

**ANALISIS KEPUASAN SISWA  
ATAS PEMBELAJARAN OLEH GURU-GURU BERSERTIFIKASI  
(STUDI KASUS DI SMA NEGERI 1 KARTASURA) TAHUN 2016/2017**



Skripsi Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan  
pada Program Studi Pendidikan Akuntansi

Oleh :

**VANESSA NUR ISLAMİYAH**

**A 210130093**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2017**

## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini,

Nama : Vanessa Nur Islamiyah

NIM : A 210 130 093

Program Studi : Pendidikan Akutansi

Judul Skripsi : ANALISIS KEPUASAN SISWA ATAS  
PEMBELAJARAN OLEH GURU-GURU  
BERSERTIFIKASI (STUDI KASUS DI SMA NEGERI 1  
KARTASURA) TAHUN 2016/2017

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya serahkan ini benar-benar hasil karya saya sendiri dan bebas plagiat karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu/ dikutip dalam naskah dan disebutkan pada daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini hasil plagiat, saya bertanggungjawab sepenuhnya dan bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Surakarta,

Yang membuat pernyataan,



Vanessa Nur Islamiyah

NIM. A210130093

PERSETUJUAN

ANALISIS KEPUASAN SISWA  
ATAS PEMBELAJARAN OLEH GURU-GURU BERSERTIFIKASI  
(STUDI KASUS DI SMA NEGERI 1 KARTASURA) TAHUN 2016/2017

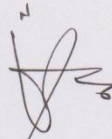
Diajukan Oleh :

VANESSA NUR ISLAMIYAH

A 210 130 093

Skripsi telah disetujui oleh pembimbing skripsi Fakultas Keguruan dan Ilmu  
Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta untuk dipertahankan di  
hadapan penguji skripsi.

Surakarta, 11 Juli 2017



Drs. Djoko Suwandi, S.E., M.Pd

NIDN. 06-0608-5801

HALAMAN PENGESAHAN  
SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN SISWA  
ATAS PEMBELAJARAN OLEH GURU-GURU BERSERTIFIKASI  
(STUDI KASUS DI SMA NEGERI 1 KARTASURA) TAHUN 2016/2017

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Vanessa Nur Islamiyah  
A210130093

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
pada hari  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

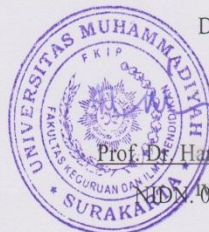
Susunan Dewan Penguji

1. Drs. Djoko Suwandi, S.E., M.Pd (.....)  
(Ketua Dewan Penguji)
2. Drs. Djumali, M.Pd (.....)  
(Anggota I Dewan Penguji)
3. Dr. Djalal Fuadi, MM (.....)  
(Anggota II Dewan Penguji)

Surakarta,

Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Dekan,



Prof. Dr. Harun Joko Prayitno

NIDN. 00-2804-6501

## **MOTTO**

Dan, orang-orang yang sabar dalam kesempitan, penderitaan dan dalam peperangan,  
mereka itulah orang-orang yang benar (imannya) , dan mereka itulah orang-orang  
yang bertaqwa

(Q.S Al-Baqarah: 177)

Secara teoritis saya meyakini hidup harus dinikmati, tapi kenyataannya justru  
sebaliknya. Karena tak semuanya mudah dinikmati

(Charles Lamb)

Kebahagiaan hidup yang sebenarnya adalah hidup dengann rendah hati

(W.M. Thancheray)

## **PERSEMBAHAN**

*Alhamdulillahirrabbi'alamiin.*

Dengan memanjatkan puji kehadiran Allah SWT yang selalu memberikan nikmat yang luar biasa yang tidak dapat terhitung, sebagai ungkapan rasa syukur dan terima kasih dengan kerendahan hati skripsi ini dipersembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya yang telah memberikan dorongan motivasi dan do'a serta kasih sayang dan materi sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kepada adikku Vienanza Nur Islamiyah yang telah memberikan do'a dan semangat untuk memperlancar proses penyusunan karya ilmiah ini.
3. Sahabat-sahabat ukhtiku tercinta seperjuangan yang selalu menyemangati, motivasi serta do'a dan membantu dalam proses penyusunan karya ilmiah ini.
4. Sahabat-sahabat kost Hapsari yang selalu memberikan semangat serta do'a dalam penyusunan karya ilmiah ini.
5. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan pendidikan akuntansi angkatan 2013 kelas C.
6. Almamater tercinta Universitas Muhammdiyah Surakarta.

## **ABSTRAK**

Vanessa Nur Islamiyah / A210130093, **ANALISIS KEPUASAN SISWA ATAS PEMBELAJARAN OLEH GURU-GURU BERSERTIFIKASI (STUDI KASUS DI SMA NEGERI 1 KARTASURA) TAHUN 2016/2017**, Program Studi Pendidikan Akuntansi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Juli 2017.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan siswa atas pembelajaran oleh guru-guru bersertifikasi di SMA Negeri 1 Kartasura tahun 2016/2017. Penelitian ini merupakan jenis data kualitatif, yaitu data yang berbentuk kata dan kalimat. Subyek penerima tindakan penelitian adalah siswa di SMA Negeri 1 Kartasura tahun 2016/2017. Metode pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Peneliti menggunakan teknik analisis data dengan metode interaktif yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. Hasil penelitian ini diketahui bahwa tingkat kepuasan siswa atas pembelajaran oleh guru-guru yang telah bersertifikasi di SMA Negeri 1 Kartasura belum memuaskan para siswa atas kinerja yang dilaksanakan guru-guru yang telah tersertifikasi selama pembelajaran berlangsung. Mereka merasa belum merasa puas terdapat pada beberapa indikator tingkat kepuasan siswa yang belum terpenuhi yaitu pada indikator empati yang berkaitan dengan penguasaan karakteristik peserta didik dari aspek fisik, moral, spiritual, sosial, kultural, emosional, dan intelektual serta indikator berwujud dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk kepentingan pembelajaran.

**Kata Kunci : Kepuasan Siswa, Sertifikasi Guru**

## **ABSTRACT**

Vanessa Nur Islamiyah / A210130093, **ANALYSIS OF STUDENT SATISFACTION TO LEARNING BY TASK CERTIFICATION (CASE STUDY IN SMA NEGERI 1 KARTASURA) YEAR 2016/2017**, Departement of Accounting Education, Faculty of Education, Muhammadiyah University of Surakarta, July 2017.

This study aims to describe the level of student satisfaction on learning by certified teachers in SMA Negeri 1 Kartasura year 2016/2017. This study is a type of qualitative data, the data form words and sentences. The subjects of recipients of the study were students at SMA Negeri 1 Kartasura year 2016/2017. Methods of data collection using observation methods, interviews and documentation. Researchers use data analysis techniques with interactive methods consisting of data collection, data reduction, data presentation and conclusions. The results of this study note that the level of student satisfaction on learning by teachers who have been certified in SMA Negeri 1 Kartasura not satisfy the students for the performance of teachers who have been certified during the learning took place. They feel not satisfied there are some indicators of student satisfaction levels that have not been met are indicators of empathy related to mastery of the characteristics of learners from the physical aspects, moral, spiritual, social, cultural, emotional, and intellectual and tangible indicators in the use of information technology and Communication for learning purposes.

**Keywords: Student Satisfaction, Teacher Certification**



## KATA PENGANTAR



Assalamu'alaykum wr wb.

Syukur Alhamdulillah, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ANALISIS KEPUASAN SISWA ATAS PEMBELAJARAN OLEH GURU-GURU BERSERTIFIKASI (STUDI KASUS DI SMA NEGERI 1 KARTASURA) TAHUNN 2016/2017” dengan baik. Skripsi ini merupakan sebagian tugas dan syarat yang harus dipenuhi guna memperoleh gelar sarjana pendidikan S-1 pada program studi Pendidikan Akuntansi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, tanpa bantuan mereka skripsi ini tidak pernah terwujud. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak.

1. Prof. Dr. Harun Joko Prayitno, M.Hum., Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Prof. Dr. Harsono, S.U., Ketua Program Studi Pendidikan Akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu, dan pengarahan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
3. Drs. Joko Suwandi, S.E., M.Pd, Dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, ilmu dan pengarahan dalam setiap waktunya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Segenap dosen Pendidikan Akuntansi FKIP UMS yang telah memberikan banyak ilmu yang bermanfaat.
5. Drs. Bambang Suryono, Dipl. Ed, Kepala sekolah di SMA Negeri 1 Kartasura yang telah memberi izin tempat untuk melaksanakan penelitian.
6. Siswa-siswi SMA Negeri 1 Kartasura yang dengan ikhlas bersedia menjadi subyek penelitian, terimakasih atas kerjasamanya.

7. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan karya ilmiah ini yang tidak dapat penulis satu persatu, mudah-mudahan apa yang telah diberikan akan mendapat balasan dan pahala dari Allah SWT .

Teriring dengan do'a, semoga semua bantuan dan amal kebaikan yang diberikan kepada penulis mendapatkan imbalan pahala dan keridhoan dari Allah SWT. Penulis menyadari skripsi ini jauh dari kesempurnaan dan banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan sarann yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Harapan dari penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat, khususnya bagi penulis sendiri dan umumnya bagi pembaca.

Wassalamu'alaykum wr wb.

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
1. Manfaat Teoritis.....	3
2. Manfaat Praktis.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Landasan Teori.....	5
1. Landasan tentang Jasa.....	5
B. Penelitian Terdahulu.....	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	20
1. Jenis Penelitian.....	20
2. Desain Penelitian.....	20

B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	20
1. Tempat Penelitian.....	20
2. Waktu Penelitian.....	20
C. Data, Sumber dan Nara Sumber.....	20
D. Kehadiran Peneliti.....	20
E. Teknik Pengumpulan Data.....	21
1. Pengamatan.....	21
2. Wawancara.....	21
3. Dokumentasi.....	21
F. Teknik Analisis Data.....	21
1. Pengumpulan Data.....	22
2. Reduksi Data.....	22
3. Penyajian Data.....	22
4. Kesimpulan.....	23
G. Keabsahan Data.....	23
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>24</b>
A. Hasil Penelitian.....	24
1. Obyek Penelitian.....	24
2. Deskripsi Guru Sertifikasi di SMA Negeri 1 Kartasura.....	29
3. Deskripsi Gambaran Pembelajaran di Kelas.....	30
4. Deskripsi Tingkat Kepuasan Siswa atas Pembelajaran oleh Guru-guru Bersertifikasi.....	30
B. Pembahasan.....	34
1. Analisis Kepuasan Siswa atas Pembelajaran oleh Guru-guru Bersertifikasi.....	34
2. Harapan Siswa sebagai Pelanggan Pendidikan terhadap Sekolah.....	36
C. Keterbatasan Penelitian.....	37
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>39</b>
A. Simpulan.....	39
B. Implikasi.....	40

C. Saran.....	40
DAFTAR PUSTAKA.....	42
LAMPIRAN.....	44

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Komponen dalam Analisis Data Model Interaktif.....	22
---	----

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Indikator Tingkat kepuasan Siswa.....	16
---	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Guru-Guru Sertifikasi.....	44
Lampiran 2 Hasil Wawancara Siswa.....	45
Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian.....	106