntutan pembangunan daerah dan nasional;

2. Bagian Kurikulum

Zulharman (2007:4) enam bagian kurikulum: (1) kurikulum sebagai ide; (2) kurikulum formal berupa dokumen yang dijadikan sebagai pedoman dan panduan dalam melaksanakan kurikulum; (3) kurikulum menurut persepsi pengajar; (4) kurikulum operasional yang dilaksanakan atau dioprasional kan oleh pengajar di kelas; (5) kurikulum experience yakni kurikulum yang dialami oleh peserta didik; dan (6) kurikulum yang diperoleh dari penerapan kurikulum.

3. Indikator Penerapan Kurikulum

Menurut Riduwan (2006:17) indikator penerapan kurikulum disekolah adalah:

- 1) Menjabarkan, melaksanakan dan mengembangkan kurikulum nasional, lokal, dan khusus agama.
- 2) Melalui kegiatan intra dan ekstra kurikuler
- 3) Merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi PBM kegiatan ekstrakurikuler dengan menggunakan pendekatan keterampilan proses dengan prinsip belajar aktif mandiri
- 4) Menyusun evaluasi dan melaksanakannya dengan mengacu pada standar yang ditetapkan.
- 5) Mengolah dan melaporkan hasil evaluasi kepada pihak yang berkepentingan (stakeholder)

Berdasarkan pandangan di atas maka penerapan kurikulum disekolah meliputi perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan pengembangan kegiatan intra dan ekstra kurikuler dengan mengacu pada standar yang ditetapkan sebagai upaya peningkatan mutu pembelajaran.

F. Empati kepada siswa

1. Definisi Empati

Decety (2008:1): *a sense of similarity in feelings experienced by the self and the other, without confusion between the two individuals*. Berdasarkan pandangan di muka, maka empati adalah perasaan yang di alami diri sendiri dan orang lain tanpa kebingungan antara dua individu tersebut.

Empati sebagai “kemampuan seseorang untuk ‘mengetahui’ apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang orang lain itu, melalui kacamata orang lain itu”. Pandangan lain tentang pengertian empati adalah kemampuan seseorang untuk “*share-feeling*” yang dilandasi kepedulian.

Bersimpati, dipihak lain, adalah merasakan bagi orang lain - merasa ikut bersedih, misalnya. Berempati adalah merasakan sesuatu seperti orang yang mengalaminya berada di kapal yang sama dan merasakan perasaan yang sama dengan cara yang sama. Orang yang empatik mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka untuk masa mendatang. Pengertian yang empatik ini akan membuat seseorang lebih mampu menyesuaikan komunikasinya. Anda dapat, misalnya, menyesuaikan apa yang anda katakan atau bagaimana anda mengatakannya. Anda dapat menghindari topik tertentu atau memperkenalkan orang tertentu. Anda dapat berdiam diri atau melakukan pengungkapan-diri.

Empati dalam pendidikan diungkapkan oleh Anonim (2008:4) sebagai berikut:

An important target by the method Learning by teaching (LdL) is to train systematically and in each lesson the students-empathy. They have to transmit new contents to the classmates, so they have to reflect continuously on the mental processes by the other students in the classroom. This way - in

addition - it is possible to develop step by step the students-feeling for group-reactions and networking. (Anonim, 2008:4)

Berdasarkan pandangan di atas, maka dengan terjemahan bebas tujuan yang penting dalam metode pembelajaran yaitu melatih secara sistematis mengenai pembelajaran empati kepada siswa sebagai reaksi yang terjadi pada teman sekelasnya. Guru membina dan membiasakan siswa peduli kepada reaksi siswa satu dengan siswa yang lain.

Menurut Idris dalam Slameto (2003:3)

Perhatian guru adalah memberikan dasar pendidikan, sikap, dan ketrampilan dasar seperti pendidikan agama, budi pekerti, sopan santun, estetika, kasih sayang, rasa aman, dasar-dasar untuk mematuhi peraturan-peraturan, dan menanamkan kebiasaan-kebiasan.

Pentingnya empati/perhatian guru dalam pendidikan anak telah disadari oleh semua pihak bahwa penanaman kebiasaan untuk mematuhi peraturan dan sikap dan pemahaman akan pentingnya kegiatan belajar anak. Komunikasi dalam intern di sekolah merupakan hal yang penting dalam menentukan keberhasilan belajar bagi siswa. Manfaat dari komunikasi dalam belajar adalah diketahuinya permasalahan yang mungkin menyebabkan individu kesulitan dalam belajar. Komunikasi yang positif akan memacu individu untuk senantiasa mempunyai semangat tinggi dalam belajar. Komunikasi positif antara guru dan anak dalam belajar akan memacu kondisi belajar anak ke arah positif. Guru akan dapat senantiasa memantau perkembangan proses belajar anak.

Kualitas komunikasi antara guru dan anak yang terpelihara akan mengantisipasi kegagalan anak dalam belajar.

2. Tanda Perhatian Guru dalam Kegiatan Belajar

Tanda dukungan Guru bagi keberhasilan anak dalam belajar adalah sebagai berikut (Slameto, 2003:3) :

- 1). Guru juga belajar
- 2). Pemberian tugas prioritas terkait kegiatan sekolah.
- 3). Mendorong aktif berkegiatan di sekolah.
- 4). Menciptakan situasi diskusi di sekolah.
- 5). Orang tua perlu mengetahui pengalaman anak di sekolah.

Penjelasan daya dukung orang tua dalam kegiatan belajar anak sebagai berikut:

1). Guru juga belajar.

Ketika anak sedang belajar, sikap keteladanan guru sangat diperlukan. Guru diharapkan melakukan aktivitas yang juga merupakan kegiatan belajar dalam arti luas, seperti membaca atau aktivitas lainnya yang dapat mendukung ketekunan belajar

2). Pemberian tugas prioritas terkait kegiatan sekolah.

Yaitu kegiatan di sekolah yang dapat dilakukan oleh anak yang melibatkan anak. Guru diharapkan membantu anak untuk memprioritaskan tugas-tugas yang memberikan kontribusi bagi keberhasilan belajar anak.

3). Mendorong aktif berkegiatan di sekolah.

Lingkungan pergaulan di sekolah tentu lebih baik daripada lingkungan pergaulan lain, karena sekolah adalah lingkungan wiyata mandala. Suatu lingkungan kehidupan dengan budaya edukatif yang dominan. Oleh karena itu, guru selayaknya mendorong agar anak untuk banyak terlibat dalam kegiatan yang dilakukan di sekolah.

4). Menciptakan situasi diskusi di sekolah.

Banyak keuntungan yang dapat diambil dari terciptanya situasi diskusi di sekolah antara lain; memperluas wawasan anak, melatih menyampaikan gagasan dengan baik, terciptanya saling menghormati antara sekolah dan anak, guru lebih memahami sikap pandang anak terhadap berbagai persoalan hidup, cita-cita masa depan, kemauan anak, yang pada gilirannya akan berdampak sangat efektif bagi daya dukung terhadap kesuksesan belajar anak.

5). Guru perlu mengetahui pengalaman anak di sekolah.

Pendidikan merupakan investasi yang paling penting dalam hidup seseorang. Oleh karena itu, selayaknya guru memprioritaskan urusan pendidikan anak bukan saja dalam perlakuan terhadap anak, demikian juga dalam hal penyediaan fasilitas penunjang keberhasilan belajar anak sesuai kebutuhan.

Keberhasilan anak dalam belajar tidak semata-mata tergantung pada pelayanan dan program berkualitas yang ditawarkan sekolah, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh peran aktif orang tua dalam mendukung belajar anak. Jika kelima hal di atas dilaksanakan dengan baik oleh setiap guru, maka kita yakin anak akan mampu belajar dengan baik dan berprestasi sesuai dengan potensi yang dimiliki.

Persepsi positif dapat diciptakan ketika terdapat keseimbangan hidup anak dalam belajar tercapai melalui hubungan positif antara bimbingan yang diberikan guru kepada anak dalam komunikasi pada suatu sekolah, lingkungan tempat tinggal serta pergaulan. Peran guru dalam memberikan perhatian kepada anak sebagai penentu keberhasilan anak dalam belajarnya.

Hal terkait dalam wujud empati dari sekolah yang diberikan kepada siswa yaitu dengan memberikan beasiswa kepada anak yang berprestasi. Dukungan beasiswa kepada anak yang berprestasi sebagai wujud empati nyata yang diberikan untuk mendukung pelaksanaan proses belajar siswa di sekolah.

G. Tinjauan Penelitian Terdahulu

Prima Vita Sari (2003) meneliti dengan judul Kontribusi Kualitas Pelayanan Kegiatan Pembelajaran Terhadap Kepuasan Siswa di SMU Batik I Surakarta. Penelitian tersebut merupakan penelitian *ex pose facto*, yaitu penelitian

yang tidak perlu memberikan perlakuan lagi terhadap variabel bebas, tetapi tinggal melihat efeknya pada variabel terikat. populasi meliputi semua siswa SMU Batik I Surakarta yang berjumlah 1064 orang siswa. hasil penelitian menyebutkan bahwa terdapat kontribusi positif kualitas pelayanan kegiatan pembelajaran terhadap kepuasan siswa.

Zurni Zahara Samosir (2005). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. Populasi penelitian ini adalah seluruh mahasiswa USU yang terdaftar sebagai anggota Perpustakaan USU sampai dengan April 2004 yaitu sebanyak 26.208. Dari hasil pembahasan di atas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: (1) Kualitas Pelayanan (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung) secara serempak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa yang berarti dimensi kualitas pelayanan beserta indikator-indikatornya memberikan pengaruh nyata terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan Perpustakaan USU. (2) Secara parsial dimensi kehandalan, daya tanggap, empati, dan bukti langsung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan dimensi jaminan tidak berpengaruh secara signifikan. (3) Dimensi bukti langsung (tangibles) yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, kenyamanan, penampilan karyawan adalah merupakan dimensi kualitas pelayanan yang paling mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam menggunakan Perpustakaan USU.

Syamsah Nas (2008) meneliti tentang Kualitas Jasa Kependidikan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta Di

Banjarmasin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa mengenai kualitas jasa pendidikan perguruan tinggi swasta di Banjarmasin, secara rata-rata, tergolong sedang. Kualitas jasa yang dirasakan ini belum memuaskan karena masih berada dibawah kualitas jasa yang diharapkan. Kalau dikaitkan dengan kepuasan, enam dimensi Gronroos, secara global atau keseluruhan, dapat memprediksi kepuasan mahasiswa. Namun, secara parsial ternyata hanya tiga dimensi yang berpengaruh signifikan yakni : reliability and trustworthiness, professionalism and skills, serta reputation and credibility. Sedangkan tiga dimensi lainnya yaitu : attitudes and behavior, accessibility and flexibility, serta recovery, tidak berpengaruh signifikan. Adapun dimensi yang berpengaruh paling besar terhadap kepuasan mahasiswa adalah reliability and trustworthiness.

Yulia Dirmansyah. (2005) meneliti tentang Analisis Tingkat Kepuasan Siswa Dalam Mempelajari Akuntansi (Studi Kasus pada Siswa Kelas XI Jurusan IPS SMAN 1 Purworejo Tahun Ajaran 2004/2005). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan siswa dalam mempelajari akuntansi dapat tercapai oleh faktor-faktor satisfiers. Ketidakpuasan siswa dalam mempelajari akuntansi akan terjadi oleh kondisi dissatisfier. Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa apabila kondisi satisfiers dapat tercapai, maka akan memberikan motivasi untuk mempelajari akuntansi, sehingga dimungkinkan mampu menciptakan kepuasan siswa dalam mempelajari akuntansi, yang akhirnya akan diperoleh pencapaian prestasi yang baik dalam mempelajari akuntansi.

Birowa (2009) Persepsi Guru tentang kepemimpinan kepala sekolah, motivasi kerja dan keterampilan mengajar terhadap kepuasan kerja Guru SD Negeri se Kec. Grogol Kab. Sukoharjo.

Penelitian ini bertujuan mengetahui kontribusi 1) persepsi guru tentang kepemimpinan kepala sekolah, motivasi kerja dan keterampilan mengajar terhadap kepuasan kerja guru SD Negeri se Kec. Grogol Kabupaten Sukoharjo, 2) persepsi guru tentang kepemimpinan Kepala Sekolah terhadap kepuasan kerja guru SD Negeri se Kec. Grogol Kab. Sukoharjo, 3) Motivasi kerja terhadap kepuasan kerja Guru Negeri se Kec. Grogol Kab. Sukoharjo, 4) Keterampilan mengajar terhadap kepuasan kerja guru SD Negeri se Kec. Grogol, Kab. Sukoharjo.

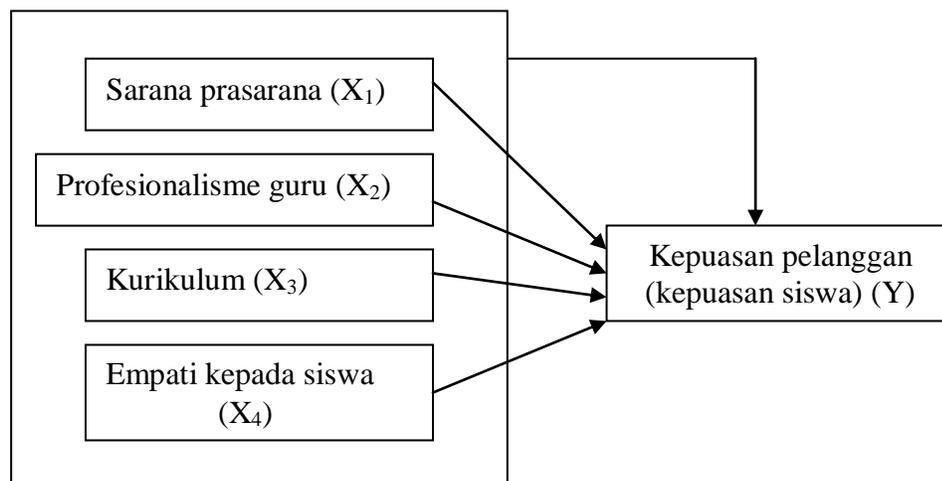
Hasil penelitian menunjukkan hal sebagai berikut :

1. Terdapat Kontribusi persepsi guru tentang kepemimpinan Kepala Sekolah, motivasi kerja dan keterampilan mengajar terhadap kepuasan unjuk kerja Guru SD Negeri se Kec. Grogol, Kab. Sukoharjo. Hal ini dibuktikan oleh nilai probabilitas sebesar $0,000 < 0,05$, berarti hipotesis yang diterima adalah hipotesis alternatif, hal ini dapat dikatakan bahwa variabel persepsi guru tentang kepemimpinan Kepala Sekolah, motivasi kerja dan keterampilan mengajar secara bersama-sama mempunyai kontribusi yang signifikan terhadap variabel Y (kepuasan kerja guru) di SD Negeri Kec. Grogol.

2. Terdapat pengaruh positif persepsi guru tentang kepemimpinan Kepala Sekolah terhadap kepuasan kerja guru SD Negeri se Kec. Grogol Kabupaten Sukoharjo dimana nilai probabilitas $(p) = 0,01 < 0,05$
3. Terdapat pengaruh positif motivasi kerja terhadap kepuasan kerja Guru SD Negeri se Kec. Grogol Kab. Sukoharjo dimana nilai probabilitas $(p) = 0,023 < 0,05$.
4. Terdapat pengaruh positif keterampilan mengajar guru terhadap kepuasan kerja guru SD Negeri se Kec. Grogol kab. Sukoharjo dengan nilai probabilitas $(p) = 0,000 < 0,05$.

H. Kerangka Pemikiran

Kerangka berfikir merupakan alur penalaran yang di dasarkan pada tema masalah penelitian yang di gambarkan secara menyeluruh dan sistematis setelah mempelajari teori yang mendukung judul penelitian. Berdasarkan kajian teori di atas, maka penulis dapat menyusun suatu kerangka penelitian sebagai berikut:



Gambar : Kerangka Pemikiran

Berdasar kerangka pemikiran di atas, maka pihak sekolah perlu melihat keempat variabel dalam penelitian ini sebagai upaya untuk mengukur kepuasan siswa sebagai pelanggan. Variabel independent dalam penelitian ini yaitu: Sarana prasarana (X_1), Variabel Guru profesional (X_2), Variabel Kurikulum (X_3) dan variabel Empati kepada siswa (X_4) terhadap Kepuasan Siswa (Y)

Keempat variabel independen di atas untuk mengetahui sejauhmana mempengaruhi kepuasan siswa sebagai pelanggan, dapat diukur karena kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (antara hasil) suatu produk dan harapan-harapan, jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas dan jika mutu produk tidak memenuhi harapan, pelanggan akan puas dan apabila mutu produk melebihi dari harapan, maka pelanggan akan sangat puas atau senang.

I. Hipotesis

Hipotesis merupakan prediksi jawaban terhadap pertanyaan penelitian, sehubungan dengan variabel yang ada dalam penelitian ini, maka diajukan hipotesis sebagai berikut :

1. Sarana prasarana berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan siswa.
2. Profesionalisme guru berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan siswa.
3. Kurikulum berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan siswa.
4. Empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan siswa.
5. Sarana prasarana, profesionalisme guru, kurikulum dan empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan siswa.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Berdasarkan jenisnya, penelitian ini adalah metode penelitian “kuantitatif”. Metode kuantitatif merupakan pemecahan masalah yang ada pada masa sekarang. Pada prinsipnya metode kuantitatif membuat gambaran atau melukiskan secara sistematis terhadap obyek penelitian.

Penelitian kuantitatif adalah: “penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independent) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain” (Sugiyono, 2003:11). Penelitian ini menerapkan kuantitatif korelasional, karena penelitian ini mengungkapkan pengaruh kontribusi SMA Muhammadiyah di Surakarta. Kontribusi tersebut antara lain sarana prasarana, profesionalisme guru, kurikulum, beasiswa, empati, terhadap kepuasan siswa.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di SMA Muhammadiyah di Surakarta. Waktu penelitian dilaksanakan sekitar 12 bulan yaitu mulai bulan Juni 2009 sampai dengan Juli tahun 2010.

C. Populasi, Sampel dan Sampling

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2003:72) Populasi adalah “Wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek / subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Dari pengertian populasi di atas dapat disimpulkan bahwa pengertian populasi adalah semua individu atau subyek yang ingin diteliti dan mempunyai karakteristik yang sama yang menjadi pusat perhatian peneliti. Dalam penelitian ini yang dijadikan populasi adalah siswa SMA Muhammadiyah 1, 2, dan 3 di Surakarta yang berjumlah 1568 orang, dengan distribusi sebagai berikut :

Tabel. III.1.

Jumlah Siswa SMA Muhammadiyah di Surakarta

SMA	Jumlah Siswa
SMA Muhammadiyah 1	857
SMA Muhammadiyah 2	576
SMA Muhammadiyah 3	267
TOTAL	1700

2. Sampel

Menurut Riduwan (2006:14) : sampel adalah data terbatas tetapi masih memiliki sifat atau karakteristik populasi.

Dengan keterbatasan waktu, biaya, dan tenaga maka ditetapkan jumlah sampel dalam penelitian ini sebesar dari total populasi 1568 siswa. Menurut Harry King (Sugiono, 2003:63) pada level signifikansi 5% ditentukan sampel sebesar 313 orang siswa. Distribusi sampel yang dilakukan antara lain adalah:

Tabel. III.2.
Jumlah Siswa SMA Muhammadiyah di Surakarta

SMA	Jumlah Siswa
SMA Muhammadiyah 1	158
SMA Muhammadiyah 2	106
SMA Muhammadiyah 3	49
TOTAL	313

3. Sampling

Menurut Arikunto (2002:124) menyatakan bahwa “Sampling adalah suatu proses yang dilakukan untuk memilih dan mengambil sampel secara benar dari suatu populasi”.

Dalam menentukan sampel agar diperoleh sampel yang tepat, maka digunakan cara-cara tertentu, yang dikenal dengan istilah teknik sampling. Teknik sampel *random sampling* diambil apabila karakteristik populasi terdiri dari kategori-kategori, kelompok atau golongan yang setara atau sejajar yang diduga secara kuat berpengaruh pada hasil-hasil penelitian (Sugiyono, 2003:73).

Dengan prosedur sebagai berikut:

- a. Mengambil sampel siswa dari strata (kelas X, XI, XII) yang berbeda.
- b. Mengambil sampel siswa jurusan IPA, IPS, dan Bahasa.

D. Metode Pengumpulan Data

Di dalam penelitian ini menggunakan berbagai metode pengumpulan data yaitu :

1. Metode Observasi
2. Metode Angket

1. Observasi

Alasan melakukan pengamatan dalam penelitian ini adalah teknik pengamatan didasarkan pengamatan secara langsung, yaitu peneliti mengamati sendiri kemudian mencatat kejadian yang sebenarnya, menurut Lincoln (dalam Moleong, 2002:125). Data yang diobservasi berupa jumlah personil, struktur organisasi dan semua yang menunjang pelaksanaan siswa.

2. Questioner/Angket

Menurut Alexander (2009:2), “Questioner merupakan sejumlah pertanyaan tertulis yang disamakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui”. Dalam penelitian ini angket digunakan untuk mengukur variabel sarana prasarana, profesionalisme guru, kurikulum, empati, terhadap kepuasan siswa pada siswa SMA Muhammadiyah di Surakarta.

Menurut Suryanto (2009:4) terdapat beberapa metode dalam pengukuran sikap. Dalam metode pengukuran sikap (*attitude Measurement Method*) terdiri dari skala sederhana, skala kategori, skala likert, skala perbedaan semantis, skala numeris, dan skala grafis. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan skala numeris, yaitu suatu skala numeris yang merupakan metode pengukuran dengan menggunakan skala penilaian yang terdiri atas 5 atau 7 atau lebih alternatif nomor terhadap subyek, obyek atau kejadian tertentu. Skala numeris pada dasarnya menggunakan dua kutub penilaian ekstrem diantara alternatif jawaban.

Adapun skoring dari setiap pernyataan adalah rentang nilai jawaban diberi skor 1 – 5. Nilai 1 dengan kategori sangat kurang/sangat buruk, atau sangat tidak setuju. Nilai 2 = tidak setuju, nilai 3 = netral, nilai 4 = setuju sedangkan nilai 5 dengan kategori sangat baik atau sangat setuju.

Adapun kisi-kisi angket dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel III. 3
Kisi-kisi angket

Variabel	Indikator	Item
Kepuasan Siswa (Y)	Metode pengukuran kepuasan Siswa: <ul style="list-style-type: none"> • Sistem Keluhan dan Saran • Survei Kepuasan siswa 	1-10
Sarana prasarana (X ₁)	Klasifikasi Media <ul style="list-style-type: none"> • Kelengkapan Sarana : tempat • Kelengkapan Prasarana • Kelengkapan Buku Pelajaran • Kelengkapan Alat Pelajaran 	1-10

	<ul style="list-style-type: none"> • Kelengkapan Alat peraga 	
Profesionalisme guru (X ₂)	<p>Ciri guru efektif</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kemampuan yang terkait dengan iklim belajar di kelas, • Komitmen terhadap tugas profesi guru, • Sikap kreatif, • terkait dengan peningkatan diri 	1-10
Kurikulum (X ₃)	<p>Penerapan kurikulum disekolah</p> <ul style="list-style-type: none"> • perencanaan, • pelaksanaan, • pengembangan dan evaluasi pada kegiatan intra dan ekstra kurikuler dengan mengacu pada standar yang ditetapkan 	1-10
Empati kepada siswa (X ₄)	<p>Perhatian kepada siswa :</p> <ul style="list-style-type: none"> • pendidikan sikap • pemberian bantuan. • patuh terhadap peraturan • memberi motivasi 	1-10

E. Uji Instrumen

Yang dimaksud dengan instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. “Variasi jenis instrumen penelitian angket, ceklis (check-list) atau daftar tentang pedoman wawancara dan pedoman pengamatan” (Suharsimi Arikunto, 2005:126). Instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting yaitu Valid dan Reliabel.

1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau keaslian suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau yang sah mempunyai validitas tinggi. Namun sebaliknya instrumen yang kurang valid memiliki validitas rendah. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan, dan mampu mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud. Validitas diatas diuji dengan rumus korelasi product moment, uji ini dilakukan dengan melihat korelasi atau skor masing-masing item pertanyaan. Adapun rumusnya adalah:

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

dimana:

$\sum XY$ = hasil kali skor x dengan y untuk setiap responden

X^2 = Kuadrat skor instrumen A

Y^2 = Kuadrat skor instrumen B

r_{xy} = Koefisien Korelasi

$\sum X$ = Jumlah tiap item variabel X

$\sum Y$ = Jumlah tiap item variabel Y

Korelasi Product Moment yang dilaksanakan dengan bantuan program SPSS V. 11.5. Untuk menentukan valid tidaknya dinyatakan dengan angka. Apabila koefisien korelasi (r) di atas 0,6 maka jawaban setiap responden tersebut benar-benar valid dengan menggunakan tabel r .

2. Uji Reliabilitas.

“Reliabilitas adalah istilah untuk menunjukkan sejauhmana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih”. (Umar, 2002:178). Jadi pengukuran reliabilitas bertujuan untuk mengetahui ketetapan instrumen atau data yang diteliti, pengukuran reliabilitas tersebut dengan menggunakan rumus:

$$R_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S b^2}{S t^2} \right)$$

dimana :

R_{11} = realibilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$S t^2$ = varians total

$\sum S b^2$ = jumlah varians butir

Dengan bantuan program SPSS V.11.5 digunakan rumus ini karena untuk ketetapan hasil skor angket skor. Suatu instrumen di katakan

reliabel jika Cronbach Alpha $> 0,6$ maka reliabilitas pertanyaan tersebut dapat diterima.

F. Hasil Uji Instrumen

Uji instrument atau try out diperoleh melalui angket yang berisi butir-butir pertanyaan untuk variabel sarana prasarana, profesionalisme guru, kurikulum, empati, dan variabel kepuasan siswa yang disebarkan kepada 50 orang siswa yang diluar sampel. Berdasarkan perhitungan dengan bantuan SPSS for Windows V. 11.5 diperoleh hasil uji instrumen pada tabel di bawah sebagai berikut:

1. Uji Validitas

a. Variabel Kepuasan Siswa

Hasil uji validitas instrumen variabel kepuasan siswa diperoleh melalui angket yang terdiri 10 item pertanyaan untuk 50 orang responden seperti yang terlihat pada rangkuman pada tabel di bawah ini:

Tabel III.4.

Rangkuman Uji Validitas Variabel Kepuasan Siswa

Item	Hasil r hitung	r tabel	Keputusan
1.	0.5988	0,279	Valid
2.	0.5906	0,279	Valid
3.	0.3410	0,279	Valid
4.	0.5551	0,279	Valid
5.	0.4635	0,279	Valid
6.	0.7180	0,279	Valid
7.	0.4811	0,279	Valid
8.	0.7717	0,279	Valid
9.	0.4629	0,279	Valid
10.	0.4951	0,279	Valid

b. Variabel Sarana Prasarana

Hasil uji validitas instrumen variabel sarana prasarana diperoleh melalui angket yang terdiri 10 item pertanyaan untuk 50 orang responden seperti yang terlihat pada rangkuman pada tabel di bawah ini:

Tabel III.5.

Rangkuman Uji Validitas Variabel Sarana Prasarana

Item	Hasil r hitung	r tabel	Keputusan
1.	0.6855	0,279	Valid
2.	0.6483	0,279	Valid
3.	0.5644	0,279	Valid
4.	0.4505	0,279	Valid
5.	0.4305	0,279	Valid
6.	0.5621	0,279	Valid
7.	0.5759	0,279	Valid
8.	0.7227	0,279	Valid
9.	0.5506	0,279	Valid
10.	0.6378	0,279	Valid

Dari uji rangkuman validitas instrumen di atas dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan yang berjumlah 10 pada angket variabel sarana prasarana, 10 butir adalah valid. Hal ini dapat ditunjukkan bahwa untuk masing-masing item soal memiliki nilai $r_{hitung} > 0.444$, Dengan demikian ke 10 item tersebut dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

c. Variabel Profesionalisme Guru

Hasil uji validitas instrumen variabel profesionalisme guru diperoleh melalui angket yang terdiri 10 item pertanyaan untuk 50 orang responden seperti yang terlihat pada rangkuman pada tabel di bawah ini :

Tabel III.6.

Rangkuman Uji Validitas Variabel Profesionalisme Guru

Item	Hasil r hitung	r tabel	Keputusan
1.	0.4079	0,279	Valid
2.	0.6422	0,279	Valid
3.	0.4345	0,279	Valid
4.	0.6282	0,279	Valid
5.	0.5650	0,279	Valid
6.	0.6291	0,279	Valid
7.	0.6641	0,279	Valid
8.	0.7230	0,279	Valid
9.	0.7191	0,279	Valid
10.	0.5628	0,279	Valid

Dari uji rangkuman validitas instrumen di atas dapat diketahui bahwa item pertanyaan yang berjumlah 10 (pada angket variabel Profesionalisme Guru, 10 butir adalah valid. Hal ini dapat ditunjukkan bahwa untuk masing-masing item soal memiliki nilai $r_{hitung} > 0.444$, Dengan demikian ke 10 item tersebut dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

d. Variabel Kurikulum

Hasil uji validitas instrumen variabel kurikulum diperoleh melalui angket yang terdiri 10 item pertanyaan untuk 50 orang responden seperti yang terlihat pada rangkuman pada tabel di bawah ini :

Tabel III.7.
Rangkuman Uji Validitas Variabel Kurikulum

Item	Hasil r hitung	r tabel	Keputusan
1.	0.5191	0,279	Valid
2.	0.6200	0,279	Valid
3.	0.4213	0,279	Valid
4.	0.6248	0,279	Valid
5.	0.6108	0,279	Valid
6.	0.6639	0,279	Valid
7.	0.7130	0,279	Valid
8.	0.8167	0,279	Valid
9.	0.7549	0,279	Valid
10.	0.5820	0,279	Valid

Dari uji rangkuman validitas instrumen di atas dapat diketahui bahwa item pertanyaan yang berjumlah 10 (pada angket variabel Kurikulum, 10 butir adalah valid. Hal ini dapat ditunjukkan bahwa untuk masing-masing item soal memiliki nilai $r_{hitung} > 0.444$, Dengan demikian ke 10 item tersebut dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

e. Variabel Empati

Hasil uji validitas instrumen variabel empati diperoleh melalui angket yang terdiri 10 item pertanyaan untuk 50 orang responden seperti yang terlihat pada rangkuman pada tabel di bawah ini:

Tabel III.8.
Rangkuman Uji Validitas Variabel Empati

Item	Hasil r hitung	r tabel	Keputusan
1.	0.4319	0,279	Valid
2.	0.4511	0,279	Valid
3.	0.4836	0,279	Valid
4.	0.4396	0,279	Valid
5.	0.3456	0,279	Valid
6.	0.5139	0,279	Valid
7.	0.3158	0,279	Valid
8.	0.4848	0,279	Valid
9.	0.3465	0,279	Valid
10.	0.4143	0,279	Valid

Dari uji rangkuman validitas instrumen di atas dapat diketahui bahwa item pertanyaan yang berjumlah 10 (pada angket variabel Empati, 10 butir adalah valid. Hal ini dapat ditunjukkan bahwa untuk masing-masing item soal memiliki nilai $r_{hitung} > 0.444$, Dengan demikian ke 10 item tersebut dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Berdasarkan perhitungan uji reliabilitas try out dengan bantuan SPSS for Windows V 11.5 diketahui hasil sebagai berikut:

Tabel III.9
Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai α	Critical Value	Keputusan
Kepuasan siswa (Y)	0.8473	0.60	Reliabel
Sarana dan prasarana (X ₁)	0.8662	0.60	Reliabel
Profesionalisme guru(X ₂)	0.8730	0.60	Reliabel
Kurikulum (X ₃)	0.8899	0.60	Reliabel
Empati (X ₄)	0.7571	0.60	Reliabel

Berdasarkan hasil pengujian try out di muka, kemudian disajikan uji reliabilitas kelima variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel karena nilai $\alpha > 0.60$.

G. Uji Asumsi

Dalam analisis regresi ada beberapa test yang bisa dilakukan terlebih dahulu untuk menguji apakah metode yang digunakan dan hasil perhitungan tersebut cocok dan bisa mewakili atau mendekati kenyataan yang ada. Terdapat tiga uji persyaratan yang digunakan dalam analisis regresi yaitu pengujian normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas merupakan pengujian apakah dalam sebuah regresi, variabel dependen, variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Untuk menguji kenormalan

data dan kesamaan varians dari sampel dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan rasio skewness dan kurtosis.

Dengan syarat: jika nilai rasio skewness dan kurtosis berada pada nilai antara -2 dan +2, maka data dinyatakan terdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah pengujian regresi untuk mengetahui ada/tidaknya hubungan linier yang sempurna di antara beberapa atau semua variabel independen dalam model regresi yang digunakan (Ariyoso, 2009:1). Apabila tingkat korelasi $< 90\%$ dan nilai *variable inflation facto* tidak melebihi 10 dan apabila $r^2 < R^2$ (klien), maka tidak terjadi multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan pengujian model regresi jika terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain, maka disebut homoskedastisitas, dan jika varians berbeda, maka disebut heteroskedastisitas. Heteroskedastisitas menyebabkan kesalahan pengganggu dalam model regresi tidak sama untuk semua variabel independen. Heteroskedastisitas diketahui ada/tidaknya yaitu apabila $N \times R^2 < 9.2$ maka tidak mengalami gejala heteroskedastisitas.

H. Teknik Analisis Data

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan metode penelitian yang digunakan maka penyusun menggunakan analisis jenis kuantitatif, dimana data-data yang diperoleh akan diklasifikasikan dan dikelompokkan berdasarkan jenis-jenis data yang ada. Metode yang amat menonjolkan analisis hubungan adalah analisis regresi berhubungan terdapat satu variable independent (X), maka digunakan analisis regresi berganda dengan pembahasan SPSS versi 11.5. Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan kegiatan pembelajaran adapun langkah-langkahnya menggunakan rumus persamaan regresi.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

Keterangan :

Y	= Kepuasan Siswa
X ₁	= Sarana prasarana
X ₂	= Professional guru
X ₃	= Kurikulum
X ₄	= Empati
a	= Konstan
b	= Koefisien regresi

2. Uji F

Uji ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat secara bersama-sama dengan rumus:

Rumus :

$$F \text{ hitung} = \frac{R^2 / (k - 1)}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Keterangan :

R^2 = Koefisien determinasi

k = Derajat bebas penyebut

Syarat :

H_0 diterima berarti variabel bebas secara bersama-sama tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat

H_0 ditolak berarti variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat

3. Uji t

Uji ini digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat secara terpisah. Menghitung nilai t dengan rumus:

Rumus :

$$t = \frac{b_i}{S_{b_i}}$$

Keterangan :

b_i = Koefisien regresi masing-masing variabel

S_{b_i} = Standar error koefisien regresi masing-masing variabel

Syarat :

- a. H_0 diterima berarti masing-masing variabel bebas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat
- b. H_0 ditolak berarti masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat

4. Uji koefisien Determinasi (R^2)

Ghozali (2001:48) Koefisien determinasi merupakan ukuran untuk mengetahui kesesuaian atau ketepatan antara nilai dugaan atau garis regresi dengan data sampel. Koefisien determinasi didefinisikan sebagai bagian keragaman total variabel tak bebas Y (variabel yang dipengaruhi atau variabel dependen). Yang dapat diterangkan atau diperhitungkan oleh keragaman variabel bebas X (variabel yang mempengaruhi variabel Y). Semakin besar koefisien determinasi menunjukkan semakin baik kemampuan variabel independen menerangkan variabel dependen. Dalam uji ini digunakan adjusted R square dengan program SPSS for Windows V. 11.5.

Koefisien determinasi (R^2) menurut Imam Gozali (2001 : 42) di gunakan untuk mengukur seberapa jauh model dalam menerangkan variasi

variabel dependen. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas atau sangat kecil.