

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pendidikan memiliki peranan penting dalam proses pembanguana suatu bangsa karena sasaran pendidikan adalah peningkatan kualitas sumber daya manusia. Sejarah pendidikan Indonesia telah membuktikan bahwa kemajuan pendidikan menjadi salah satu penentu keberhasilan pembangunan nasional. Tujuan dari peningkatan kualitas sumber daya manusia yaitu mencetak generasi muda bangsa Indonesia yang mampu menjaga kelanjutan pembangunan nasional di segala bidang menuju tercapainya masyarakat yang adil dan Sejahtera di masa mendatang. Dalam hal ini pendidikan menjadi invetasi terbaik dalam membangun sumber daya manusia yang berkualitas.

Pendidikan berkualitas tercermin dari pelayanan pendidikan yang sesuai dengan keinginan masyarakat. Lembaga penyelenggara pendidikan sebagai suatu lembaga yang berbadan hukum dalam menyelenggarakan jasa pendidikan dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal. Keberhasilan suatu lembaga penyelenggara pendidikan dapat dilihat dari kepuasan wali murid terhadap pelayanan yang diberikan lembaga pendidikan tersebut. Orang tua siswa sebagai pengguna sekunder lembaga pendidikan memiliki peran penting dalam menentukan pilihan lembaga pendidikan mana yang terbaik untuk anaknya. Setiap orang tua memiliki kriteria sendiri dalam menentukan sekolah yang tepat untuk anaknya. Terdapat beberapa kriteria yang umumnya dijadikan dasar dalam

memilih sekolah anaknya, diantaranya sara dan prasarana yang memadai, biaya pendidikan, tenaga pendidikan dan kependidikan, kepemimpinan kepala sekolah, prestasi sekolah, keramahtamahan masyarakat sekolah, akses menuju sekolah, dan keamanan sekolah (Afif, 2016: 71).

Berry dan Parasuraman (2002:21) menyebutkan bahwa kualitas kepuasan pelanggan meliputi 10 dimensi, yaitu : *Tangibles* (keberadaan fisik), *Reliability* (konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya), *Responsiveness* (daya tanggap), *Competence* (kecakapan atau keterampilan), *Access* (menyediakan keinginan pelanggan), *Courtesy* (keramahan dan kesopanan), *Communication* (kemampuan berkomunikasi), *Credibility* (kepercayaan), *Security* (rasa aman), dan *Understanding the customer* (kemampuan menanggapi).

Berdasarkan dimensi di atas sarana dan prasarana serta kompetensi guru menjadi salah satu kepuasan pelanggan atau kepuasan wali murid terhadap suatu sekolah. Sarana prasarana atau fasilitas menjadi salah satu faktor peningkatan kepuasan wali murid. Fasilitas kerja merupakan suatu bentuk pelayanan perusahaan atau sekolah terhadap guru agar menunjang kinerja dalam memenuhi kebutuhan belajar mengajar, sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja guru (Guru, 2019).

Tersedianya fasilitas yang baik dan lengkap akan menunjang aktivitas sekolah agar mencapai hasil yang optimal. Namun demikian masih terdapat sekolah yang fasilitasnya belum lengkap, bahkan ada yang fasilitasnya telah lengkap, namun pemanfaatannya kurang dilakukan oleh guru sehingga kepuasan

wali murid tersebut belum optimal karena masih terdapat guru menggunakan media secara konvensional dalam proses pembelajaran.

Hal ini diperkuat dengan hasil observasi di SDIT Al Barkah. Dari hasil observasi didapat bahwa sekolah tersebut memiliki fasilitas yang belum memadai atau lengkap. Seperti alat peraga, laboratorium percobaan, ruang perpustakaan yang belum memadai, serta lapangan yang kecil sehingga proses pembelajaran tidak maksimal yang membuat guru lebih memanfaatkan buku pelajaran sebagai sumber utama proses pembelajaran.

Selain fasilitas atau sarana dan prasarana, kepuasan wali murid juga dapat ditunjukkan dari kemampuan guru dalam menguasai kompetensi. Dalam dunia pendidikan, guru perlu memenuhi beberapa kompetensi agar dapat menghasilkan kinerja yang diharapkan dan pada akhirnya dapat mensukseskan tujuan pendidikan (Hasan, 2017)

Menurut Darmiatun dan Nurhafizah, kompetensi adalah seperangkat pengetahuan, keterampilan dan perilaku yang harus dimiliki dan dikuasai oleh guru dalam melaksanakan tugas mengajarnya. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, dijelaskan juga bahwa kompetensi berarti kewenangan atau kekuasaan untuk menentukan atau memutuskan sesuatu. (www.kbbi.web.id/kompetensi)

Kompetensi guru selama ini meningkat, tetapi masih jauh dari harapan dan dapat dikatakan belum berada di kondisi yang memadai. Seharusnya pendidikan yang baik itu bukan hanya terpenuhi sarana dan prasarananya saja tetapi juga dari segi gurunya pun harus berkualitas baik. Namun pada SDIT Al Barkah masih

banyak ditemukan guru-guru yang mengajarnya masih bersifat konvensional dan belum menerapkan pola pembelajaran berbasis teknologi.

Berdasarkan pada uraian diatas, penulis tertarik dalam meneliti permasalahan tersebut untuk dijadikan bahan kajian dalam penelitian ini, dengan judul "Pengaruh Pengembangan Fasilitas dan Kompetensi Guru Terhadap Kepuasan Wali Murid di SDIT Al Barkah”.

1.2 Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Sehubungan dengan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka masalah-masalah yang teridentifikasi adalah sebagai berikut:

- a. Sekolah belum memiliki fasilitas memadai yang berpengaruh terhadap kepuasan wali murid.
- b. Kurangnya kompetensi yang dimiliki guru SDIT Al Barkah

1.2.2 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, diketahui banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan wali murid. Namun dalam penelitian ini faktor tersebut dibatasi hanya pada:

- a. Pengembangan fasilitas terhadap kepuasan wali murid di SDIT Al-Barkah.
- b. Kompetensi guru terhadap kepuasan wali murid di SDIT Al-Barkah.

- c. Kepuasan yang dimaksud adalah hasil dari pengaruh pengembangan fasilitas dan kompetensi guru di SDIT Al Barkah.

1.2.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh parsial antara pengembangan fasilitas terhadap kepuasan wali murid di SDIT Al-Barkah?
2. Apakah ada pengaruh parsial antara kompetensi guru terhadap kepuasan wali murid di SDIT Al- Barkah?
3. Apakah ada pengaruh simultan antara pengembangan fasilitas dan kompetensi guru terhadap kepuasan wali murid di SDIT Al- Barkah?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah yang telah ditulis diatas, maka penulis mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh parsial pengembangan fasilitas terhadap kepuasan wali murid di SDIT Al-Barkah.
2. Untuk mengetahui pengaruh parsial pengembangan kompetensi terhadap kepuasan wali murid di SDIT Al-Barkah.

3. Untuk mengetahui pengaruh simultan pengembangan fasilitas pengembangan kompetensi terhadap kepuasan wali murid di SDIT Al-Barkah.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Guru

Hasil penelitian ini diharapkan menjadikan acuan bagi guru untuk mengetahui gambaran pengembangan fasilitas dan pengembangan kompetensi terhadap kepuasan wali murid di SDIT Al Barkah.

2. Bagi SDIT Al-Barkah.

Merupakan bahan tambahan informasi yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam rangka pengambilan keputusan instansi dalam upaya peningkatan fasilitas dan kompetensi guru di SDIT Al Barkah.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dan bahan perbandingan peneliti yang akan datang oleh pihak lain yang mengadakan penelitian lebih lanjut.

1.4 Hipotesis

Hipotesis ialah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat

pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan berdasarkan teori relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik dengan data. (Sugiyono, 2016) Karena sifatnya masih sementara maka perlu dibuktikan kebenarannya melalui data empiric yang terkumpul atau penelitian ilmiah.

Hipotesis akan dinyatakan ditolak atau diterima. Hipotesis penelitian harus dirumuskan dengan kalimat positif. Hipotesis dikatakan jawaban sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori relevan, belum berdasarkan fakta-fakta yang diperoleh melalui pengumpulan data. Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H1 : Ho1 : Diduga tidak terdapat pengaruh parsial pengembangan fasilitas terhadap kepuasan wali murid di SDIT Al Barkah.

Ha1 : Diduga terdapat pengaruh parsial pengembangan fasilitas terhadap kepuasan wali murid di SDIT Al Barkah.

H2 : Ho2 : Diduga tidak terdapat pengaruh parsial kompetensi guru terhadap kepuasan wali murid di SDIT Al- Barkah.

Ha2 : Diduga terdapat pengaruh parsial kompetensi guru terhadap kepuasan wali murid di SDIT Al- Barkah.

H3 : Ho3 : Diduga tidak terdapat pengaruh simultan pengembangan fasilitas dan kompetensi guru terhadap kepuasan wali murid di SDIT Al- Barkah.

Ha3 : Diduga terdapat pengaruh simultan pengembangan fasilitas dan kompetensi guru terhadap kepuasan wali murid di SDIT Al- Barkah.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I: PENDAHULUAN

Merupakan bab penelitian pembuka yang menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, indentifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, hipotesis penelitian dan sistematika penulisan yang menguraikan gambaran singkat tentang isi dari setiap bab dalam penyusunan ini.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini membahas tentang teori-teori yang digunakan penulis berkaitan dengan pembahasan materi.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang tahapan atau metodologi penelitian yang akan ditempuh dalam pemecahan masalah untuk mencapai tujuan penelitian, antara lain definisi operasional variabel, tempat dan waktu penelitian, metode penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN, DESKRIPSI, PENYAJIAN DATA, ANALISIS, DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum objek penelitian serta penyajian data yang telah dikumpulkan dan beberapa analisa untuk mengelola data tersebut sesuai dengan yang dibutuhkan dalam pemecahan masalah, meliputi informasi penelitian, analisis data dan pembahasan.

BAB V: PENUTUP

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan yang merupakan rangkuman dari seluruh hasil pembahasan dan penelitian yang dilakukan beserta saran atau masukan bagi perusahaan dan pihak -pihak lain yang membutuhkan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia (human resources management) adalah rangkaian aktivitas organisasi yang diarahkan untuk menarik, mengembangkan, dan mempertahankan tenaga kerja yang efektif. Manajer memiliki peran besar dalam mengarahkan orang-orang yang berada di organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan, termasuk memikirkan bagaimana memiliki manajemen sumber daya manusia (MSDM) yang mampu bekerja secara efektif dan efisien. Memang sudah menjadi tujuan umum bagian MSDM untuk mampu memberikan kepuasan kerja yang maksimal kepada pihak manajemen perusahaan yang lebih jauh mampu membawa pengaruh pada nilai perusahaan (company value) baik secara jangka pendek maupun jangka panjang.

Menurut Edy Sutrisno (2016:6) Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah: “Kegiatan perencanaan, pengadaan, pengembangan, pemeliharaan, serta penggunaan SDM untuk mencapai tujuan baik secara individu maupun organisasi.” Menurut Hasibuan (2016 : 10) manajemen sumber daya manusia adalah “ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga

kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat”

Menurut Bintoro dan Daryanto (2017:15) menyatakan bahwa “Manajemen sumber daya manusia, disingkat MSDM, adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal”.

2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Veithzal Rivai (2017) tujuan dari Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah sebagai berikut :

- a. Menentukan kualitas dan kuantitas karyawan yang akan mengisi semua jabatan dalam perusahaan.
- b. Menjamin tersedianya tenaga kerja masa kini maupun masa depan, sehingga setiap pekerjaan ada yang mengerjakannya.
- c. Menghindari terjadinya mis manajemen dan tumpang tindih dalam pelaksanaan tugas.
- d. Mempermudah koordinasi, integrasi, dan sinkronasi (KIS) sehingga produktivitas kerja meningkat.
- e. Menghindari kekurangan dan kelebihan karyawan.

- f. Menjadi pedoman dalam menetapkan program penarikan, seleksi, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian karyawan.
- g. Menjadi pedoman dalam melaksanakan mutasi (vertikal atau horizontal).
- h. Menjadi dasar dalam penilaian karyawan.

2.1.3 Proses Manajemen Sumber Daya Manusia

Staffing (Penyusunan Personalia)

Proses dalam MSDM merupakan proses penyusunan personalia (*staffing process*) yang dapat dipandang sebagai serangkaian kegiatan yang dilaksanakan terus menerus untuk menjaga. Pemenuhan kebutuhan personalia organisasi dengan orang-orang yang tepat dalam posisi-posisi yang tepat dan pada waktu yang tepat. Ini mencakup juga strategi-strategi rekrutmen dan tes-tes yang digunakan untuk seleksi yang didasarkan atas kompetensi-kompetensi kritical dari pekerjaan.

Secara garis besar, proses dalam MSDM dibagi ke dalam lima bagian, yaitu :

1. Human resources planning. Merencanakan kebutuhan dan pemanfaatan sumber daya manusia bagi perusahaan.
2. Personnel procurement. Mencari dan mendapatkan sumber daya manusia, termasuk di dalamnya rekrutmen, seleksi dan penempatan serta kontrak tenaga kerja.

3. Personnel development. Mengembangkan sumber daya manusia, termasuk di dalamnya program orientasi tenaga kerja, pendidikan dan pelatihan.
4. Personnel maintenance. Memelihara sumber daya manusia, termasuk di dalamnya pemberian penghargaan, insentif, jaminan kesehatan dan keselamatan tenaga kerja dan lain sebagainya.
5. Personnel utilization. Memanfaatkan dan mengoptimalkan sumber daya manusia, termasuk didalamnya promosi, demosi, transfer dan juga reparasi (PHK).

Apabila proses tersebut diurutkan berdasarkan aktifitasnya, maka proses manajemen SDM ada tujuh aktivitas, yaitu:

1. Perencanaan SDM.
2. Rekrutmen
3. Seleksi
4. Orientasi atau sosialisasi.
5. Pelatihan dan pengembangan.
6. Penilaian prestasi kerja dan kompensasi.
7. Pemanfaatan sumber daya manusia (Promosi, transfer, demosi dan PHK)

2.2 Kepuasan Wali Murid

2.2.1 Pengertian Kepuasan Wali Murid

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), “kepuasan diartikan sebagai perasaan senang yang diperoleh melalui pengorbanan.”

Lebih lanjut pengertian kepuasan menurut beberapa ahli, antara lain yaitu Kotler mengatakan bahwa “kepuasan diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan dari kenyataan yang dialami terhadap ekspektasi (harapan mereka).

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau hasil yang di rasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Jika kinerja di bawah harapan, maka pelanggan tidak akan puas. Apabila kinerja melampaui harapan, maka pelanggan akan sangat puas.

Olive dalam metode perilaku konsumen jasa yang dikutip oleh Husain Umar mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi purna beli, dimana persepsi terhadap kinerja produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian. Jadi apabila kinerja dapat memenuhi atau melebihi harapan, maka konsumen jasa akan merasa puas. Begitu pula sebaliknya apabila kinerja tidak memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan terhadap jasa yang ditawarkan.

Dari beberapa pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah suatu perasaan senang atau kecewa seseorang dari hasil perbandingan antara kinerja yang dipersepsikan (kenyataan yang dialami) dengan harapan mereka.

2.2.2 Dimensi Kepuasan Wali Murid

Menurut Mossi et al. (2019), terdapat enam dimensi kepuasan yang terfokus pada sektor sekolah, yaitu :

- a. Proses belajar mengajar. Dimensi ini berkaitan mengenai pengalaman orang tua murid tentang proses interaksi timbal balik antara guru dan siswa yang bersifat mempengaruhi dan dipengaruhi.
- b. Hasil dari proses belajar. Dimensi ini berkaitan pada hasil dari proses belajar siswa di sekolah, yaitu berupa pengetahuan, kompetensi, dan keterampilan siswa.
- c. Efektivitas pendidikan. Dimensi ini mengacu pada evaluasi kapasitas layanan untuk memenuhi permintaan orangtua murid. Yaitu pengembangan kompetensi, keterampilan, promosi nilai-nilai dan kepatuhan terhadap norma Masyarakat.
- d. *Prosumership*. Dimensi ini berkaitan dengan persepsi orangtua murid terhadap kemampuan sekolah untuk menyesuaikan tujuannya agar sesuai dengan tujuan yang dimiliki orang tua siswa.
- e. Fleksibilitas. Dimensi ini berkaitan dengan fleksibilitas dan keandalan personel sekolah dari kontak langsung dengan wali murid.
- f. *Equipment*. Dimensi ini berfokus pada aspek logistic dan aktivitas struktural sekolah.

2.2.3 Faktor-faktor yang memengaruhi Kepuasan Wali murid

Beberapa hasil penelitian mengungkapkan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan yang terfokus pada kepuasan wali murid, yaitu:

a. Demografi orang tua murid

Menurut *Interactive School Polls' Conceptual Model of Parents' School Satisfaction* bahwa demografi orangtua dapat menjadi faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan. Faktor-faktor tersebut meliputi etnis orangtua, usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, tingkat pendapatan keluarga dan pilihan sekolah. Faktor-faktor ini model dapat berinteraksi dengan persepsi orangtua sehingga mempengaruhi orangtua secara keseluruhan kepuasan (Omondi, 2013).

b. Kualitas pelayanan sekolah

Menurut Virtanen & Runtti (2015), bahwa orangtua merasa puas dengan kualitas pelayanan sekolah dengan menilai pada beberapa elemen kualitas pelayanan, seperti kesenangan anak, karakteristik guru, metode pengajaran, pengajaran kelas rumah dan pengalaman positif kerjasama antara rumah dan sekolah. Menurut Omondi (2013), aspek kualitas pendidikan yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan orangtua adalah ketanggapan guru, kesesuaian fasilitas fisik dan pembelajaran material, layanan transportasi, nutrisi, keterlibatan orangtua, makanan, keselamatan dan keamanan, prestasi peserta didik antara lain.

c. Keterlibatan orang tua

Penelitian yang dilakukan oleh Wei & Ni (2020), menunjukkan bahwa keterlibatan orangtua memiliki peranan penting dalam menentukan tingkat kepuasan orangtua, karena melibatkan orangtua dalam tata kelola sekolah diyakini dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dengan menyesuaikan program untuk lebih memenuhi kebutuhan anak-anak mereka. Membangun hubungan antara sekolah dan orangtua dapat menciptakan mekanisme untuk meningkatkan akuntabilitas sekolah.

d. Karakteristik sekolah

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Koutsampelas et al. (2021), menunjukkan bahwa karakteristik sekolah berperan dalam mempengaruhi kepuasan orangtua siswa. Karakteristik sekolah meliputi jumlah guru dan siswa persekolah, jumlah/jenis laboratorium persekolah, kondisi bangunan sekolah dan jumlah kelas persekolah

e. Budaya sekolah

Penelitian yang dilakukan oleh Koutsampelas et al. (2021), juga menunjukkan bahwa budaya sekolah, seperti kepemimpinan sekolah, proses pengambilan keputusan di unit sekolah dan sikap staf pengajar terhadap pengembangan profesional.

f. Reputasi sekolah

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Skallerud (2011), bahwa reputasi sekolah memegang peranan penting dalam menentukan kepuasan orangtua siswa, karena reputasi sekolah membangun harapan

orangtua terkait dengan pelayanan pendidikan yang diberikan orangtua. Saat orangtua mengevaluasi terkait kinerja sekolah dengan positif maka akan memunculkan kepuasan.

2.2.4 Indikator Kepuasan Wali Murid

Indikator kepuasan konsumen menurut Irawan adalah sebagai berikut:

a. Kepuasan jasa secara menyeluruh

Para konsumen akan merasa puas apabila pekerjaan yang dikerjakan selesai dengan bagus dan tidak mengecewakan konsumen.

b. Merekomendasikan kepada pihak lain

Konsumen yang merasa puas akan memberi informasi kepada kerabat dan temannya jika kinerja yang diberikan baik dan bagus.

c. Akan menggunakan jasa kembali

Konsumen puas dengan produk dan pelayanan yang diberikan, pelanggan pasti akan menggunakan kembali produk atau jasa.

Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono, indikator kepuasan terdiri dari:

a. Kesesuaian harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen, meliputi:

- 1) Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- 2) Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

3) Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan

b. Minat berkunjung kembali

Merupakan kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi:

- 1) Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan karyawan memuaskan.
- 2) Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.
- 3) Berminat berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

c. Kesediaan merekomendasikan

Merupakan kesediaan konsumen untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi:

- 1) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
- 2) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai
- 3) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi barang atau jasa.

2.3 Fasilitas

2.3.1 Pengertian Fasilitas

Menurut Putri Kiki (2019) Fasilitas adalah sarana dan prasarana yang harus tersedia untuk melancarkan kegiatan pendidikan di sekolah. Sarana adalah semua perangkat peralatan, bahan, dan perabot yang secara langsung digunakan untuk proses pendidikan di sekolah, meliputi gedung, ruang belajar (kelas), media belajar, meja dan kursi. Sedangkan prasarana pendidikan adalah semua perangkat kelengkapan dasar yang secara tidak langsung menunjang proses pendidikan, meliputi halaman sekolah, taman sekolah, dan jalan menuju sekolah.

Menurut Nur Halimah (2017) kelengkapan sarana dan prasarana akan membantu guru dalam penyelenggaraan proses pembelajaran, dengan demikian sarana dan prasarana merupakan komponen penting yang dapat mempengaruhi proses pembelajaran.

Jadi berdasarkan penjelasan tersebut dapat diambil sebuah kesimpulan bahwa fasilitas belajar adalah segala sesuatu baik berupa benda bergerak atau tidak bergerak serta uang (pembiayaan) yang dapat mempermudah, memperlancar, mengefektifkan serta mengefesienkan penyelenggaraan kegiatan belajar guna mencapai tujuan belajar.

2.3.2 Fungsi Fasilitas Belajar

Fungsi fasilitas belajar membantu siswa dalam memahami apa yang telah disampaikan guru dan mempermudah guru dalam kegiatan belajar

mengajar. Menurut Popi Sopiadin (2017) fungsi atau manfaat fasilitas atau media belajar, yaitu:

- a. Fasilitas belajar (media pembelajaran) yang ada akan menjadikan pengajaran atau belajar lebih menarik perhatian siswa sehingga dapat menumbuhkan motivasi belajar.
- b. Materi pelajaran akan lebih mudah dipahami oleh siswa.
- c. Fasilitas belajar (media pembelajaran) memungkinkan dilaksanakannya metode belajar mengajar yang lebih bervariasi.
- d. Siswa akan lebih banyak melakukan kegiatan belajar (belajar akan lebih fokus kepada siswa).
- e. Pemanfaatan sarana belajar dapat memperjelas pesan dan informasi sehingga dapat memperlancar dan meningkatkan proses dan hasil belajar.
- f. Meningkatkan dan menggairahkan perhatian anak sehingga dapat menimbulkan motivasi belajar, interaksi yang lebih langsung antara siswa dan lingkungannya serta memungkinkan siswa untuk belajar sendiri sesuai dengan kemampuan.
- g. Memberikan persamaan pengalaman kepada siswa tentang peristiwa-peristiwa lingkungan mereka, serta memungkinkan terjadinya interaksi langsung dengan guru, masyarakat dan lingkungannya.

2.3.3 Aspek-aspek Fasilitas Belajar

Menurut The Liang Gie (dalam Muzdalifatuz 2017:21) terdapat tiga aspek dalam fasilitas belajar, yaitu:

1. Sumber Belajar

Sumber belajar adalah segala macam bahan yang dapat digunakan untuk memberikan informasi maupun berbagai keterampilan kepada murid maupun guru. Demikian pada alat permainan termasuk salah satu sumber belajar. Sumber belajar (learning resources) adalah semua sumber baik berupa data, orang dan wujud tertentu dapat digunakan oleh peserta didik dalam belajar, baik secara terpisah maupun secara terkombinasi sehingga mempermudah peserta didik dalam mencapai tujuan belajar atau mencapai kompetensi tertentu.

2. Alat Belajar

Alat belajar berfungsi untuk membantu siswa belajar guna meningkatkan efisiensi dalam belajar, sedangkan media pengajaran dapat diartikan “sebagai segala sesuatu yang dapat dipergunakan untuk menyalurkan pesan, rangsangan pikiran, perasaan, perhatian dan kemauan siswa sehingga dapat mendorong proses belajar”

3. Pendukung belajar

Bagian lain yang cukup penting dalam fasilitas belajar adalah prasarana pendukung berupa gedung, terkhusus ruang kelas yang digunakan dalam pembelajaran dan perpustakaan. Gedung sekolah sangat berpengaruh terhadap suasana belajar mengajar. Keadaan kelas yang bersih, baik dan memenuhi syarat kesehatan jauh lebih menuntungkan murid atau guru dibandingkan kelas yang buruk, kotor, dan tidak memenuhi syarat kesehatan. Serta kondisi tempat belajar yang

ada dirumah yang lengkap untuk menunjang keberhasilan siswa dalam belajar.

Dapat disimpulkan dari pendapat The Liang Gie (dalam) di atas bahwa aspek-aspek dalam fasilitas belajar yaitu sumber belajar, alat belajar, dan pendukung belajar. Adapun dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan aspek fasilitas belajar tersebut sebagai indikator fasilitas belajar.

2.3.4 Macam-macam Fasilitas Belajar

Berdasarkan tempat aktivitas belajar dilaksanakan, maka fasilitas belajar dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu fasilitas belajar di sekolah dan fasilitas belajar di rumah.

a. Fasilitas belajar di sekolah

Menurut Ibrahim (dalam Muzdalifatuz 2017:24) “Sarana belajar adalah segala sesuatu yang secara langsung berpengaruh dengan proses belajar siswa. Sedangkan prasarana belajar adalah fasilitas pendukung yang tidak langsung berhubungan dengan proses belajar siswa”

1. Sarana pendidikan

Tatang M. Amirin dkk (dalam Muzdalifatuz 2017:25) “Sarana dilihat dari fungsinya atau perannya dapat dibedakan menjadi alat pelajaran, alat peraga, dan media pembelajaran”.

- a) Alat Pelajaran adalah alat yang dapat digunakan siswa atau guru dalam pelajaran

- b) Alat peraga adalah alat pelajaran yang tampak dan dapat diamati, sehingga dapat membantu siswa dalam memahami materi yang sedang dipelajari.
- c) Media pembelajaran sekolah sebagai tempat penyelenggaraan proses belajar bagi siswa, juga harus didukung oleh media dalam proses penyampaian materi dari guru ke siswa, sehingga materi dapat tersampaikan dengan baik.

2. Prasarana Pendidikan

Berdasarkan penjelasan di atas, bahwa prasarana pendidikan adalah segala sesuatu yang secara tidak langsung menunjang proses belajar mengajar di sekolah. Yang termasuk kedalam prasarana sekolah antara lain sebagai berikut:

- a) Gedung sekolah, merupakan salah satu prasarana sekolah yang sangat penting. Gedung sekolah termasuk kedalam prasarana pendidikan, karena terkadang proses pendidikan di sekolah justru tidak memerlukan gedung sekolah, misalnya saat pelajaran olahraga proses pembelajaran menggunakan lapangan. Walaupun demikian, keberadaan dan kelayakan gedung sekolah tetap harus mendapat perhatian yang serius, karena kualitas pendidikan suatu sekolah salah satunya dapat dilihat melalui gedung sekolahnya.
- b) Perpustakaan, pada hakekatnya adalah pusat sumber belajar dan sumber informasi bagi pemakainya. Perpustakaan dapat pula

diartikan sebagai tempat kumpulan buku-buku dan dijadikan sebagai media belajar siswa

c) Kantor sekolah adalah satu prasarana pendukung pelaksanaan disekolah.

b. Fasilitas belajar di rumah

Selain fasilitas belajar di sekolah, dalam belajar juga perlu ditunjang pula oleh kelengkapan fasilitas belajar dirumah, sehingga siswa dapat belajar dengan baik pula di rumah.

1. Tempat belajar

Tempat belajar akan sangat mempengaruhi proses kegiatan belajar siswa di rumah. Setiap siswa di rumah seharusnya mempunyai tempat belajar tersendiri, dapat berupa ruangan atau meja khusus belajar

2. Penerangan

Syarat lain untuk dapat belajar dengan baik adalah adanya penerangan yang baik. Terutama apabila siswa belajar pada malam hari tentu penerangan menjadi sangat penting agar siswa dapat belajar dengan baik.

3. Perlengkapan belajar

Peserta didik dapat berjalan dengan baik di perlukan pula perlengkapan yang harus dimiliki oleh setiap siswa, yaitu berupa perlengkapan belajar

4. Peralatan tulis

Peralatan tulis merupakan hal yang tidak dapat dilepaskan dalam belajar. Semakin lengkap alat-alat tulis, semakin dapat seorang siswa belajar dengan baik.

Berbagai macam fasilitas belajar yang disebutkan diatas, semuanya saling melengkapi satu sama lain, sehingga tujuan pendidikan dapat tercapai. Kelengkapan fasilitas baik sarana dan prasarana belajar akan mempermudah proses kegiatan belajar siswa sehingga siswa mudah menerima ilmu yang diajarkan

2.4 Kompetensi Guru

2.4.1 Pengertian Kompetensi Guru

Keberhasilan kegiatan pembelajaran yang berlangsung di sekolah tentunya tidak lepas dari faktor kompetensi yang dimiliki seorang guru. Kompetensi menurut Daryanto (2015:163) adalah kemampuan dan kecakapan yang berupa pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dimiliki oleh individu sehingga dapat melakukan perilaku kognitif, afektif dan psikomotorik dengan baik. Menurut Undang-undang Guru dan Dosen No.14 Tahun 2005 dijelaskan kompetensi adalah seperangkat pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang harus dimiliki, dihayati dan dikuasai oleh seorang pendidik dalam melaksanakan keprofesionalisannya.

Dari beberapa pendapat dapat ditarik kesimpulan tentang pengertian kompetensi adalah berbagai pengetahuan, keterampilan, serta perilaku yang dimiliki seorang guru yang diperoleh melalui jalur pendidikan yang

dilakukan secara terus menerus agar mendapatkan hasil yang terbaik. Untuk menjadi guru profesional menurut Kompri (2015:191-192) maka membutuhkan beberapa kriteria yaitu mempunyai komitmen yang tinggi terhadap tugas yang sedang dikerjakan berdasarkan standard kompetensi lulusan peserta didik, bertanggung jawab dengan beban kerja yang diberikan, berpikir secara sistematis tentang apa yang dikerjakan, mampu menguasai materi, mampu berorganisasi, mandiri dalam merancang proses pembelajaran, harus mampu melaksanakan kegiatan penelitian, mampu menulis karya ilmiah dan guru yang aktif dalam organisasi profesi.

Kompetensi yang harus dimiliki seorang guru menurut pasal 28 ayat 3 Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 tentang Standart Nasional Pendidikan meliputi kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi profesional. Seorang guru harus mempunyai kriteria tersebut agar proses pembelajaran dapat berjalan sesuai rencana pembelajaran yang telah dibuat sebelumnya oleh guru sebelum mengajar.

2.4.2 Macam-Macam Kompetensi

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia nomor 14 tahun 2005 pasal 8 kompetensi keguruan meliputi kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, dan kompetensi profesional.

a. Kompetensi Pedagogik,

Kompetensi pedagogik adalah pemahaman guru terhadap anak didik, perencanaan, pelaksanaan pembelajaran, evaluasi hasil belajar, dan

pengembangan anak didik untuk mengaktualisasikan sebagai kompetensi yang dimilikinya. Kompetensi pedagogik ini juga sering dimaknai sebagai kemampuan mengelola pembelajaran, yang mana mencakup tentang konsep kesiapan mengajar, yang ditunjukkan oleh penguasaan pengetahuan dan keterampilan mengajar. Sub kompetensi dalam kompetensi Pedagogik adalah :

1. Memahami peserta didik secara mendalam yang meliputi memahami peserta didik dengan memanfaatkan prinsip-prinsip perkembangan kognitif, prinsip-prinsip kepribadian, dan mengidentifikasi bekal ajar awal peserta didik.
2. Merancang pembelajaran, termasuk memahami landasan pendidikan untuk kepentingan pembelajaran yang meliputi memahami landasan pendidikan, menerapkan teori belajar dan pembelajaran, menentukan strategi pembelajaran berdasarkan karakteristik peserta didik, kompetensi yang ingin dicapai, dan materi ajar, serta menyusun rancangan pembelajaran berdasarkan strategi yang dipilih.
3. Melaksanakan pembelajaran yang meliputi menata latar (setting) pembelajaran dan melaksanakan pembelajaran yang kondusif.
4. Merancang dan melaksanakan evaluasi pembelajaran yang meliputi merancang dan melaksanakan evaluasi (assessment) proses dan hasil belajar secara berkesinambungan dengan berbagai metode, menganalisis hasil evaluasi proses dan hasil belajar untuk menentukan tingkat ketuntasan belajar (mastery level), dan

memamfaatkan hasil penilaian pembelajaran untuk perbaikan kualitas program pembelajaran secara umum.

5. Mengembangkan peserta didik untuk mengaktualisasikan berbagai potensinya meliputi memfasilitasi peserta didik untuk pengembangan berbagai potensi akademik, dan memfasilitasi peserta didik untuk mengembangkan berbagai potensi non akademik.

b. Kompetensi kepribadian

Kompetensi Kepribadian adalah kemampuan personal yang mencerminkan kepribadian yang mantap, stabil, dewasa, arif dan berwibawa, menjadi teladan bagi peserta didik, dan berakhlak mulia. Sub kompetensi dalam kompetensi kepribadian meliputi :

1. Kepribadian yang mantap dan stabil meliputi bertindak sesuai dengan norma sosial, bangga menjadi guru, dan memiliki konsistensi dalam bertindak sesuai dengan norma.
2. Kepribadian yang dewasa yaitu menampilkan kemandirian dalam bertindak sebagai pendidik dan memiliki etos kerja sebagai guru
3. Kepribadian yang arif adalah menampilkan tindakan yang didasarkan pada kemamfaatan peserta didik, sekolah dan masyarakat dan menunjukkan keterbukaan dalam berpikir dan bertindak.
4. Kepribadian yang berwibawa meliputi memiliki perilaku yang berpengaruh positif terhadap peserta didik dan memiliki perilaku yang disegani.

5. Berakhlak mulia dan dapat menjadi teladan meliputi bertindak sesuai dengan norma religius (imtaq, jujur, ikhlas, suka menolong) dan memiliki perilaku yang diteladani peserta didik.

c. Kompetensi Sosial

Menurut Buchari Alma (2018:142), kompetensi sosial adalah kemampuan guru dalam berkomunikasi dan berinteraksi. Kompetensi sosial menurut Slamet yang dikutip oleh Syaiful Sagala dalam bukunya kemampuan Profesional Guru dan tenaga Kependidikan terdiri dari sub kompetensi yaitu

1. Memahami dan menghargai perbedaan serta memiliki kemampuan mengelola konflik dan benturan.
2. Melaksanakan kerja sama secara harmonis.
3. Membangun kerja team (team work) yang kompak, cerdas, dinamis dan lincah
4. Melaksanakan komunikasi secara efektif dan menyenangkan.
5. Memiliki kemampuan memahami dan menginternalisasikan perubahan lingkungan yang berpengaruh terhadap tugasnya.
6. Memiliki kemampuan menundukkan dirinya dalam system nilai yang berlaku di masyarakat.
7. Melaksanakan prinsip tata kelola yang baik.

d. Kompetensi Profesional

Guru adalah tenaga profesional yang bertugas merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil pembelajaran,

melakukan pembimbingan dan pelatihan, serta melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, terutama bagi pendidik pada pendidikan tinggi.

Guru sebagai pendidik profesional mempunyai citra yang baik di masyarakat apabila dapat menunjukkan kepada masyarakat bahwa ia layak menjadi panutan atau teladan masyarakat sekelilingnya. Masyarakat terutama akan melihat bagaimana sikap dan perbuatan guru itu sehari-hari, apakah memang ada yang patut diteladani atau tidak. Bagaimana guru meningkatkan pelayanannya, meningkatkan pengetahuannya, memberi arahan dan dorongan kepada anak didiknya, dan bagaimana cara guru berpakaian dan berbicara serta cara bergaul baik dengan siswa, teman-temannya serta anggota masyarakat, sering menjadi perhatian masyarakat luas.

Guru profesional adalah guru yang mengenal tentang dirinya. Yaitu, dirinya adalah pribadi yang dipanggil untuk mendampingi peserta didik dalam belajar. Guru dituntut mencari tahu terus-menerus bagaimana seharusnya peserta didik itu belajar. Maka, apabila ada kegagalan peserta didik, guru terpanggil untuk menemukan penyebabnya dan mencari jalan keluar bersama peserta didik bukan mendiampikannya atau malahan menyalahkannya. Sikap yang harus senantiasa dipupuk adalah kesediaan untuk mengenal diri dan kehendak untuk memurnikan keguruannya. Mau belajar dengan meluangkan waktu untuk menjadi guru. Seorang guru yang tidak bersedia belajar, tak mungkin kerasan dan

bangga menjadi guru. Kerasan dan kebanggaan atas keguruannya adalah langkah untuk menjadi guru profesional (Kunandar, 2018).

2.4.3 Ciri-ciri Kompetensi Guru yang Baik

Pada dasarnya tugas guru yang paling utama adalah mengajar dan mendidik. Sebagai pengajar ia merupakan medium atau perantara aktif antara siswa dan ilmu pengetahuan, sedang sebagai pendidik ia merupakan medium aktif antara siswa dan haluan atau filsafat negara dan kehidupan masyarakat dengan segala seginya, dan dalam mengembangkan pribadi siswa serta mendekatkan mereka dengan pengaruh–pengaruh dari luar yang baik dan menjauhkan mereka dari pengaruh–pengaruh yang buruk. Dengan demikian seorang guru wajib memiliki segala sesuatu yang erat hubungannya dengan bidang tugasnya, yaitu pengetahuan, sifat–sifat kepribadian, serta kesehatan jasmani dan rohani.

Menurut Prof. Dr. S. Nasution, MA (2019) ada beberapa prinsip umum yang berlaku untuk semua guru yang baik, yaitu :

1. Guru yang baik memahami dan menghormati siswa. Guru yang baik harus menghormati bahan pelajaran yang diberikan. Dengan pengertian, ia harus menguasai bahan itu sepenuhnya, jangan hanya mengenal ini buku pelajaran saja, melainkan juga mengetahui pemakaian dan kegunaannya bagi kehidupan anak dan manusia umumnya.
2. Guru yang baik mampu menyesuaikan metode mengajar dengan bahan pelajaran.

3. Guru yang baik mampu menyesuaikan bahan pelajaran dengan kesanggupan individu anak.
4. Guru yang baik harus mengaktifkan siswa dalam hal belajar.
5. Guru yang baik memberikan pengertian dan bukan hanya dengan kata-kata belaka. Dengan pengertian lain guru tidak bersifat verbalistis yakni hanya mengenalkan anak terhadap kata-kata saja tetapi tidak dapat menyelami arti dan maksudnya.
6. Guru menghubungkan pelajaran dengan kebutuhan siswa.
7. Guru merumuskan tujuan yang akan dicapai pada setiap pelajaran yang diberikannya.
8. Guru jangan hanya terikat oleh satu teks book saja.
9. Guru yang baik tidak hanya mengajar dalam arti menyampaikan pengetahuan saja kepada siswa, melainkan senantiasa membentuk pribadi siswa.

Dengan demikian guru yang baik adalah guru yang selalu bersikap obyektif, terbuka untuk menerima kritik terhadap kelemahan-kelemahan yang ada pada dirinya, misalnya dalam hal caranya mengajar. Hal ini diperlukan dalam upaya perbaikan mutu pendidikan demi kepentingan anak didik sehingga benar-benar tujuan pendidikan dapat tercapai dengan baik. Keberanian melihat kesalahan sendiri dan mengakuinya tanpa mencari alasan untuk membenarkan atau mempertahankan diri dengan sikap defensif adalah titik tolak kearah usaha perbaikan.

2.4.4 Indikator Kompetensi Guru

Guru merupakan kunci keberhasilan sebuah lembaga pendidikan. Guru adalah sales agent dari lembaga pendidikan. Baik atau buruknya perilaku atau cara mengajar guru akan sangat mempengaruhi citra lembaga Pendidikan.

Beberapa indikator yang dapat dijadikan ukuran karakteristik guru yang dinilai kompeten secara profesional yaitu

1. Mampu mengembangkan tanggung jawab dengan baik
2. Mampu melaksanakan peran dan fungsinya dengan tepat
3. Mampu bekerja untuk mewujudkan tujuan pendidikan di sekolah
4. Mampu melaksanakan peran dan fungsinya dalam pembelajaran di kelas

2.5 Kerangka Berpikir

Fasilitas belajar adalah alat penunjang berupa sarana alat yang digunakan secara langsung digunakan dalam kegiatan belajar mengajar dan prasarana alat yang secara tidak langsung di gunakan yang membantu memudahkan dan melancarkan kegiatan belajar mengajar siswa disekolah sehingga tujuan pembelajaran dapat tercapai.

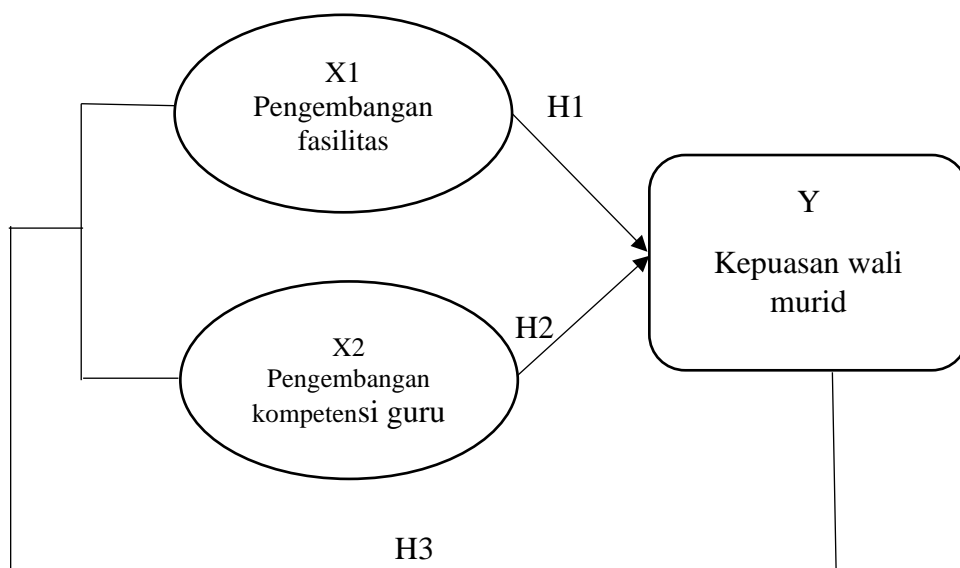
Kompetensi guru adalah perpaduan dari pengetahuan, keterampilan, nilai dan sikap yang direfleksikan dalam kebiasaan berpikir dan bertindak yang tercermin dalam pola perilaku sehari-hari dalam konteks pembelajaran.

Kepuasan wali murid adalah penerapan kompetensi guru dalam hal pengelolaan pembelajaran yang meliputi penyusunan rencana pembelajaran, pelaksanaan pembelajaran, penilaian prestasi belajar dan pelaksanaan tindak lanjut hasil penilaian prestasi belajar peserta didik.

Berdasarkan pada Batasan istilah dan kesimpulan yang telah disebutkan sebelumnya, maka diperoleh kerangka berfikir yang dapat dilihat seperti gambar berikut :

Gambar 2.1

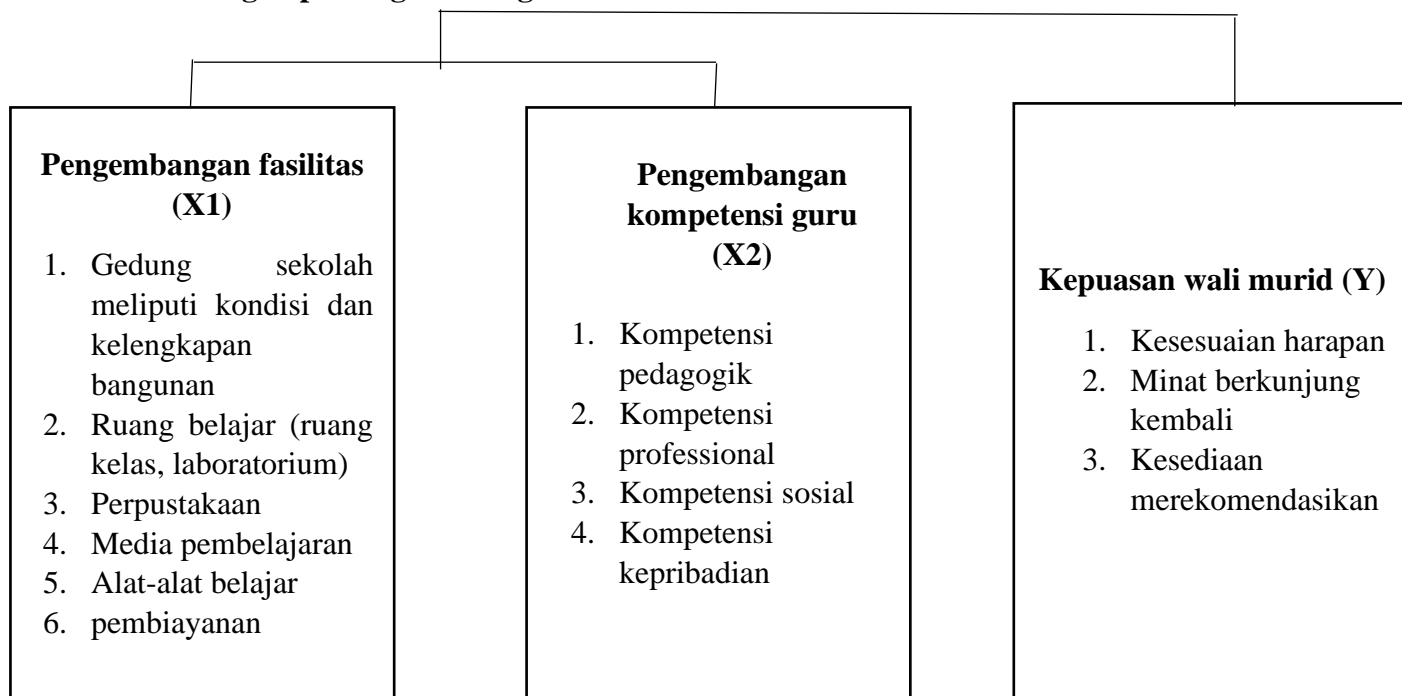
Kerangka Berfikir



Gambar 2.2

Paradigma Kerangka Berfikir

Dengan paradigma sebagai berikut:



2.6 Penelitian Terdahulu

Untuk mendukung penelitian ini, berikut disajikan beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian tersebut akan dipaparkan sebagai berikut:

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Judul	Hasil Penelitian
1.	Lydia Sari Ayu, Mery Lani Purba (2020)	Pengaruh Fasilitas Dan Harga Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid Di Sekolah <i>Standford</i>	Fasilitas dan harga berpengaruh signifikan terhadap

		<i>International Pre-School</i> Medan.	kepuasan wali murid sebesar 83,4%, selebihnya 16,6% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam peneitian ini.
2.	Intan Permatasari (2016)	Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid Di TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia Permatangsiantar	Fasilitas dan kualitas jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasann orang tua murid sebesar 61,9%.
3.	Novika Ayu Hartanti (2018)	Pengaruh Citra Sekolah Dasar Islam Terpadu (SDIT) Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa Yayasan Pendidikan Islam Al Munawwarah Murad Medan	Hasil dari penelitian diperoleh citra sekolah dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa sebesar 70,2%, sisanya sebesar

			29,8% dipengaruhi faktor lain yang tidak dijelasakn dalam penelitian ini.
4.	Hendri Rohman (2020)	Pengaruh Kompetensi Guru Terhadap Kinerja Guru MTS di Sumedang, Indonesia	Kompetensi guru secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja guru sebesar 67,30%, selebihnya 32,70% dipengaruhi faktor lain yang tidak dimasukan ke dalam model
5.	Meylani dan Ramlawati (2017)	Pengaruh Kompetensi, Fasilitas dan Motivasi terhadap Kinerja guru SMA Negeri di Kabupaten Kolaka	Kompetensi, fasilitas, dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja guru pada SMA

			Negeri di Kabupaten Koloka.
--	--	--	--------------------------------

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Definisi Operasional Variabel

Pada bagian ini akan dijelaskan masing-masing dari variable dependen dan variable independen yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu :

3.1.1. Variabel Dependen

A. Kepuasan Wali Murid (Y)

1. Definisi Konseptual

Secara konseptual kepuasan wali murid dapat didefinisikan sebagai kepuasan masyarakat, yaitu suatu kondisi dimana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah sesuai dengan harapan dan keinginan yang dikehendaki, sehingga tidak terjadi keluhan.

2. Definisi Operasional

Kepuasan wali murid adalah suatu bentuk kepuasan orang tua siswa terhadap sekolah yang dapat dilihat melalui kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan.

3. Kisi – Kisi Instrument

Kisi-kisi variabel kepuasan wali murid penjabaran dari indikator-indikator yang ada dalam definisi operasional. Berikut ini adalah kisi-kisi instrumen yang sudah disusun:

Tabel 3.1
Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Wali Murid

No	Indikator	Butir	Jumlah
1.	Kesesuaian harapan	1,2,3,4,5,6,7,8,9	9
2.	Minat berkunjung kembali	10, 11	2
3.	Kesediaan merekomendasikan	12, 13, 14	2

3.1.2 Variabel Independen

A. Pengembangan Fasilitas (X1)

1. Definisi Konseptual

Fasilitas belajar adalah alat penunjang berupa sarana alat yang digunakan secara langsung digunakan dalam kegiatan belajar mengajar dan prasarana alat yang secara tidak langsung di gunakan untuk membantu memudahkan dan melancarkan kegiatan belajar mengajar siswa disekolah sehingga tujuan pembelajaran dapat tercapai.

2. Definisi Operasional

Fasilitas belajar merupakan data primer menggunakan instrumen kuisioner yang diukur dengan menggunakan skala likert yaitu sejumlah pernyataan positif dan pernyataan negatif terdiri dari lima pilihan jawaban yang mencerminkan indikator dari fasilitas belajar yaitu sarana dan prasarana, dengan sub-indikator yaitu : tersedianya sarana berupa alat pelajaran, alat peraga, media pengajaran dan prasarana berupa gedung sekolah, ruang belajar, laboratorium, perpustakaan

3. Kisi-Kisi Instrumen

Tabel 3.2

Kisi-kisi Instrumen Fasilitas Belajar

No	Indikator	Butir	Jumlah
1.	Gedung sekolah meliputi kondisi dan kelengkapan bangunan.	1,2,3,4	4
2.	Ruang belajar (ruang kelas, laboratorium).	5,6,7,8,9*	5
3.	Perpustakaan	10,11	2
4.	Media pembelajaran	12,13*	2
5.	Alat-alat belajar (alat tulis dan buku pembelajaran)	14,15	2
6.	Pembiayaan.	16,17	2

B. Kompetensi Guru (X2)

1. Definisi Konseptual

Kompetensi guru adalah perpaduan dari pengetahuan, keterampilan, nilai dan sikap yang direfleksikan dalam kebiasaan berpikir dan bertindak yang tercermin dalam pola perilaku sehari-hari dalam konteks pembelajaran.

2. Definisi Operasional

Kompetensi guru adalah skor yang dihasilkan dari pengukuran yang ditunjukkan melalui dimensi :

- 1) Penguasaan karakteristik peserta didik dan wawasan kependidikan dengan indikatornya sebagai berikut: pemahaman tentang siswa, pemahaman landasan kependidikan, pengembangan kurikulum, dan selanjutnya dari dimensi.

- 2) Menyelenggarakan pembelajaran yang mendidik dan mengembangkan potensi peserta didik dengan indikator; perancang pembelajaran, pelaksanaan pembelajaran yang mendidik dan dialogis, evaluasi hasil belajar dan pengembangan siswa untuk mengaktualisasikan berbagai potensi yang dimilikinya.

3. Kisi-kisi instrumen

Tabel 3.3

Kisi-Kisi Instrumen Kompetensi Guru

No	Dimensi	Indikator	Butir	Jumlah
1	Kompetensi pedagogic.	a. Kemampuan dalam melaksanakan pembelajaran. b. Kemampuan dalam mengevaluasi hasil belajar. c. Kemampuan mengembangkan peserta didik dalam mengaktualisasikan berbagai potensi yang dimiliki.	1,2,3,4,5,6,7,8 9,10,11,12,13,14,15,16	16
2.	Kompetensi professional	a. Kemampuan untuk menguasai dan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam pembelajaran.	17,18	2
3.	Kompetensi social	a. Kemampuan untuk berkomunikasi dan bergaul terhadap peserta didik.	19,20,21,22,23,24	6

		b. Kemampuan untuk berkomunikasi dengan orang tua.		
4.	Kompetensi kepribadian.	<p>a. Kemampuan untuk menampilkan pribadi yang mantap stabil dewasa dan berwibawa.</p> <p>b. Kemampuan menampilkan diri sebagai pribadi yang berakhlak mulia dan dijadikan teladan bagi peserta didik.</p> <p>c. Kemampuan dalam mengevaluasi kinerja sendiri dan mengembangkan diri secara berkelanjutan.</p>	25,26,27,28,29,30,31	7

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

3.2.1 Tempat Penelitian

Tempat atau lokasi penelitian adalah di SDIT Al Barkah di Jalan Kemang Raya No. 18, Jaticempaka, Pondok Gede, Bekasi.

3.2.2 Waktu Penelitian

Tabel 3.4
Matriks Jadwal Kegiatan Skripsi

No	Kegiatan	Bulan					
		Jan	Feb	Apr	Mei	Jun	Jul
1.	Tahapan Persiapan Penelitian						
	a. Penyusunan dan Pengajuan Judul						
	b. Pengajuan Proposal						
	c. Pengurusan Izin Penelitian						
2.	Tahapan Penelitian						
	a. Pengumpulan data validitas						
	b. Analisis Data						
	c. Pengumpulan data penelitian						
	d. Analisis data penelitian						
3.	Tahap Penyusunan Laporan						
4.	Sidang Skripsi						

3.3 Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut, terdapat empat kata kunci yang harus di perhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan.

Metode kuantitatif dapat juga disebut sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji yang telah ditetapkan. (Sugiyono, 2016)

Menurut pendapat diatas, dijelaskan bahwa metodologi penelitian adalah serangkaian kegiatan yang tersusun secara sistematis dan ilmiah sebagai usaha untuk mencari jawaban atas suatu masalah dengan penemuan fakta yang ada di lapangan. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode pendekatan penelitian kuantitatif korelasi karena peneliti meneliti pengembangan fasilitas dan kompetensi guru terhadap kepuasan wali murid.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016).

Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek yang diteliti itu. Populasi pada penelitian ini

sebanyak 95 yang terdiri dari wali murid SDIT Al Barkah di Jalan Kemang Raya No. 18, Jaticempaka, Pondok Gede, Bekasi

Tabel 3.5
Populasi

Kelas	Wali Murid
1	14
2	9
3	15
4	31
5	10
6	16
Jumlah	95

Sumber: diperoleh dari tata usaha SDIT Al Barkah, 2023

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representative* atau mewakili. (Sugiyono, 2016).

1. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam pelaksanaan penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang akan digunakan secara sistematis (Sugiyono, 2016).

Cara pengambilan sampel (Teknik sampling) pada penelitian ini menggunakan *Simple Random Sampling* yaitu sebuah teknik sampling yang menggunakan kesempatan sama bagi setiap anggota populasi untuk menjadi sampel penelitian. Dalam pemilihan sampel ini telah mengarah kepada sampel yang berbentuk acak atau undian.

2. Ukuran Sampel

Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik *random sampling*. Teknik ini merupakan pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak sehingga memberikan kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik yang di khususkan yaitu teknik *simple random sampling* adalah pemilihan acak dari segmen kecil individu anggota dari keseluruhan populasi. Ini memberi setiap individu atau anggota populasi dengan probabilitas yang sama dan adil untuk dipilih (Sugiyono, 2016).

$$n_i = \frac{N_i}{N} \cdot n$$

Keterangan :

- ni : Jumlah sampel setiap kelas
 n : Jumlah sampel seluruhnya
 Ni : Jumlah populasi setiap siswa
 N : Jumlah populasi seluruhnya

Tabel 3.6

Penentuan Sampel Wali Murid SDIT Al Barkah

Kelas	Populasi	Sampel
1	14	$14/95.75 = 11$
2	9	$9/95.75 = 7$
3	15	$15/95.75 = 12$
4	31	$31/95.75 = 24$
5	10	$10/95.75 = 8$
6	16	$16/95.75 = 13$
Jumlah	95	75

Sumber : Data diolah peneliti, 2022

3.4.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data dari variable X yaitu pengembangan fasilitas dan pengembangan kompetensi guru serta variable Y yaitu kepuasan wali murid. Maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa angket dan kuesioner. Terdapat dua hal utama yang mempengaruhi kualitas dan hasil penelitian, yaitu kualitas instrument penelitian dan kualitas pengumpulan data berkenaan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Oleh karena itu, instrument yang telah teruji validitasnya dan realibilitasnya belum tentu dapat menghasilkan data yang

valid dan reliabel, apabila instrument tersebut tidak digunakan secara tepat dalam pengumpulan datanya. (Sugiyono, 2016)

Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara menggunakan angket melalui *google formular*. Dimana jenis angket yang digunakan adalah angket tertutup dengan menggunakan skala likert. Dimana responden harus memilih jawaban yang suda disediakan dalam butir pertanyaan diangket tersebut.

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup yaitu kuesioner yang sudah disediakan pernyataan sehingga hanya tinggal mengisi jawaban. (Sugiyono, 2016)

Penggunaan kuesioner yang dilakukan peneliti adalah menggunakan *google formulir*. Penggunaan google formulir diharapkan mampu mempermudah responden dalam memberikan jawaban dan mempermudah peneliti dalam proses penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan skala likert. Skala pengukuran ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social.

Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberikan skor, sebagai berikut.

Tabel 3.7

Skor Modifikasi Skala Likert

No	Alternatif Jawaban	Skor untuk pernyataan	
		Pernyataan (+)	Pernyataan (-)
1.	Selalu	5	1
2.	Sering	4	2
3.	Kadang-kadang	3	3
4.	Pernah	2	4
5.	Tidak pernah	1	5

Jika jawaban yang diberikan sesuai harapan maka semakin tinggi skor nilai yang diperoleh. Teknik kuesioner ini digunakan untuk mengungkap data variable pengembangan fasilitas dan pengembangan kompetensi guru serta kepuasan wali murid.

3.5 Teknik Analisis Data

Data penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data ialah “mengelompokkan data berdasarkan variable dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variable dari seluruh responden, menyajikan data tiap variable yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan

masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. (Sugiyono, 2016)

Teknik analisis data ini bertujuan untuk menguji seberapa besar pengaruh pengembangan fasilitas dan pengembangan kompetensi terhadap kepuasan wali murid di SDIT AL BARKAH. Terdapat dua statistic yang digunakan untuk analisis data dalam pengelitan ini, yaitu statistic deskriptif dan statistic inferensial. Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul.

Adapun langkah-langkah teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti dalam peneliti ini sebagai berikut:

3.5.1 Deskripsi Data

Teknik analisis data merupakan langkah yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian. Tujuannya untuk memperoleh kesimpulan dari hasil penelitian.

a. Tabel distribusi frekuensi

- 1) Menghitung rentang (r) yaitu data terbesar dikurangi data terkecil.
- 2) Menghitung banyak kelas interval (k) = $1 + 3,3 \log n$
- 3) Menghitung panjang kelas (p) = $\frac{\text{rentang } (r)}{\text{kelas}}$
- 4) syarat $K-1 \geq r + 1$

3.5.2 Pengujian persyaratan analisis

a. Uji multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk memastikan apakah di dalam model regresi berganda terdapat hubungan yang kuat antara dua variabel bebas atau lebih. Model regresi yang baik seharusnya tidak menunjukkan gejala multikolinieritas atau tidak adanya hubungan kuat antara variabel bebas. Dasar pengambilan Keputusan uji multikolinieritas pada suatu model dapat dilihat dari pedoman berikut:

- 1) Jika nilai *tolerance* > dari 0,10 maka artinya tidak terjadi multikolinieritas dalam model regresi
- 2) Jika nilai *Variance Inflation factor (VIF)* < 10, maka model dikatakan bebas dari multikolinieritas

b. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi digunakan membuat model matematika yang dapat menunjukkan hubungan antar variabel bebas terhadap dua predictor yaitu pengembangan fasilitas (X1) dan pengembangan kompetensi guru (X2) yang berpengaruh terhadap kepuasan wali murid (Y). Maka hubungan kedua variabel tersebut merupakan garis lurus (linier) sehingga dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda yaitu dua predictor. Adapun tahapan analisis regresi ganda adalah sebagai berikut :

- 1) Menentukan persamaan regresi ganda

Bentuk umum regresi dengan dua variable bebas adalah :

$$\bar{Y} = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

Keterangan :

\bar{Y} = variable kepuasan wali murid

a = bilangan konstanta

b_1 = kofisiensi regresi variable pengembangan fasilitas

X_1 = variable pengembangan fasilitas

b_2 = kofisiensi regresi variable pengembangan kompetensi guru

X_2 = variable pengembangan kompetensi guru

c. Korelasi Pearson Product Momen

Kegunaan dari Korelasi Pearson Product Moment adalah untuk mengetahui derajat hubungan antara variabel bebas (independent) dengan variabel terikat (dependent). Pada uji korelasi ini, peneliti menggunakan Korelasi *Pearson Product Moment Bivariate*. Dengan jumlah responden 75 dapat dilakukan dengan rumus sebagai berikut :

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

Tabel 3.8

Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,80 – 1,000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,5999	Sedang

0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat Rendah.

Sumber: (Sugiyono, 2016)

d. Uji Koefisiensi Determinasi

Menurut (Riduwan, 2015) menyatakan bahwa untuk mengetahui berapa besarnya sumbangan varians Y di tentukan oleh variable X maka dilakukan perhitungan korelasi determinasi adalah sebagai berikut :

$$KP = r^2 \times 100$$

Keterangan :

KP = nilai koefisien determinasi

r^2 = nilai koefisiensi korelasi product momen

e. Uji keberartian koefisien korelasi

Menurut (Ridwan, 2015) menyatakan bahwa untuk mengetahui signifikansi koefisien korelasi digunakan uji-t dengan rumus:

$$t_{hitung} = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

t_{hitung} = skor signifikan koefisien korelasi

r = nilai koefisien korelasi

n = jumlah sampel

Kaidah pengujian:

Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka tolak H_0 artinya signifikan,

Dan $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, maka terima H_0 artinya tidak signifikan.