



**PENGARUH FASILITAS BELAJAR, KOMUNIKASI
GURU DENGAN SISWA, DAN LAYANAN
ADMINISTRATIF SEKOLAH PADA KEPUASAN
BELAJAR SISWA PROGRAM KEAHLIAN
ADMINISTRASI PERKANTORAN
DI SMK NEGERI 1 BATANG**

SKRIPSI

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
pada Universitas Negeri Semarang**

Oleh

Kantine Hayu Puspito

NIM 7101413253

**JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI**

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

2017

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini telah disetujui oleh Pembimbing untuk diajukan ke sidang panitia ujian skripsi pada:

Hari : Senin

Tanggal : 7 Agustus 2017

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi



Pembimbing

Dr. Ketut Sudarma, M.M.
NIP 195211151978031002

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Sidang Panitia Ujian Skripsi Fakultas
Ekonomi Universitas Negeri Semarang pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 24 Agustus 2017

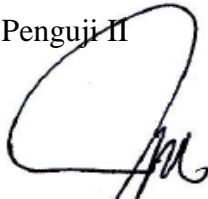
Penguji I



Dr. H. Muhsin, M.Si

NIP. 195411011980031002

Penguji II



Hengky Pramusinto, S.Pd., M.Pd.

NIP. 198010142005011001

Penguji III



Dr. Ketut Sudarma, MM.

NIP. 195211151978031002

U
UNIVI



Dr. Wahyono, M. M.

NIP 19560103 198312 1 001

S
ANG

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kantine Hayu Puspito

NIM : 7101413253

Tempat, Tanggal Lahir : Klaten, 25 September 1995

Alamat : Ciran 03/07, Gatak, Delanggu, Klaten

menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil jiplakan dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, 15 Juni 2017



Kantine Hayu Puspito
NIM 7101413253

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

Rasa kepuasan membuat orang miskin adalah seorang yang kaya, sementara rasa ketidakpuasan membuat orang-orang kaya menjadi seorang yang miskin. (Benjamin Franklin)

Persembahan

1. Untuk Bapak dan Ibu tercinta yang selalu memberikan dukungan, doa, kasih sayang, dan perhatian kepada saya dalam menempuh studi.
2. Dosen pembimbing yang telah membimbing saya dengan baik dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Almamater Universitas Negeri Semarang.

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, serta kemudahan dan kelapangan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Fasilitas Belajar, Komunikasi Guru dengan Siswa, dan Layanan Administratif Sekolah pada Kepuasan Belajar Siswa Program Keahlian Administrasi Perkantoran di SMK Negeri 1 Batang”.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak dapat tersusun. Oleh karena itu, penulis sampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Fathur Rokhman, M.Hum., Rektor Universitas Negeri Semarang.
2. Dr. Wahyono, M.M, Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang.
3. Dr. Ade Rustiana, M.Si., Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, yang telah memberikan izin observasi dan penelitian.
4. Dr. Ketut Sudarma, M.M., Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan.

5. Kepala Sekolah SMK Negeri 1 Batang yang telah memberikan izin melakukan observasi dan penelitian untuk penyusunan skripsi ini.
6. Staf dan karyawan SMK Negeri 1 Batang yang telah membantu dalam proses penelitian.
7. Siswa-siswi Program Keahlian Administrasi Perkantoran di SMK Negeri 1 Batang yang telah berpartisipasi dan membantu dalam proses penelitian.
8. Bapak, Ibu, dan Adik tercinta, terima kasih untuk doa dan dukungannya.
9. Teman-teman yang telah memberikan dukungan dan doa dalam penyusunan skripsi ini.
10. Semua pihak yang telah membantu tersusunnya skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
Penulis

Semarang, 15 Juni 2017

SARI

Puspito, Kantine Hayu. 2017. “Pengaruh Fasilitas Belajar, Komunikasi Guru dengan Siswa, dan Layanan Administratif Sekolah pada Kepuasan Belajar Siswa Program Keahlian Administrasi Perkantoran di SMK Negeri 1 Batang”. Skripsi. Jurusan Pendidikan Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing Dr. Ketut Sudarma, M. M.

Kata Kunci: Fasilitas Belajar, Komunikasi Guru dengan Siswa, Layanan Administratif Sekolah, dan Kepuasan Belajar Siswa.

Kepuasan belajar siswa terjadi apabila apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan yang dirasakan selama menjadi siswa di sekolah tersebut. Berdasarkan hasil observasi awal menunjukkan bahwa kepuasan belajar siswa Program Keahlian Administrasi Perkantoran di SMK Negeri 1 Batang belum maksimal. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh secara simultan maupun parsial antara fasilitas belajar, komunikasi guru dengan siswa, dan layanan administratif sekolah pada kepuasan belajar siswa Program Keahlian Administrasi Perkantoran di SMK Negeri 1 Batang.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa Program Keahlian Administrasi Perkantoran di SMK Negeri 1 Batang sejumlah 227 siswa. 145 siswa dijadikan sampel penelitian yang diambil dengan teknik *proportionate stratified random sampling* untuk mewakili seluruh siswa Program Keahlian Administrasi Perkantoran. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan belajar siswa (Y), sedangkan variabel bebasnya meliputi fasilitas belajar (X_1), komunikasi guru dengan siswa (X_2), dan layanan administratif sekolah (X_3). Metode pengumpulan data dengan angket atau kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif presentase, analisis uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, dan uji analisis uji hipotesis dengan bantuan program SPSS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan fasilitas belajar, komunikasi guru dengan siswa, dan layanan administratif sekolah berpengaruh pada kepuasan belajar siswa sebesar 26,1%. Secara parsial pengaruh fasilitas belajar pada kepuasan belajar siswa sebesar 4,12%, komunikasi guru dengan siswa pada kepuasan belajar siswa sebesar 6,01%, dan layanan administratif sekolah pada kepuasan belajar siswa sebesar 3,09%.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa fasilitas belajar, komunikasi guru dengan siswa, dan layanan administratif sekolah berpengaruh pada kepuasan belajar siswa baik secara simultan maupun parsial. Saran untuk kepala sekolah, diharapkan dapat memenuhi standar TUK (Tempat Uji Kompetensi) pada Laboratorium Administrasi Perkantoran. Guru sebaiknya dapat memberikan perhatian lebih kepada siswa. Pihak yang memberikan pelayanan diharapkan dapat menunjukkan sikap yang ramah dan dapat memberikan pelayanan yang baik. Dan bagi peneliti lain yang ingin meneliti dengan tema yang sejenis, disarankan untuk menggunakan alat ukur variabel lain.

ABSTRACT

Puspito, Kantine Hayu. 2017. "The Influence of Learning Facilities, Teachers Communication with Students, and School Administrative Services on the Customer Satisfaction of Student Learning Program Office Administration Skills in SMK Negeri 1 Batang". Final Project. Majoring in Economic Education Department. Semarang State University. Advisor Dr. Ketut Sudarma, M. M.

Key Words: Learning Facilities, Teachers Communication with Students, School Administrative Services, and Customer Satisfaction of Student Learning.

Customer satisfaction of student learning occurs when what is expected in accordance with the fact that felt for a student in the school. Based on the results of the first observation shows that the customer satisfaction of student learning Program Office Administration skills in SMK Negeri 1 Batang not maximum yet. The purpose of this research is to know whether there is a simultaneous influence or partially between learning facilities, teachers communication with students and school administrative services on the customer satisfaction of student learning Program Office Administration skills in SMK Negeri 1 Batang.

The population in this research is all students Administration Skills Program offices in SMK Negeri 1 Batang consist 227 students. 145 students made research samples taken with the technique of *proportionate stratified random sampling* to represent all students Administration Skills Program Office. The dependent variables in this research is the customer satisfaction of student learning (Y), while the variables independent such as learning facilities (X_1), teachers communication with students (X_2), and school administrative services (X_3). Data collection method with questionnaires. Technique of Data analysis that is used is a descriptive analysis of the percentage, test analysis of classical assumptions, regression analysis double linier, and test the hypothesis test analysis with the using of SPSS program.

The results of this research showed that simultaneously learning facilities, teachers communication with students and school administrative services effect on students learning satisfaction of 26.1%. Partially the influence of learning facilities on the students learning satisfaction of 4.12%, teachers communication with students on the students learning satisfaction of 6.01%, and school administrative services on the students learning satisfaction of 3,09%.

Based on the results of research, it can be concluded that the learning facilities, teachers communication with students and school administrative services effect on students learning satisfaction either simultaneously or partial. Suggestions for the head master of this school is expected to using the standard TUK (Place of the competence test) on Office Administration Laboratory. Teachers should be able to give more attention to the students. The person who provide services is must to be show a good personality and can provide services well. And for another researchers who want to research this same material, it is recommended to use another variables measuring.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN KELULUSAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
PRAKATA	vi
SARI	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	11
1.3 Cakupan Masalah	11
1.4 Perumusan Masalah	12
1.5 Tujuan Masalah	13
1.6 Kegunaan Penelitian	13

1.7 Orisinalitas Penelitian.....	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN.....	16
2.1 Fasilitas Belajar	16
2.1.1 Pengertian Fasilitas Belajar.....	16
2.1.2 Macam-Macam Fasilitas Belajar	17
2.1.3 Indikator Fasilitas Belajar	18
2.2 Komunikasi Guru dengan Siswa	19
2.2.1 Pengertian Komunikasi	19
2.2.2 Komponen Komunikasi	20
2.2.3 Jenis Komunikasi	21
2.2.4 Gaya Komunikasi Guru	23
2.2.5 Strategi Komunikasi Pembelajaran.....	25
2.2.6 Keberhasilan Komunikasi antara Guru dengan Siswa.....	28
2.2.7 Indikator Komunikasi Guru dengan Siswa	29
2.3 Layanan Administrasi Sekolah.....	30
2.3.1 Pengertian Administrasi Sekolah.....	30
2.3.2 Tujuan Administrasi Sekolah.....	30
2.3.3 Ruang Lingkup Administrasi Sekolah.....	31
2.3.4 Indikator Layanan Administrasi Sekolah.....	33
2.4 Kepuasan Belajar Siswa.....	34
2.4.1 Pengertian Kepuasan.....	34
2.4.2 Strategi Penanganan Keluhan yang Efektif	35

2.4.3 Indikator Kepuasan Belajar Siswa	36
2.5 Kajian Penelitian Terdahulu	36
2.6 Kerangka Berpikir	39
2.7 Hipotesis Penelitian	42
BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1 Jenis Penelitian dan Desain Penelitian	43
3.1.1 Jenis Penelitian	43
3.1.2 Desain Penelitian	43
3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	44
3.2.1 Populasi	44
3.2.2 Sampel	44
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel	45
3.3 Variabel Penelitian	47
3.3.1 Variabel Bebas (X)	47
3.3.2 Variabel Terikat (Y)	48
3.4 Teknik Pengumpulan Data	48
3.4.1 Kuesioner (Angket)	49
3.5 Uji Instrumen Penelitian	49
3.5.1 Uji Validitas	50
3.5.2 Uji Reliabilitas	52
3.6 Teknik Analisis Data	53
3.6.1 Analisis Deskriptif	53

3.7 Uji Asumsi Klasik	55
3.7.1 Uji Multikolinieritas.....	55
3.7.2 Uji Heteroskedastisitas.....	55
3.7.3 Uji Normalitas.....	56
3.8 Uji Hipotesis.....	56
3.8.1 Uji Statistik F	56
3.8.2 Uji Statistik t	57
3.8.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	58
3.8.4 Koefisien Determinasi Parsial (r^2)	59
3.9 Analisis Regresi Linier Berganda.....	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	61
4.1.1 Gambaran Umum SMK Negeri 1 Batang	61
4.1.2 Analisis Deskriptif Presentase Variabel Penelitian.....	62
4.2 Uji Asumsi Klasik	67
4.2.1 Uji Multikolinieritas.....	67
4.2.2 Uji Heteroskedastisitas.....	68
4.2.3 Uji Normalitas.....	69
4.3 Uji Hipotesis.....	70
4.3.1 Uji Simultan (Uji F).....	70
4.3.2 Uji Parsial (Uji t).....	71
4.3.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	74

4.3.4 Koefisien Determinasi Parsial (r^2)	75
4.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	76
4.5 Pembahasan	79
4.5.1 Pengaruh Fasilitas Belajar, Komunikasi Guru dengan Siswa, dan Layanan Administratif Sekolah pada Kepuasan Belajar Siswa Program Keahlian Administrasi Perkantoran di SMK Negeri 1 Batang.....	79
4.5.2 Pengaruh Fasilitas Belajar pada Kepuasan Belajar Siswa Program Keahlian Administrasi Perkantoran di SMK Negeri 1 Batang	82
4.5.3 Pengaruh Komunikasi Guru dengan Siswa pada Kepuasan Belajar Siswa Program Keahlian Administrasi Perkantoran di SMK Negeri 1 Batang.....	83
4.5.4 Pengaruh Layanan Administratif Sekolah pada Kepuasan Belajar Siswa Program Keahlian Administrasi Perkantoran di SMK Negeri 1 Batang.....	85
BAB V PENUTUP	87
5.1 Simpulan.....	87
5.2 Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	90

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Angket Pra Survey Kepuasan Belajar Siswa.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	37
3.1 Populasi Penelitian.....	44
3.2 Sampel Penelitian.....	46
3.3 Hasil Uji Validitas Uji Coba Instrumen Penelitian.....	51
3.4 Hasil Uji Reliabilitas Uji Coba Instrumen Penelitian.....	53
3.5 Kategori Deskriptif Presentase.....	55
4.1 Kategori Variabel Kepuasan Belajar Siswa.....	63
4.2 Kategori Variabel Fasilitas Belajar.....	64
4.3 Kategori Variabel Komunikasi Guru dengan Siswa.....	65
4.4 Kategori Variabel Layanan Administratif Sekolah.....	66
4.5 Hasil Uji Multikolinieritas.....	67
4.6 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	69
4.7 Uji Simultan.....	71
4.8 Uji Parsial.....	72
4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan (R^2).....	74
4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial (r^2).....	75
4.11 Regresi Linier Berganda.....	77

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Kerangka Berfikir	41
4.1 Grafik <i>Scatterplot</i> Uji Heteroskedastisitas.....	68
4.2 Normal P-P <i>Plot of Regression Standarized Residual</i>	70



The logo of Universitas Negeri Semarang (UNNES) is a large, stylized yellow emblem. It features a central vertical stem with a red flame-like shape at the top. From the stem, several curved, flame-like shapes extend outwards, creating a symmetrical, tree-like or sunburst-like structure. Below the emblem, the text 'UNNES' is written in a large, bold, blue sans-serif font. Underneath 'UNNES', the full name 'UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG' is written in a smaller, blue sans-serif font.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Transkrip Wawancara	93
Lampiran 2 Angket Pra Survey.....	108
Lampiran 3 Data Responden Uji Coba Instrumen Penelitian	109
Lampiran 4 Kisi-Kisi Angket Uji Coba Instrumen Penelitian	110
Lampiran 5 Angket Uji Coba Instrumen Penelitian.....	116
Lampiran 6 Tabulasi Uji Coba Instrumen Penelitian.....	129
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Uji Coba Instrumen Penelitian	125
Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas Uji Coba Instrumen Penelitian.....	137
Lampiran 9 Data Responden Instrumen Penelitian.....	144
Lampiran 10 Angket Instrumen Penelitian	148
Lampiran 11 Tabulasi Instrumen Penelitian	153
Lampiran 12 Tabel Persiapan Perhitungan Regresi	185
Lampiran 13 Hasil Output SPSS.....	190
Lampiran 14 Surat Izin Uji Coba Instrumen Penelitian.....	194
Lampiran 15 Surat Izin Penelitian.....	195
Lampiran 16 Surat Keterangan telah Melakukan Penelitian.....	196
Lampiran 17 Dokumentasi.....	197

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan hal mutlak bagi seseorang agar memiliki daya saing yang tinggi. “Pendidikan adalah usaha yang dijalankan oleh seseorang atau sekelompok orang agar menjadi dewasa atau mencapai tingkat hidup yang lebih tinggi”, Hasbullah (2009:1). Tanpa memiliki pendidikan yang memadai, seseorang akan sulit menghadapi persaingan tenaga kerja yang semakin kompetitif. Pendidikan adalah salah satu kebutuhan dasar kehidupan manusia yang akan menentukan kualitas hidup manusia. Walaupun bukan satu-satunya faktor yang menentukan, tidak dapat dipungkiri bahwa ilmu pengetahuan merupakan kunci sukses hidup seseorang dan ilmu pengetahuan diraih melalui pendidikan. Pendidikan juga diyakini berperan penting dalam upaya pengentasan kemiskinan, baik miskin ilmu, mental, fisik maupun materi.

Secara umum orang tua mengharapkan anaknya yang duduk di bangku sekolah memperoleh pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang mampu membekali anaknya dalam kehidupan yang penuh persaingan global. Untuk mewujudkan hal tersebut maka perlu adanya sarana prasarana yang mendukung proses pembelajaran, adanya layanan administratif yang memuaskan, interaksi yang baik antara guru dengan siswa, adanya kepuasan belajar siswa yang pada akhirnya dapat

meningkatkan prestasi belajar siswa. Setiap siswa mengharapkan kepuasan maksimal dari setiap layanan yang terdapat di lingkungan sekolah. Siswa sebagai pelanggan sekolah juga mengharapkan dapat menikmati fasilitas sekolah yang tersedia sehingga dapat menunjang peningkatan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Sekolah sebagai lembaga pendidikan harus memperhatikan kepuasan pelanggannya (siswa). “Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk/jasa (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka”, Kotler dan Keller (2009:138). Kepuasan siswa terjadi apabila apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan yang dirasakan selama menjadi siswa di sekolah tersebut. Setiap siswa memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda dalam dirinya. Hal ini disebabkan karena adanya perbedaan dari masing-masing siswa, semakin banyak aspek yang sesuai dengan keinginannya maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Indikator yang dapat mengukur kepuasan belajar siswa yaitu, kesesuaian harapan, kemudahan dalam memperoleh, kesediaan untuk merekomendasi. Tjiptono (2001) mengemukakan, “Kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan”. Dengan ketidakpuasan yang dirasakan oleh siswa dapat menimbulkan sikap negatif, misalnya siswa akan menceritakan pengalaman buruknya kepada orang lain selama menjadi siswa di sekolah

tersebut. Dengan demikian, akan berdampak buruk pada citra atau nama baik sekolah.

Untuk itu perlu memperhatikan faktor-faktor yang dapat mendukung proses pembelajaran, agar dapat memberikan layanan yang berkualitas bagi siswa. Layanan yang seharusnya diberikan sekolah bagi siswanya yaitu fasilitas belajar yang menunjang aktifitas siswa di sekolah. Hampir semua kegiatan yang ada di sekolah memerlukan sarana dan prasarana. Agar proses belajar mengajar dapat berjalan dengan lancar diperlukan fasilitas belajar yang memadai baik jumlah maupun kelengkapannya. Dalyono (2001:241) menyatakan bahwa, “Kelengkapan fasilitas belajar akan membantu siswa dalam belajar, dan kurangnya alat-alat atau fasilitas belajar akan menghambat kemajuan belajarnya”.

Muhroji (2004:49) mendefinisikan, “Fasilitas belajar adalah semua yang diperlukan dalam proses pembelajaran baik bergerak maupun tidak bergerak agar tercapai tujuan pendidikan dapat berjalan lancar, teratur, efektif dan efisien”. Fasilitas belajar yang ada di sekolah antara lain, ruang kelas, laboratorium atau ruang praktik, perpustakaan, dan perlengkapan lain yang dapat menunjang proses pembelajaran. Fasilitas belajar yang kurang lengkap akan menghambat kegiatan belajar mengajar. Zahroh (2014:68) menyimpulkan, “Kelancaran dalam layanan belajar mengajar juga didukung oleh adanya kelengkapan dari sarana dan prasarana pembelajaran yang ada pada lembaga pendidikan atau sekolah”. Senada dengan penelitian Arinoto (2014) dalam jurnal penelitiannya yang berjudul

“Pengaruh Fasilitas Sekolah dan Lingkungan Sekolah terhadap Kepuasan Siswa melalui Mutu Layanan di SMA Swasta Sekecamatan Pedurungan Kota Semarang” yang menunjukkan bahwa fasilitas sekolah berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan siswa sebesar 33,1%.

Selain itu diperlukan juga tenaga pengajar yang berkompeten dalam bidangnya. Tugas guru adalah menyampaikan materi pelajaran kepada siswa melalui interaksi dalam kegiatan belajar mengajar. Keberhasilan guru dalam menyampaikan materi sangat tergantung pada kelancaran komunikasi antara guru dengan siswanya. Ketidaklancaran komunikasi membawa dampak terhadap pesan yang disampaikan guru. Masalah yang banyak dihadapi dalam proses pembelajaran yaitu, tidak semua siswa dapat menangkap pelajaran dengan cepat, tidak semua siswa yang rajin, dan tidak semua siswa mampu menyelesaikan masalah yang terjadi di lingkungan belajarnya. Maka, guru harus dapat menciptakan suasana aman dan nyaman yang nantinya akan membuat siswa tertarik dengannya. “Bila siswa merasakan kinerja guru sesuai dengan harapan mereka, maka siswa akan merasakan kepuasan dalam kegiatan belajarnya, dan tentu saja hal ini berpengaruh pada prestasi mereka, karena suasana belajar menjadi menyenangkan”, Irawan (2003).

Proses pembelajaran akan mengacu pada aktivitas guru dan siswa di dalam kelas. Sehingga, apabila siswa merasa tertarik siswa akan memperhatikan apa yang disampaikan oleh guru dan dapat berdampak pada prestasi belajarnya yang juga menimbulkan kepuasan pada dirinya

sendiri. Guru yang mampu menjadi komunikator, motivator dan fasilitator yang baik dalam pembelajaran, secara tidak langsung akan menimbulkan perasaan tersendiri pada siswa yaitu kepuasan dalam belajar. Kepuasan bagi siswa adalah perasaan senang dalam mata pelajaran serta dalam pencapaian materi yang diberikan oleh guru dan puas dalam pencapaian hasil belajar. Senada dengan penelitian Febriyanti dan Seruni (2014) dalam jurnal penelitiannya yang berjudul “Peran Minat dan Interaksi Siswa dengan Guru dalam Meningkatkan Hasil Belajar Matematika”, yang menunjukkan bahwa interaksi siswa dengan guru memberi pengaruh positif dan signifikan terhadap hasil belajar sebesar 65,9%.

Selain menyampaikan materi di dalam kelas, tugas guru juga memberikan bimbingan di luar kelas, khususnya untuk mengatasi kesulitan yang dihadapi oleh siswa, baik kesulitan mengenai pelajaran maupun di luar pelajaran seperti keluarga dan teman sebaya. Irintara dan Syaripudin (2013:72) berpendapat, “Guru yang peduli, yang penuh perhatian terhadap siswanya akan membuat siswa tak segan untuk mengajaknya berdiskusi tentang berbagai hal”. Kondisi yang menyenangkan apabila guru dapat menunjukkan sikap yang akrab dan bersahabat terhadap siswanya baik di dalam kelas maupun di luar kelas.

Agar dapat berkomunikasi dengan baik, guru perlu memiliki kemampuan berbahasa yang baik. Hal lain yang mempengaruhi keberhasilan komunikasi guru dengan siswa adalah penguasaan cara mengajar. Banyak cara atau metode mengajar yang dapat digunakan guru.

Cara mana yang baik, disesuaikan dengan situasi dan kondisi sekolah serta siswa sendiri, tetapi guru perlu menguasai setiap metode mengajar yang bisa digunakan dalam bidang studi yang dipegangnya. Jadi, kemampuan guru dalam berkomunikasi sangat diperlukan di dalam pembelajaran baik di kelas maupun di luar kelas. Komunikasi dengan intonasi yang dapat dimengerti siswa dan intonasi yang sopan. Sehingga rencana pembelajaran yang diharapkan akan tercapai serta kemampuan berpikir kritis siswa akan lebih baik.

Pendidikan di sekolah tidak hanya dilaksanakan oleh sebagian pihak saja, seluruh warga sekolah bertanggung jawab dalam terlaksananya proses pendidikan di sekolah. Salah satu hal yang tak kalah penting di dalam proses pendidikan adalah layanan administrasi yang jelas. Jika layanan pendidikan yang diberikan sekolah memuaskan dan dapat diterima dengan baik oleh para siswa, maka dengan sendirinya siswa akan menunjukkan sikap yang loyal terhadap sekolah. Sugito (2005) menjelaskan, “Bila pelayanan yang diberikan dapat memenuhi keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan, dinilai pelayanan itu memuaskan”.

“Kata ‘administrasi’ dapat diartikan sebagai suatu kegiatan atau usaha untuk membantu, melayani, mengarahkan, atau mengatur semua kegiatan di dalam mencapai suatu tujuan”, Purwanto (2012:2). Tenaga administrasi sekolah dikenal dengan sebutan staf Tata Usaha (TU). Mereka bertugas sebagai pendukung berjalannya proses pendidikan di sekolah. Mereka memberikan layanan prima kepada pihak yang terlibat dalam

proses pendidikan di sekolah, seperti kepala sekolah, guru, siswa, komite sekolah, dan pemangku kepentingan lainnya.

“Pelayanan terbaik yaitu melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional dan mampu”, Triguno (1997:78). Dengan memberikan pelayanan terbaik akan membuat siswa merasa nyaman dan dihargai, sekaligus memberikan contoh yang baik bagi pihak yang membutuhkan pelayanan administratif dalam sekolah. Untuk mewujudkan hal tersebut diperlukan peningkatan kualitas layanan administratif yang baik. Senada dengan penelitian Puspayani (2011) dalam penelitiannya yang berjudul “Kontribusi Sarana Prasarana, Layanan Administratif, Kompetensi Profesional Guru terhadap Kepuasan Belajar (Studi tentang Persepsi Siswa SMA Negeri 1 Sukawati)” yang menunjukkan bahwa terdapat kontribusi layanan administratif terhadap kepuasan belajar siswa sebesar 29,6%.

Hasil pengamatan penulis pada saat melaksanakan PPL (Praktik Pengalaman Lapangan) di SMK Negeri 1 Batang, yang beralamatkan di Jl. Ki Mangunsarkoro No. 2, kondisi fasilitas belajar, komunikasi guru dengan siswa, dan layanan administratif sekolah sudah berjalan tetapi belum sepenuhnya baik. Diketahui terdapat beberapa keluhan dari siswa, salah satunya ruang kelas yang masih terbatas. Gedung atau ruang kelas ini menjadi salah satu faktor utama kenyamanan siswa dalam melakukan pembelajaran. Hasil wawancara penulis dengan beberapa siswa pada tanggal 9 Februari 2017 jam 11.00-11.30 WIB di Perpustakaan,

menunjukkan bahwa mereka merasakan kelelahan. SMK Negeri 1 Batang menggunakan sistem *moving class*. Di sekolah ini, antara ruang kelas dan jumlah siswa tidak seimbang, jadi siswa harus berpindah kelas yang kosong untuk melaksanakan pembelajaran. Keadaan seperti ini menjadi sangat tidak tertib, waktu pembelajaran terbuang untuk mencari ruangan. Sehingga waktu untuk proses pembelajaran menjadi tidak efektif.

Bulan Desember tahun 2016, SMK Negeri 1 Batang mengubah akses masuk ke sekolah, sebelumnya melalui gerbang depan sekolah sekarang harus melalui gerbang belakang sekolah, dan siswa harus mendorong motor (bagi yang membawa motor) lebih jauh ke tempat parkir yang berada di area depan sekolah. Selain itu, lahan parkir kurang memadai dan panas, walaupun terdapat satpam tetapi kondisi di tempat parkir masih berantakan.

Penulis mewawancarai Ibu Rini selaku Guru Mata Pelajaran Otomatisasi Perkantoran pada tanggal 9 Februari 2017 jam 09.00-09.45 WIB di Ruang Guru AP. Ibu Rini mengatakan bahwa fasilitas belajar yang mendukung untuk pembelajaran dianggap masih sangat kurang (belum lengkap), khususnya untuk Laboratorium AP yang peralatan di dalamnya masih sangat terbatas. Komputer hanya terdapat 36 unit yang tidak semuanya berjalan dengan baik (rusak), sedangkan dalam satu kelas terdapat 40 siswa. Laboratorium juga belum memenuhi standar TUK (Tempat Uji Kompetensi), yang seharusnya setiap siswa menggunakan meja dengan ukuran 2m x 2m. Dengan meja berukuran tersebut

membentuk huruf L seharusnya terdapat fasilitas yang lengkap seperti, telepon, komputer, printer, ATK, baki surat, dan fasilitas pendukung lainnya. Guru Administrasi Perkantoran sudah memberikan usulan dalam rapat tetapi belum adanya persetujuan dari pihak sekolah. Ini dikarenakan kurang adanya pengalaman dan pengetahuan dari pihak sekolah tentang standar-standar dalam pemenuhan fasilitas di dalam Laboratorium AP.

Siswa menyatakan harus berusaha keras untuk memahami guru dalam kegiatan belajar mengajar karena sering menggunakan Bahasa Inggris. Selain itu, terdapat guru yang kurang komunikasi dengan memberikan ulangan harian secara mendadak. Berdasarkan hasil wawancara, guru tersebut menggunakan model pembelajaran (presentasi Bahasa Inggris) dengan tujuan untuk mengasah keterampilan Bahasa Inggris siswa. Dalam pembelajaran siswa merasa tegang dan tidak rileks, banyak siswa yang ketinggalan dalam pembelajaran. Namun guru tersebut memberikan *reward* kepada siswa yang mau berusaha.

Penulis mewawancarai Ibu Nita selaku Staf Tata Usaha pada tanggal 9 Februari jam 13.15-13.30 WIB di ruang TU. Layanan yang diberikan oleh TU ini meliputi legalisir, surat dispensasi, ijazah, kartu ujian, beasiswa, *On the Job Training*. Untuk pembayaran SPP melalui Bank Mini yang terdapat di dalam sekolah. Siswa yang diwawancarai menyatakan bahwa sikap tenaga administratif yang galak atau kurang ramah dalam memberikan pelayanannya. Keluhan lainnya yaitu adanya *miscommunication* antara siswa dan tenaga administratif. Tidak ada

catatan khusus dari pihak sekolah dan kwitansi yang menunjukkan bahwa siswa telah melunasi pembayaran.

Penulis mewawancarai apakah siswa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh sekolah. Mereka menjawab belum maksimal. Beberapa siswa merasakan sekolah ini tidak sesuai dengan yang mereka harapkan. Siswa tersebut merasa SMK Negeri 1 Batang terlalu ketat dalam memberikan tata tertib sekolah. Terlebih ketika ada siswa yang terlambat, harus menunggu satu jam pelajaran di luar gerbang sekolah. Umumnya toleransi keterlambatan lima belas menit, di SMK Negeri 1 Batang gerbang ditutup setelah lima menit bel masuk berbunyi.

Penulis menyebarkan kuesioner (angket) pada tanggal 13 Februari jam 10.00-selesai kepada 15 responden mengenai kepuasan belajar siswa dengan indikator kesesuaian harapan, kemudahan dalam memperoleh, kesediaan untuk merekomendasi. Hasil observasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1
Angket Pra Survey Kepuasan Belajar Siswa

No.	Pernyataan	YA	TIDAK
1.	Sekolah dapat mengembangkan keterampilan yang saya miliki	40%	60%
2.	Saya dapat menyalurkan bakat dan minat melalui ekstrakurikuler yang ada di sekolah	27%	73%
3.	Sekolah ini memiliki lulusan yang lebih baik dibandingkan dengan sekolah lain.	40%	60%
4.	Pelayanan yang diberikan oleh sekolah sudah sesuai dengan harapan saya.	47%	53%
5.	Saya mau merekomendasikan SMK Negeri 1 Batang kepada orang lain.	93%	7%

Sumber: Angket, tahun 2017

Berdasarkan kuesioner (angket) di atas, menunjukkan bahwa siswa belum sepenuhnya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh sekolah. Pelayanan yang diberikan sudah berjalan namun belum sepenuhnya baik. Jadi, kepuasan belajar siswa belum maksimal.

Berdasarkan permasalahan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Fasilitas Belajar, Komunikasi Guru dengan Siswa, dan Layanan Administratif Sekolah pada Kepuasan Belajar Siswa Program Keahlian Administrasi Perkantoran di SMK Negeri 1 Batang”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah di atas dapat penulis identifikasikan permasalahan yang ada sebagai berikut :

1. Kurangnya fasilitas belajar yang mendukung proses pembelajaran seperti, gedung atau ruang kelas, Laboratorium.
2. Terdapat guru yang kurang komunikasi.
3. Guru kurang variatif dalam penggunaan metode pembelajaran.
4. Kurang sopan dan ramah pihak yang memberikan pelayanan administrasi sekolah.
5. Tata tertib sekolah yang dianggap terlalu ketat.
6. Lahan parkir yang kurang memadai.

1.3 Cakupan Masalah

Berdasarkan pada permasalahan yang teridentifikasi, maka penelitian ini hanya membatasi pada pengaruh fasilitas belajar, komunikasi guru

dengan siswa, dan layanan administratif sekolah pada kepuasan belajar siswa Program Keahlian Administrasi Perkantoran di SMK Negeri 1 Batang.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana meningkatkan kepuasan belajar siswa berdasarkan fasilitas belajar, komunikasi antara guru dengan siswa, dan layanan administratif sekolah. Dari perumusan masalah tersebut dapat dijabarkan ke dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah fasilitas belajar, komunikasi guru dengan siswa, dan layanan administratif sekolah dapat meningkatkan kepuasan belajar siswa Program Keahlian Administrasi Perkantoran di SMK Negeri 1 Batang?
2. Apakah fasilitas belajar dapat meningkatkan kepuasan belajar siswa Program Keahlian Administrasi Perkantoran di SMK Negeri 1 Batang?
3. Apakah komunikasi guru dengan siswa dapat meningkatkan kepuasan belajar siswa Program Keahlian Administrasi Perkantoran di SMK Negeri 1 Batang?
4. Apakah layanan administratif sekolah dapat meningkatkan kepuasan belajar siswa Program Keahlian Administrasi Perkantoran di SMK Negeri 1 Batang?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah fasilitas belajar, komunikasi guru dengan siswa, dan layanan administratif sekolah dapat meningkatkan kepuasan belajar siswa Program Keahlian Administrasi Perkantoran di SMK Negeri 1 Batang.
2. Untuk mengetahui apakah fasilitas belajar dapat meningkatkan kepuasan belajar siswa Program Keahlian Administrasi Perkantoran di SMK Negeri 1 Batang.
3. Untuk mengetahui apakah komunikasi guru dengan siswa dapat meningkatkan kepuasan belajar siswa Program Keahlian Administrasi Perkantoran di SMK Negeri Batang.
4. Untuk mengetahui apakah layanan administratif sekolah dapat meningkatkan kepuasan belajar siswa Program Keahlian Administrasi Perkantoran di SMK Negeri 1 Batang.

1.6 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

- a. Diharapkan dapat menambah khasanah bacaan dan literatur atau bahan informasi ilmiah.
- b. Dapat digunakan sebagai bahan kajian bagi penelitian selanjutnya.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam dunia pendidikan sekaligus menambah bekal untuk menjadi calon tenaga pendidik.

b. Bagi Sekolah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak sekolah untuk meningkatkan pelayanan kepada siswa agar merasakan kenyamanan dan dapat memenuhi kebutuhan siswa di sekolah.

c. Bagi Guru

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada guru agar memperbaiki kinerja guru diantaranya pola komunikasi dalam proses belajar mengajar. Dan lebih memperhatikan siswa dengan memberikan perhatian agar siswa lebih tertarik dalam mengikuti pembelajaran.

d. Bagi Siswa

Diharapkan siswa selalu meningkatkan semangat belajar yang nantinya dapat berdampak pada prestasi belajarnya.

1.7 Orisinalitas Penelitian

Skripsi ini disusun berdasarkan hasil penelitian terhadap siswa dengan fokus mencari tahu kepuasan belajar siswa Program Keahlian Administrasi Perkantoran di SMK Negeri 1 Batang pada tahun 2017. Pada

tahun 2014, Taufiq Arinoto telah melakukan penelitian tentang kepuasan siswa di SMA Swasta Sekecamatan Pedurungan Kota Semarang yang ditinjau dari aspek fasilitas sekolah dan lingkungan sekolah. Selain itu, pada tahun 2011 Desak Nyoman Puspayani juga melakukan penelitian tentang kepuasan belajar dengan judul “Kontribusi Sarana Prasarana, Layanan Administratif, Kompetensi Profesional Guru terhadap Kepuasan Belajar (Studi tentang Persepsi Siswa SMA Negeri 1 Sukawati)”.

Fokus kedua penelitian tersebut berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Penelitian ini mengungkapkan tentang pengaruh fasilitas belajar, komunikasi guru dengan siswa, dan layanan administratif sekolah terhadap kepuasan belajar siswa. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada metode penelitian, waktu penelitian, dan tempat penelitian yang dilakukan. Pada penelitian ini mengkaji tentang kebenaran pengaruh fasilitas belajar, komunikasi guru dengan siswa, dan layanan administratif sekolah terhadap kepuasan belajar siswa Program Keahlian Administrasi Perkantoran di SMK Negeri 1 Batang.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN

2.1 Fasilitas Belajar

2.1.1 Pengertian Fasilitas Belajar

Secara garis besar fasilitas belajar dibagi oleh Gie (2002:33) menjadi dua bagian, yaitu fasilitas belajar yang berasal dari rumah dan fasilitas belajar yang berasal dari sekolah. Adapun menurut Muhroji (2004:49) mengatakan bahwa, “Fasilitas belajar adalah semua yang diperlukan dalam proses pembelajaran baik bergerak maupun tidak bergerak agar tercapai tujuan pendidikan dapat berjalan lancar, teratur, efektif dan efisien”.

Sarana pendidikan didefinisikan oleh Zahroh (2014:76) bahwa peralatan dan perlengkapan yang secara langsung dipergunakan dalam proses belajar mengajar, seperti gedung, ruang kelas, meja, kursi, serta meja pengajaran. Sementara prasarana pendidikan adalah fasilitas yang secara tidak langsung menunjang jalannya proses pengajaran, seperti halaman, kebun, taman sekolah, dan jalan menuju sekolah.

Berdasarkan pemaparan berbagai pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa fasilitas belajar adalah semua peralatan dan perlengkapan yang diperlukan oleh peserta didik untuk memudahkan, melancarkan, dan menunjang proses pembelajaran di sekolah sehingga peserta didik dapat mencapai hasil belajar yang maksimal.

2.1.2 Macam-Macam Fasilitas Belajar

Sarana pendidikan diklasifikasikan menurut Minarti (2011:254)

menjadi beberapa macam, yaitu:

1. Jika Ditinjau dari Habis Tidaknya Dipakai
Apabila dilihat dari habis tidaknya dipakai, ada dua macam sarana pendidikan, yaitu:
 - a. Sarana Pendidikan yang Habis Dipakai
Sarana pendidikan yang habis dipakai adalah segala bahan atau alat yang apabila digunakan bisa habis dalam waktu yang relatif singkat, seperti kapur tulis, spidol, penghapus dan sapu, serta beberapa bahan kimia yang digunakan dalam pembelajaran Ilmu Pengetahuan Alam. Selain itu, ada beberapa sarana pendidikan yang berubah bentuk, misalnya kayu, besi, dan kertas karton. Sedangkan, contoh sarana pendidikan yang berubah bentuk adalah pita mesin tulis, bola lampu, dan kertas. Semua contoh tersebut merupakan sarana pendidikan yang apabila dipakai satu kali atau beberapa kali bisa habis dipakai atau berubah sifatnya.
 - b. Sarana Pendidikan yang Tahan Lama
Sarana pendidikan yang tahan lama, yaitu keseluruhan bahan atau alat yang dapat digunakan secara terus-menerus dalam waktu yang relatif lama, seperti bangku, kursi, mesin tulis, komputer, dan peralatan olahraga.
2. Ditinjau dari Bergerak Tidaknya pada saat Digunakan
 - a. Sarana Pendidikan yang Bergerak
Sarana pendidikan yang bergerak adalah sarana pendidikan yang bisa digerakkan atau dipindah sesuai dengan kebutuhan pemakaiannya, seperti lemari arsip, bangku, dan kursi yang bisa digerakkan atau dipindahkan ke mana saja.
 - b. Sarana Pendidikan yang Tidak Bergerak
Sarana pendidikan yang tidak bisa bergerak, yaitu semua sarana pendidikan yang tidak bisa atau relatif sangat sulit untuk dipindahkan, seperti tanah, bangunan, sumur dan menara, serta saluran air dari PDAM/semua yang berkaitan dengan itu seperti pipanya, yang relatif tidak mudah untuk dipindahkan ke tempat-tempat tertentu.
3. Ditinjau dari Hubungannya dengan Proses Belajar Mengajar
Dalam hubungannya dengan proses belajar mengajar, ada dua jenis sarana pendidikan, yaitu:

- a. Sarana pendidikan yang secara langsung digunakan dalam proses belajar mengajar, seperti kapur tulis, spidol (alat pelajaran), alat peraga, alat praktik, dan media/sarana pendidikan lainnya yang digunakan guru/dosen dalam mengajar.
- b. Sarana pendidikan yang secara tidak langsung berhubungan dengan proses belajar mengajar, seperti lemari arsip di kantor.

Prasarana pendidikan juga diklasifikasikan oleh Minarti (2011:256) menjadi dua macam, yaitu:

1. Prasarana Pendidikan Langsung

Prasarana pendidikan yang secara langsung digunakan untuk proses belajar mengajar, seperti ruang teori, ruang perpustakaan, ruang praktik keterampilan, dan ruang laboratorium.

2. Prasarana Pendidikan Tidak Langsung

Prasarana pendidikan yang keberadaannya tidak digunakan untuk proses belajar mengajar, tetapi secara langsung sangat menunjang terjadinya proses belajar mengajar, seperti ruang kantor, kantin, masjid/mushala, tanah, jalan menuju lembaga, kamar kecil, ruang usaha kesehatan, ruang guru, ruang kepala sekolah, dan tempat parkir kendaraan.

2.1.3 Indikator Fasilitas Belajar

Belajar yang baik menurut Gie (2002:33) hendaknya tersedia fasilitas yang memadai antara lain:

1. Tempat atau Ruang Belajar

Syarat untuk dapat belajar dengan sebaik-baiknya ialah tersedianya tempat atau ruang belajar. Tempat/ruang belajar inilah yang digunakan oleh siswa untuk melakukan kegiatan belajar mengajar. Dengan tempat/ruang belajar yang memadai dan nyaman untuk belajar, maka siswa akan memperoleh hasil belajar yang baik.

2. Penerangan

Penerangan yang baik adalah sinar matahari karena sinarnya yang putih dan intensif. Namun, apabila cuaca tidak baik pihak sekolah juga harus menyediakan alternatif penerangan lain sehingga tidak akan mengganggu proses belajar mengajar di kelas.

3. Buku Pegangan

Syarat lain dalam kegiatan belajar mengajar yaitu buku-buku pegangan. Buku-buku pegangan yang dimaksud disini adalah buku-buku pelajaran yang dapat menunjang pemahaman siswa dalam menerima materi yang disampaikan oleh guru.

4. Kelengkapan Peralatan Praktik

Peralatan praktik juga penting untuk menunjang kegiatan belajar mengajar. Belajar tidak dapat dilakukan tanpa peralatan praktik yang lengkap.

2.2 Komunikasi Guru dengan Siswa

2.2.1 Pengertian Komunikasi

Komunikasi didefinisikan oleh Arikunto (1988:204) adalah suatu proses dimana pesan disampaikan oleh penyampai pesan kepada penerima. Komunikasi pembelajaran sendiri dirumuskan Richmond *et.al.* (2009:1) dalam Irintara dan Syaripudin (2013:74) sebagai “proses dimana guru membangun relasi komunikasi yang efektif dan afektif dengan siswa sehingga bisa berkesempatan meraih keberhasilan yang maksimal dalam proses pembelajaran”. Umam (2014:120) berpendapat bahwa,

“Komunikasi adalah kata yang mencakup segala bentuk interaksi dengan orang lain yang berupa percakapan biasa, membujuk, mengajar, dan negosiasi”.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah interaksi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk menyampaikan suatu informasi baik verbal maupun nonverbal dengan menggunakan media tertentu untuk mencapai tujuan yang sama.

2.2.2 Komponen Komunikasi

Tujuh unsur utama yang harus diperhatikan dalam komunikasi menurut Umam (2014:121) yaitu sebagai berikut:

1. Pengirim (Komunikator)
Pengirim adalah orang yang memiliki informasi dan kehendak untuk menyampaikannya kepada orang lain.
2. Penyandian (*Encoding*)
Penyandian merupakan proses mengubah informasi dalam isyarat atau simbol tertentu untuk ditransmisikan.
3. Pesan
Pesan adalah informasi yang hendak disampaikan pengirim kepada penerima.
4. Saluran/*Channel*/Media
Saluran atau sering disebut dengan media adalah alat untuk memindahkan pesan dari pengirim ke penerima.
5. Penerima (Komunikan)
Penerima adalah orang yang menerima informasi dari pengirim.
6. Penafsiran (*Decoding*)
Penafsiran adalah proses menerjemahkan (menguraikan sandi-sandi) pesan dari pengirim, seperti mengartikan huruf morse, dan sejenisnya.
7. Umpan Balik
Umpan balik (*feedback*) pada dasarnya merupakan tanggapan penerima atas informasi yang disampaikan pengirim

2.2.3 Jenis Komunikasi

Kegiatan belajar mengajar mencakup komunikasi yang efektif dan sehat antara guru dan siswa serta siswa dan siswa. Dijabarkan oleh Iriantara dan Syaripudin (2013:84), komunikasi yang biasa dilakukan antara guru dan siswa adalah:

1. Komunikasi Verbal

Komunikasi ini dapat berupa percakapan tatap muka antara guru dan siswa, berbicara dalam pembelajaran di kelas atau percakapan melalui bermedia telepon.

2. Komunikasi Nonverbal

Guru juga harus memperhatikan kias-kias dalam komunikasi nonverbal seperti:

- a. Sentuhan

Sentuhan sangat efektif digunakan pada siswa usia dini. Sentuhan pada bahu atau menyeka keringat siswa sambil berbicara dengannya memberikan rasa nyaman pada siswa.

- b. Postur dan Gerak Tubuh

Guru menggunakan postur untuk memperjelas topik yang dibahas dengan menunjukkan butir-butir penting, dan memfokuskan perhatian siswa. Postur dan gerak tubuh digunakan untuk menunjukkan sikap, suasana hati, setuju atau tidak setuju, rasa ingin tahu, keramahan, dan sebagainya. Siswa akan menilai guru dari gerakan tubuh dan posturnya.

c. Ekspresi Wajah

Diperlihatkan saat berbicara dan menyimak pembicaraan akan menginformasikan siapa dan bagaimana kita pada lawan bicara kita. Ekspresi wajah, termasuk di dalamnya potongan rambut, kedipan mata, cemberut, tersenyum, dan rona wajah. Mata melotot dan muka cemberut dimaknai sebagai marah oleh siswa, sedangkan senyum dipahami sebagai ramah. Saat guru merespon siswa, ekspresi wajah guru dapat berperan sebagai penguat komunikasi antara guru dan siswa.

d. Kontak Mata

Kontak mata penting dalam komunikasi guru dan siswa. Misalnya, ketika guru bertanya, siswa yang tahu jawabannya biasanya akan memandangi guru dan sebaliknya, siswa yang tak tahu akan berusaha menghindari tatapan guru. Tatapan mata juga bisa digunakan untuk mengetahui kebohongan. Selain itu, tatapan mata bisa memfokuskan siswa dan menata suasana kelas. Ketika bekerja dalam kelompok, siswa cenderung lebih aktif ketika guru menatap mereka.

e. Intonasi Suara dan Gaya Bicara

Suara adalah bunyi kata yang diucapkan. Siswa menebak pikiran dan suasana hati gurunya melalui nada bicaranya. Kualitas suara guru juga salah satu indikator yang dipergunakan siswa untuk menilai kualitas pembelajaran yang

diberikan guru. Salah satu keluhan yang paling banyak diungkapkan siswa atas proses pembelajaran adalah kualitas suara guru ketika berkomunikasi di kelas. Misalnya, ada guru yang berbicara dengan suara rendah, suara tinggi, atau berbicara cepat atau lambat.

f. **Cara Berpakaian**

Apa yang melekat pada tubuh kita menginformasikan siapa dan bagaimana kita pada orang lain. Siswa akan memperhatikan secara detail cara berpakaian guru dari ujung kepala hingga kaki. Ini biasanya dilakukan siswa perempuan. Penting bagi guru untuk berpakaian sesuai aturan yang berlaku di sekolah. Hal ini selain untuk menunjukkan kerapian juga sebagai contoh kepatuhan pada aturan sekolah. Pakaian akan mempengaruhi salah satu indikator rasa percaya diri dan kredibilitas seseorang, meski penampilan luar tak menjamin kualitas pengetahuan seseorang.

2.2.4 Gaya Komunikasi Guru

Gaya berkomunikasi guru adalah kemampuan guru baik secara verbal maupun nonverbal dalam berkomunikasi secara efektif dan penuh perhatian kepada para murid, sehingga para murid memiliki kemungkinan memperoleh nilai tinggi dari pelajaran yang diikuti. Riyanto (2015:67)

membagi enam gaya komunikasi guru yang sangat baik dan efektif untuk membantu murid menguasai pelajaran dan berhasil secara optimal, yaitu:

1. Ramah/Bersahabat

Guru ramah, suka menyapa, dan sangat mampu bergaul secara sehat di antara para murid. Dia biasanya memberikan dukungan, dorongan, persetujuan dan menopang murid dengan cara-cara yang positif. Mereka lebih seperti berbicara dengan teman daripada mengajar atau berbicara antara guru dan siswa. Dia berbicara kepada para murid dengan penuh persahabatan.

2. Singkat/Padat

Guru ini singkat dan padat dalam berbicara, langsung pada sasaran, dan membimbing murid memilah mana yang perlu dimengerti atau tidak. Instruksinya tidak membingungkan, singkat, dan padat. Komunikasinya padat, singkat, jelas, teratur, terorganisasi, terkontrol dan langsung pada intinya. Guru ini sangat baik dalam menjelaskan materi pelajaran, menyampaikan isi pokok bahasan, memberikan contoh untuk memperjelas dan sangat mendasarkan diri pada pokok bahasan.

3. Penuh Perhatian

Guru ini penuh perhatian, pendengar yang baik, sangat terarah kepada pendengar, dan fokus pada pembicaraan. Guru sangat meyakinkan murid bahwa ia mendengarkan mereka, dan apa yang ia katakan berpusat pada bagaimana murid mendengarkan. Guru ini biasanya melibatkan murid untuk berkomentar atau memberikan tekanan pada poin-poin penting pelajaran atau presentasinya. Biasanya guru ini tegas, aktif mendengarkan, aktif menerima apa yang dikatakan oleh murid, dan bersiap sedia.

4. Hidup dan Animatif

Guru ini sangat hidup, bersemangat, dan antusias baik secara verbal maupun nonverbal. Ia aktif menggunakan kreativitas seni dalam berbicara atau mengajar. Pelajaran yang disampaikan dengan hidup, bersemangat, dan antusias tentu akan mudah dicerna dan diingat murid. Dengan gaya ini guru menarik perhatian murid dan membuat mereka fokus pada materi pelajaran yang sedang ia jelaskan. Biasanya mereka mengatakan, "Dengarkan dan perhatikan pada pokok bahasan ini!"

5. Relaks

Guru ini sangat kalem, tenang, menguasai diri, dan mengatur sikap serta perilakunya secara terukur. Guru ini tidak diselimuti oleh kecemasan, keragu-raguan, gerak yang membingungkan, dan tidak grusa-grusu. Dia dipandang murid sebagai guru yang penuh percaya diri, kompeten, menguasai diri, dan terkoordinasi.

6. Dramatik

Guru ini kadang-kadang memberikan efek yang kuat sewaktu memberikan pelajaran, unik, dan mengejutkan. Mereka kadang terlalu banyak bicara atau kurang bicara dan memberikan makna literal agar murid tetap memperhatikan pelajaran. Guru ini sering menggunakan pernyataan-pernyataan yang berlebihan, perbandingan yang dibesar-besarkan, cerita yang mengejutkan, metafora, barang-barang, gambar, gerakan, anekdot, humor, sarkasme, dan satire untuk menarik perhatian murid.

2.2.5 Strategi Komunikasi Pembelajaran

Banyak strategi yang bisa dipilih guru dalam proses pembelajaran.

Menurut Iriantara dan Syaripudin (2013:75), strategi yang bisa dipilih guru dalam proses pembelajaran antara lain:

1. Guru sebagai Penceramah

Ceramah merupakan strategi yang paling sering digunakan guru dalam komunikasi pembelajaran. Richmond *et.al* (2009) menyatakan, ceramah ini dari sisi pemanfaatan waktu pembelajaran merupakan strategi yang paling efisien karena bisa menyampaikan cukup banyak informasi pada khalayak dengan penggunaan alat bantu sangat minimal. Namun, ceramah dipandang sebagai metode yang kurang efektif karena siswa diposisikan pasif, hanya menyimak dan kurang mendorong kegiatan tahap pembelajaran tingkat tinggi seperti aplikasi, analisis, sintesis, atau evaluasi.

2. Guru sebagai Moderator

Kelas efektif adalah adanya interaksi positif antara guru dan siswa serta di antara sesama siswa. Peran guru di kelas yang interaktif adalah sebagai moderator. Agar menjadi moderator yang

efektif, penting bagi guru untuk memiliki keterampilan seperti yang dikemukakan hasil kajian Richmond *et.al* (2009) di Stanford University sebagai berikut:

- a. Dapat mengajukan pertanyaan pada siswa.
- b. Mendorong siswa untuk berpartisipasi aktif dalam pembelajaran.
- c. Mampu mengajukan pertanyaan yang mendorong siswa mendalami sendiri materi belajar.
- d. Menggunakan pertanyaan yang mendorong penalaran tingkat tinggi.
- e. Mampu memfasilitasi berbagai pertanyaan dan komentar siswa.
- f. Mampu menggunakan media komunikasi nonverbal secara efektif.
- g. Terampil dalam berbagai teknik interaksi guna mencegah kebosanan.

3. Guru sebagai Pembimbing

Pembelajaran yang menekankan aspek psikomotorik, guru berperan menjadi pembimbing. Ketika membelajarkan kemampuan psikomotorik, guru memfasilitasi siswa harus berlatih sampai para siswa benar-benar menguasai keterampilan tersebut. Bagi siswa yang memiliki motivasi tinggi, tidak sulit mengulangi latihan. Tapi bagi

siswa yang kurang motivasinya, guru harus pandai-pandai membuat variasi latihan sehingga siswa tidak merasa bosan.

4. Guru sebagai Manajer

Membangun suasana belajar dan mengefektifkan proses pembelajaran, biasanya guru membagi siswa ke dalam beberapa kelompok belajar. Siswa yang belajar dalam kelompok biasanya terlibat secara aktif dalam proses pembelajaran, melatih dan meningkatkan kemampuan siswa dalam komunikasi interpersonal, dan meningkatkan pemahaman siswa terhadap materi pembelajaran melalui pembelajaran oleh sesama siswa. Dalam pembelajaran melalui kelompok kecil ini, guru berperan sebagai manajer, yakni manajer sumber belajar dan manajer personal.

Guru memutuskan komposisi tugas kelompok dan cara siswa dikelompokkan. Guru mengatur komposisi siswa yang ada dalam satu kelompok sehingga siswa yang berada dalam kelompok cukup beragam yakni siswa yang berkemampuan di atas rata-rata, rata-rata, dan di bawah rata-rata. Tujuannya, untuk menjaga keseimbangan interaksi antar kelompok. Setelah kelompok terbentuk, guru memonitor kinerja setiap siswa dalam kelompok, agar semua siswa memberikan kontribusi akses pada informasi yang dibutuhkan oleh semua kelompok sehingga bisa menyelesaikan tugas yang diberikan.

5. Guru sebagai Koordinator dan Inovator

Mengkomunikasikan pembelajaran secara efektif kepada siswa, guru dapat berperan sebagai koordinator dan inovator. Komunikasi pembelajaran tidak hanya membutuhkan kemampuan verbal dalam berkomunikasi, tetapi juga kemampuan mendesain sumber belajar dan pembelajarannya. Guru sering kurang menyadari begitu banyaknya media yang bisa dijadikan alat bantu pembelajaran, misalnya, film, video-video, majalah, dan internet. Bagi guru yang kreatif dan inovatif, apa saja yang ada di kelas bisa menjadi alat bantu pembelajaran.

2.2.6 Keberhasilan Komunikasi antara Guru dengan Siswa

Komunikasi antara guru dan murid akan semakin meningkat dan pengaruh guru terhadap murid akan semakin bertambah, jika kebutuhan murid terpenuhi. Ketika guru memiliki pengaruh yang kuat terhadap murid, maka komunikasi efektifnya akan meningkat. Menurut Riyanto (2015:209), ada beberapa hasil jika kebutuhan murid terpenuhi, yaitu:

1. Murid mampu sangat fokus pada tujuan sekolah, pendidikan dan belajar. Mereka lebih kompeten untuk menerima pengajaran dan proses informasi dan menanggapi informasi yang diperoleh dengan tepat.
2. Murid lebih bertanggungjawab secara sosial dan tidak membuat masalah dalam ketertiban kelas.
3. Guru semakin memiliki perasaan yang positif terhadap para murid. Kelas yang penuh dengan kepuasan karena kebutuhan murid terpenuhi akan membawa kepuasan guru juga.
4. Murid menjadi lebih mudah menginternalisasi informasi yang mereka dapatkan. Mereka lebih senang mendengarkan, belajar, dan menginternalisasikan gagasan-gagasan ketika pikiran dan tubuh mereka telah terpenuhi kebutuhannya.

5. Guru memiliki murid yang lebih suka untuk mendengarkan, belajar, dan memerhatikan. Murid yang tidak takut kebutuhannya tidak terpenuhi akan mampu mendengarkan dan memerhatikan jauh lebih lama daripada yang mengalami kecemasan apakah kebutuhannya akan terpenuhi atau tidak.
6. Interaksi antara murid dan guru dan antar murid akan meningkat. Komunikasi menjadi lebih efektif dan konstruktif, karena murid tidak fokus hanya pada kebutuhan dasar yang perlu mereka perhatikan.
7. Guru yang memiliki murid yang telah terpenuhi kebutuhannya akan memiliki murid yang lebih suka bekerja dengan orang lain secara kooperatif dan kolaboratif dalam proyek kelas.

2.2.7 Indikator Komunikasi Guru dengan Siswa

Aspek-aspek utama yang menentukan keefektifan komunikasi interpersonal menurut Muflichah (2016) yaitu:

1. Percaya, yaitu sikap mengandalkan perilaku orang untuk mencapai tujuan yang dikehendaki, yang pencapaiannya tidak pasti di dalam situasi penuh resiko.
2. Menerima, yaitu kemampuan berhubungan dengan orang lain tanpa menilai dan tanpa berusaha mengendalikan.
3. Empati dan Simpati

Simpati adalah sikap memahami orang lain sebagai yang tidak mempunyai arti emosional bagi seseorang. Empati adalah upaya untuk menempatkan diri sehingga seakan-akan ikut merasakan apa yang dirasakan orang lain.

4. Kejujuran

5. Sikap suportif, sikap bertahan dalam komunikasi. Sikap bertahan adalah tidak menerima, tidak jujur, dan tidak berempati, dengan sikap suportif orang bisa menerima, jujur dan simpati.

6. Sikap terbuka dari penilaian yang objektif.

2.3 Layanan Administratif Sekolah

2.3.1 Pengertian Administrasi Sekolah

Administrasi diartikan oleh Arikunto (1988:30) sebagai suatu usaha bersama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien dengan menggunakan segala dana dan daya yang ada. Nawawi, dkk (1986:14) juga mendefinisikan, “Administrasi Sekolah sebagai proses kerja sama sejumlah personil dalam memanfaatkan sumber-sumber material dan finansial untuk mencapai tujuannya sesuai dengan jenis dan jenjangnya masing-masing”.

“Administrasi Sekolah adalah penerapan ilmu administrasi dalam kegiatan operasional sekolah atau sebagai penerapan administrasi dalam pembinaan, pengembangan dan pengendalian usaha dan praktik-praktik pada sekolah sebagai satuan pendidikan”, Sagala (2010:430). Dari beberapa pemaparan tersebut, dapat disimpulkan bahwa administrasi sekolah adalah suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh sejumlah personil sekolah untuk merencanakan, mengatur, melaksanakan dan mengendalikan semua urusan sekolah untuk mencapai tujuan pendidikan.

2.3.2 Tujuan Administrasi Sekolah

Tujuan Administrasi Sekolah dikemukakan oleh Nawawi dkk (1986:15) adalah untuk meningkatkan daya dan hasil guna kegiatan membantu anak-anak dalam mewujudkan kedewasaan masing-masing melalui proses belajar mengajar dan kegiatan penunjang lainnya yang

harus diselenggarakan secara berencana atau diprogramkan (secara sengaja), terarah dan sistematis. Dengan kata lain administrasi sekolah bertujuan untuk mewujudkan proses belajar mengajar yang berdaya dan berhasil guna sesuai dengan tujuan sekolah sebagai lembaga pendidikan.

2.3.3 Ruang Lingkup Administrasi Sekolah

Aspek yang perlu mendapatkan pelayanan dengan administrasi dalam organisasi lembaga pendidikan berkaitan dengan operasional pelaksanaan pendidikan dan pengajaran. Menurut Arikunto (1988:50), aspek-aspek tersebut berkenaan dengan:

a. **Administrasi Murid**

Administrasi murid adalah kegiatan pencatatan murid mulai dari proses penerimaan hingga murid tersebut keluar dari sekolah disebabkan karena telah tamat atau sebab-sebab lain. Dengan melihat pada proses memasuki sekolah sampai murid meninggalkannya, terdapat empat kelompok pengadministrasian, yaitu:

- a) Penerimaan murid
- b) Ketetausahaan murid
- c) Pencatatan bimbingan dan penyuluhan
- d) Pencatatan prestasi belajar

b. **Administrasi Kurikulum**

Administrasi kurikulum adalah administrasi yang ditujukan untuk keberhasilan kegiatan belajar mengajar secara maksimal, dengan titik berat pada usaha meningkatkan kualitas interaksi belajar mengajar tersebut. Ruang lingkup administrasi kurikulum meliputi kegiatan perencanaan, pelaksanaan serta penilaiannya.

c. **Administrasi Personil**

Administrasi personil atau administrasi kepegawaian adalah segenap proses penataan yang bersangkutan-paut dengan masalah memperoleh dan menggunakan tenaga kerja untuk dan di sekolah dengan efisien, demi tercapainya tujuan sekolah yang telah ditentukan sebelumnya. Dilihat dari aspek penataan pegawai secara kronologis menurut proses penanganannya, maka aspek tersebut meliputi:

- a) Cara memperoleh tenaga kerja yang tepat
- b) Cara penempatan dan penugasan

- c) Cara pemeliharannya
- d) Cara pembinaannya
- e) Cara mengevaluasi
- f) Cara menangani pemutusan hubungan kerja

d. Administrasi Sarana

Administrasi sarana sering disebut juga sebagai administrasi materiil, atau administrasi peralatan, adalah segenap proses penataan yang bersangkutan paut dengan pengadaan, pendayagunaan dan pengelolaan sarana pendidikan agar tercapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien. Dengan batasan tersebut maka administrasi sarana meliputi:

- a) Perencanaan
- b) Pengadaan
- c) Pengaturan
- d) Penggunaan
- e) Penyingkiran
- f) Dasar pengetahuan mengenai perpustakaan

e. Administrasi Keuangan

Masalah keuangan sangat erat hubungannya dengan *budgeting* atau pembiayaan, sedangkan masalah pembiayaan itu sendiri merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan kehidupan sesuatu organisasi seperti halnya lembaga-lembaga pendidikan dan lembaga-lembaga yang lain. Kegiatan pembiayaan meliputi tiga hal yaitu, *budgeting* (penyusunan anggaran), *accounting* (pembukuan), dan *auditing* (pemeriksaan).

f. Administrasi Tatalaksana Pendidikan

Tatalaksana atau yang sering disebut dengan tata usaha mempunyai arti segenap proses kegiatan pengelolaan surat-menyurat, mulai dari menerima (menghimpun), mencatat, mengolah, menyimpan, merencanakan, menggandakan, dan mengirim semua keterangan yang diperlukan oleh pimpinan organisasi untuk menopang proses pengambilan keputusan oleh pimpinan organisasi di dalam pengambilan keputusan. Dari pengertian ini maka yang menjadi garapan kegiatan tatalaksana bukan hanya berupa surat.

g. Administrasi Organisasi Pendidikan

Agar organisasi dapat berfungsi secara efektif, maka harus dipenuhi prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Organisasi tersebut harus merumuskan tujuannya dengan jelas dan operasional sehingga dapat diukur keberhasilannya.
2. Di dalam organisasi harus ada pembagian tugas dan tanggungjawab secara jelas di antara kelompok orang tersebut.

3. Untuk memperlancar pelaksanaan tugas, pimpinan harus rela melepaskan sebagian dari hak kewajiban dan tanggungjawabnya bentuk pendelegasian wewenang (*delegation of authority*).
4. Ada kesatuan perintah dan tanggungjawab (*unity of comand*) yang bersumber pada pimpinan tertinggi tanpa atau dengan lantaran bawahan atau pembantu yang diberi wewenang.
5. Fungsi administrasi dilaksanakan dengan penuh yaitu ada sistem pengawasan dilakukan secara bertingkat (hierarkhi) dengan mempertimbangkan luasnya daya amat (*span of control*).
6. Organisasi mengetrapkan prinsip fleksibilitas, mencakup tugas, wewenang dan tanggungjawab.

h. **Administrasi Humas Pendidikan**

Humas pendidikan meliputi pembicaraan hubungan masyarakat yang luas yang pesannya berupa masalah-masalah pendidikan. Jadi di dalam kegiatan humas terkandung kegiatan komunikasi. Humas pendidikan bukan hanya terjadi di sekolah saja, atau antara sekolah dengan orang-orang atau lembaga luarnya, tetapi dapat menyangkut semua bentuk komunikasi tentang masalah pendidikan.

2.3.4 Indikator Layanan Administratif Sekolah

Lima jenis kriteria penentu kualitas jasa pelayanan menurut Puspayani (2011) yaitu:

1. **Kehandalan**

Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

2. **Keresponsifan/ketanggapan**

Keinginan para staf untuk membatu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

3. **Keyakinan**

Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf.

4. Empati

Mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

5. Berwujud

Mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

2.4 Kepuasan Belajar Siswa

2.4.1 Pengertian Kepuasan

Didefinisikan oleh Kotler dan Keller (2009:138) bahwa, “Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk/jasa (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka”. Muninjaya (2004) mengemukakan bahwa, “Kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya”. Adapun Umar (2005:65) juga menjelaskan bahwa, “Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya”.

Berdasarkan pemaparan dari berbagai pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan puas atau senang seseorang karena apa yang diharapkan sesuai dengan apa yang terjadi pada kenyataan.

2.4.2 Strategi Penanganan Keluhan yang Efektif

Penanganan keluhan yang baik memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas (atau bahkan pelanggan ‘abadi’). Dikemukakan oleh Schnaars (1991) bahwa ada empat aspek penting dalam penanganan keluhan, yaitu:

1. Empati terhadap pelanggan yang marah
 Dalam menghadapi pelanggan yang emosi atau marah, perusahaan perlu bersikap empati, karena bila tidak maka situasi akan bertambah runyam. Untuk itu perlu diluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan mereka dan berusaha memahami situasi yang dirasakan oleh pelanggan tersebut. Dengan demikian permasalahan yang dihadapi dapat menjadi jelas sehingga pemecahan yang optimal dapat diupayakan bersama.
2. Kecepatan dalam penanganan keluhan
 Apabila keluhan pelanggan tidak segera ditanggapi, maka rasa puas terhadap perusahaan akan menjadi permanen dan tidak dapat diubah lagi. Sedangkan apabila keluhan dapat ditangani dengan cepat, maka ada kemungkinan pelanggan tersebut menjadi puas.
3. Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan/keluhan
 Perusahaan harus memperhatikan aspek kewajaran dalam hal biaya dan kinerja jangka panjang. Hasil yang diharapkan tentunya adalah situasi “win-win” (realitas, fair, dan proporsional), dimana pelanggan dan perusahaan jasa sama-sama diuntungkan.
4. Kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi perusahaan
 Hal ini sangat penting untuk pelanggan menyampaikan komentar, saran, kritik, pertanyaan, dan keluhannya. Di sini sangat dibutuhkan adanya metode yang mudah dan relatif tidak mahal, dimana pelanggan dapat menyampaikan keluhan kesahnya. Bila perlu dan memungkinkan, suatu perusahaan menyediakan jalur atau saluran telepon khusus (*hot line service*) untuk menampung keluhan pelanggan atau memanfaatkan E-mail di jaringan Internet (dengan membuka *site* atau *homepage* di *World Wide Web*).

2.4.3 Indikator Kepuasan Belajar Siswa

Atribut-atribut pembentuk kepuasan pelanggan oleh Tjiptono (2015:78) terdiri dari:

1. Kesesuaian Harapan

Gabungan dari kemampuan suatu produk atau jasa dan produsen yang diandalkan, sehingga suatu produk yang dihasilkan dapat sesuai dengan apa yang dijanjikan produsen.

2. Kemudahan dalam memperoleh

Produk atau jasa yang ditawarkan oleh produsen mudah dimanfaatkan oleh calon pembeli.

3. Kesiediaan untuk merekomendasi

Pelanggan merasa puas kalau setelah membeli dan menggunakan. Dalam kasus produk yang pembelian ulangnya relatif lama, kesiediaan pelanggan untuk merekomendasi produk terhadap teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting.

2.5 Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sangat penting sebagai dasar dalam penyusunan penelitian ini. Kegunaannya adalah untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya sekaligus sebagai perbandingan dan gambaran yang dapat mendukung kegiatan penelitian selanjutnya. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian ini, yaitu:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dengan Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian
1.	Desak Nyoman Puspayani (2011)	Kontribusi Sarana Prasarana, Layanan Administratif, Kompetensi Profesional Guru terhadap Kepuasan Belajar (Studi tentang Persepsi Siswa SMA Negeri 1 Sukawati)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat kontribusi layanan administratif terhadap kepuasan belajar siswa pada SMA N 1 Sukawati dengan kontribusi sebesar 29,6%.	Persamaan pada variabel X_2 dan Y , dan indikator variabel Layanan Administratif.	Perbedaan pada lokasi penelitian dan variabel X_1 dan X_3 .
2.	Febriyanti & Seruni (2014)	Peran Minat dan Interaksi Siswa dengan Guru dalam Meningkatkan Hasil Belajar Matematika	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara interaksi siswa dan guru terhadap hasil belajar matematika. Persamaan regresi yang dihasilkan $\hat{Y} = -41,565 + 0,659 X_1 + 0,371 X_2$. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin baik interaksi siswa dan guru maka semakin baik pula hasil belajarnya.	Persamaan pada variabel X_2 .	Perbedaan pada lokasi penelitian, variabel X_1 , dan indikator variabel Interaksi Siswa dengan Guru.

No.	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dengan Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian
3.	Taufiq Arinoto (2014)	Pengaruh Fasilitas Sekolah dan Lingkungan Sekolah terhadap Kepuasan Siswa Melalui Mutu Layanan di SMA Swasta Sekecamatan Pedurungan Kota Semarang	Hasil penelitian menunjukkan bahwa X_1 yaitu variabel fasilitas sekolah berpengaruh langsung terhadap kepuasan siswa dengan nilai koefisien jalurnya sebesar 0,331. Hasil analisis tersebut dapat dimaknai bahwa fasilitas sekolah mempunyai peranan sangat penting dalam membangun kepuasan siswa. Fasilitas yang memadai dalam mendukung siswa untuk belajar dengan semangat akan memunculkan rasa puas dari siswa.	Persamaan pada variabel X_1 dan variabel Y.	Perbedaan pada lokasi penelitian dan model penelitian.
4.	Nur Riwayati (2015)	Pengaruh Fasilitas Belajar, Disiplin Belajar, dan Metode Mengajar Guru terhadap Hasil Belajar Siswa pada Mata Pelajaran Kearsipan Kelas X Jurusan Administrasi Perkantoran di SMK Negeri Salatiga Tahun Ajaran 2014/2015	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial fasilitas belajar terhadap hasil belajar sebesar 6,002%.	Persamaan pada variabel X_1 dan model penelitian.	Perbedaan pada lokasi penelitian, variabel X_2 dan X_3 .

No.	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dengan Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian
5.	Immawati Muflichah (2016)	Hubungan Kemampuan Komunikasi Interpesonal Guru dengan Prestasi Belajar Siswa pada Mata Pelajaran Fikih di MIN Kabupaten Sleman	Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi sebesar 0,481 atau positif, dengan demikian semakin tinggi kemampuan komunikasi interpersonal guru semakin tinggi pula prestasi belajar.	Persamaan pada variabel Kemampuan Komunikasi Interpersonal Guru dan indikatornya.	Perbedaan pada lokasi penelitian.
6.	Ruri Meytiani (2016)	Pengaruh Budaya Organisasi Sekolah, Fasilitas Sekolah, dan Kompetensi Guru Terhadap Kepuasan Siswa Kelas XI Tahun Ajaran 2015/2016 di SMK Negeri 2 Kota Tegal	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial fasilitas sekolah berpengaruh terhadap kepuasan siswa sebesar 4,88%.	Persamaan pada variabel X_2 dan Y serta model penelitian.	Perbedaan pada lokasi penelitian, variabel X_1 dan X_3 , serta indikator pada variabel fasilitas sekolah.

2.6 Kerangka Berpikir

Fasilitas belajar merupakan segala peralatan dan perlengkapan yang disediakan sekolah baik berupa barang bergerak maupun tidak bergerak untuk menunjang kegiatan belajar mengajar sehingga tujuan pendidikan dapat tercapai. Dengan tidak adanya fasilitas yang lengkap, pembelajaran tidak akan dapat berjalan dengan lancar. Siswa tidak dapat merasakan kenyamanan dalam pembelajaran.

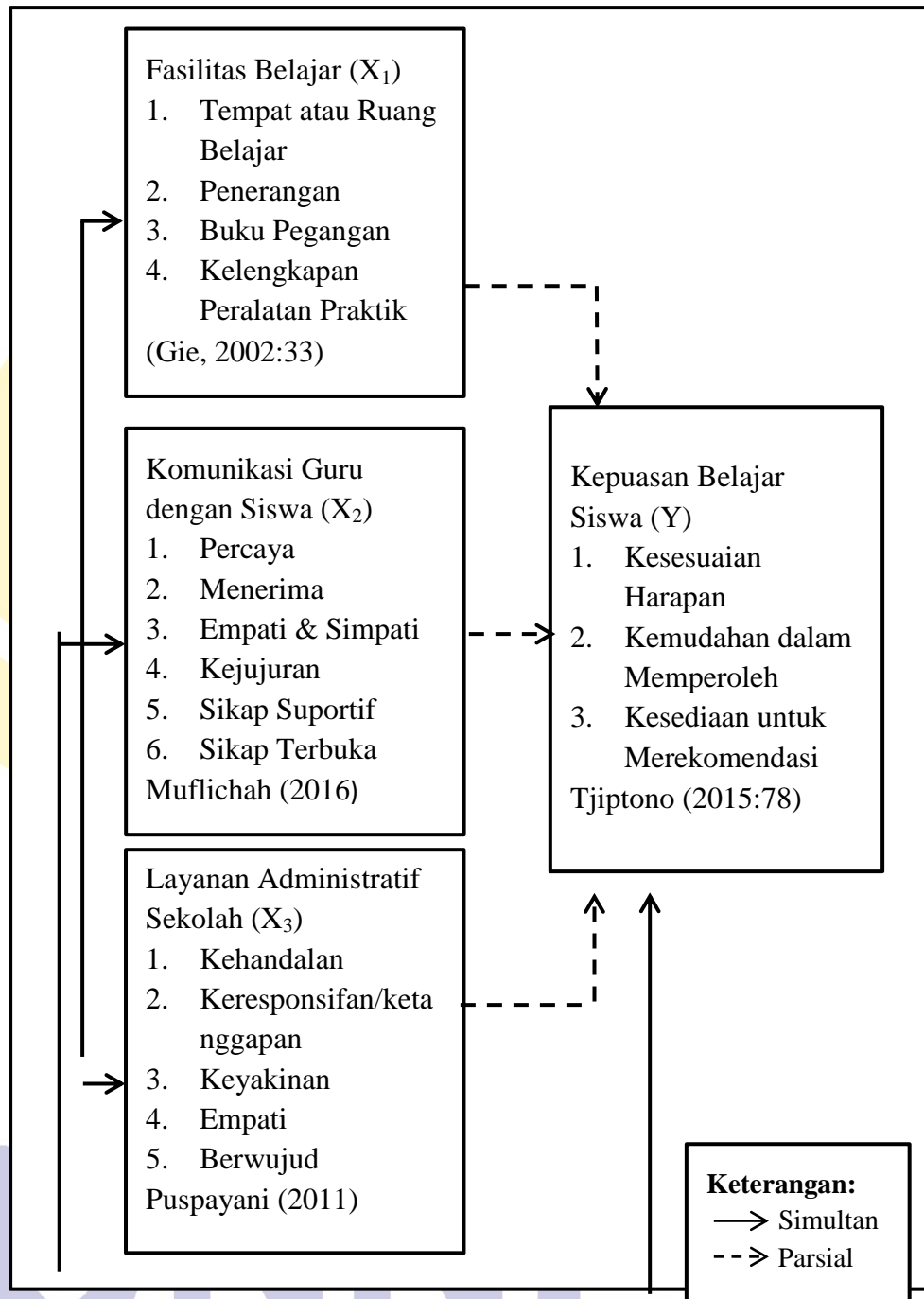
Komunikasi guru dengan siswa merupakan interaksi yang dilakukan oleh guru dan siswa dalam proses pembelajaran di dalam kelas maupun di luar kelas. Guru harus bersedia melayani siswa yang mengalami masalah kesulitan belajar. Kepuasan siswa terhadap layanan yang diberikan oleh guru sangat diutamakan.

Layanan administratif sekolah merupakan layanan yang harus diberikan sekolah terhadap seluruh siswa dengan sikap yang baik agar dapat memberikan rasa aman dan nyaman bagi siswa sekaligus siswa merasa dihargai. Siswa seharusnya mendapatkan kepuasan atas setiap layanan yang diberikan oleh sekolah.

Berdasarkan uraian di atas, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan dalam bagan berikut:



UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG



Gambar 2.1
Kerangka Berpikir

2.7 Hipotesis Penelitian

Sugiyono (2015:96) mengemukakan bahwa, “Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan”. Hipotesis berdasarkan permasalahan yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

H₁ : Fasilitas belajar, komunikasi guru dengan siswa, dan layanan administratif sekolah dapat meningkatkan secara positif dan signifikan pada kepuasan belajar siswa Program Keahlian Administrasi Perkantoran di SMK Negeri 1 Batang.

H₂ : Fasilitas belajar dapat meningkatkan secara positif dan signifikan pada kepuasan belajar siswa Program Keahlian Administrasi Perkantoran di SMK Negeri 1 Batang.

H₃ : Komunikasi guru dengan siswa dapat meningkatkan secara positif dan signifikan pada kepuasan belajar siswa Program Keahlian Administrasi Perkantoran di SMK Negeri 1 Batang.

H₄ : Layanan administratif sekolah dapat meningkatkan secara positif dan signifikan pada kepuasan belajar siswa Program Keahlian Administrasi Perkantoran di SMK Negeri 1 Batang.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Fasilitas belajar, komunikasi guru dengan siswa, dan layanan administratif sekolah dapat meningkatkan secara positif dan signifikan pada kepuasan belajar siswa Program Keahlian Administrasi Perkantoran di SMK Negeri 1 Batang. Hal ini berarti, semakin tinggi fasilitas belajar, komunikasi guru dengan siswa, dan layanan administratif sekolah, maka kepuasan belajar siswa akan semakin meningkat. Sebaliknya, semakin rendah fasilitas belajar, komunikasi guru dengan siswa, dan layanan administratif sekolah, maka kepuasan belajar siswa akan semakin menurun.
2. Fasilitas belajar dapat meningkatkan secara positif dan signifikan pada kepuasan belajar siswa Program Keahlian Administrasi Perkantoran di SMK Negeri 1 Batang. Hal ini berarti, semakin tinggi fasilitas belajar, maka kepuasan belajar siswa akan semakin meningkat. Sebaliknya, semakin rendah fasilitas belajar, maka kepuasan belajar siswa akan semakin menurun.
3. Komunikasi guru dengan siswa dapat meningkatkan secara positif dan signifikan pada kepuasan belajar siswa Program Keahlian

Administrasi Perkantoran di SMK Negeri 1 Batang. Hal ini berarti, semakin tinggi komunikasi guru dengan siswa, maka kepuasan belajar siswa akan semakin meningkat. Sebaliknya, semakin rendah komunikasi guru dengan siswa, maka kepuasan belajar siswa akan semakin menurun.

4. Layanan administratif sekolah dapat meningkatkan secara positif dan signifikan pada kepuasan belajar siswa Program Keahlian Administrasi Perkantoran di SMK Negeri 1 Batang. Hal ini berarti, semakin tinggi layanan administratif sekolah, maka kepuasan belajar siswa akan semakin meningkat. Sebaliknya, semakin rendah layanan administratif sekolah, maka kepuasan belajar siswa akan semakin menurun.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Bagi siswa, perlu membuat jadwal piket setiap hari. Dengan demikian, ruang kelas akan tertata rapi dan bersih. Dapat memberikan denda bagi siswa yang tidak melaksanakan piket, dengan menarik iuran yang nantinya dapat dimasukkan ke dalam Kas kelas.
2. Bagi guru, untuk menumbuhkan rasa percaya diri siswa, guru dapat memberikan perhatian lebih kepada siswa, dengan menghampiri siswa yang masih menemukan kesulitan belajar di dalam kelas. Jadi

siswa merasa diperhatikan oleh gurunya, dengan ini siswa akan memberikan perhatian lebih kepada guru yang sedang memberikan pembelajaran yang nantinya akan berdampak pada penguasaan materi dan meningkatkan sikap kejujuran dalam mengerjakan ulangan atau ujian.

3. Bagi staf dan karyawan, diharapkan dapat menunjukkan sikap yang ramah ketika memberikan pelayanan kepada siswa, dengan melontarkan senyuman dan berkomunikasi dengan siswa. Dengan ini, siswa tidak akan segan atau takut ketika membutuhkan bantuan.
4. Bagi peneliti lain, hasil penelitian ini masih sangat sederhana. Oleh karena itu, untuk menambah kejelasan dalam mengukur tingkat kepuasan belajar siswa, dapat mengkaji kembali penelitian yang serupa dengan menggunakan variabel lain untuk penelitian yang selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arinoto, Taufiq. 2014. *Pengaruh Fasilitas Sekolah dan Lingkungan Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa Melalui Mutu Layanan di SMA Swasta Sekecamatan Pedurungan Kota Semarang*. Educational Management, 3(2).
- Arikunto, Suharsimi. 1988. *Organisasi Dan Administrasi Pendidikan Teknologi Dan Kejuruan*. Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.
- Dalyono, M. 2001. *Psikologi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Febriyanti & Seruni. 2014. *Peran Minat dan Interaksi Siswa dengan Guru dalam Meningkatkan Hasil Belajar Matematika*. Jurnal Formatif, 4(3), 245-254.
- Gie, The Liang. 2002. *Cara Belajar yang Efisien*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate ddengan Program IBM SPSS 19, Edisi Kelima, Cetakan V*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hasbullah. 2009. *Dasar-Dasar Ilmu Pendidikan (Umum dan Agama Islam)*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Iriantara, Yosol & Usep Syaripudin. *Komunikasi Pendidikan, Cetakan Pertama*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Kuswanto, Agung. 2014. *Pendidikan Administrasi Perkantoran Berbasis Teknologi Informasi Komputer*. Jakarta: Salemba Infotek.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Minarti, Sri. 2001. *Manajemen Sekolah: Mengelola Lembaga Pendidikan Secara Mandiri*. Jogjakarta: A-Ruzz Media.
- Muflichah, Immawati. 2016. *Hubungan Kemampuan Komunikasi Interpersonal Guru dengan Prestasi Belajar Siswa pada Mata Pelajaran Fikih di MIN Kabupaten Sleman*. Jurnal Pendidikan Madrasah, Volume 1, Nomor 1.
- Muhroji, dkk. 2004. *Fasilitas Belajar Mengajar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nawawi, Hadari, dkk. 1986. *Administrasi Sekolah, Cetakan Pertama*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

- Panjaitan, Power. 2013. *Pengaruh Kompetensi Guru terhadap Kepuasan Siswa (Studi Kasus pada SMA Negeri 2 Tebing Tinggi)*. Jurnal Ilmiah Business Progress, Volume 1, No. 01, 43-49.
- Puspayani, Desak Nyoman. 2011. *Kontribusi Sarana Prasarana, Layanan Administratif, Kompetensi Profesional Guru terhadap Kepuasan Belajar (Studi tentang Persepsi Siswa SMA Negeri 1 Sukawati)*.
- Rakhmat, J. 2003. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Riyanto, Theo. 2015. *Guru Komunikatif Pembelajaran jadi Efektif*. Yogyakarta: PT Kanisius.
- Sanusi, Anwar. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis, Cetakan Kelima*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sagala, Syaiful. 2010. *Manajemen Strategik dalam Peningkatan Mutu Pendidikan, Cetakan Keempat*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandi. 2001. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umam, Khaerul. 2014. *Manajemen Perkantoran (Referensi untuk Para Akademisi dan Praktisi), Cetakan Pertama*. Bandung: Pustaka Setia.
- Zahroh, Aminatul. 2014. *Total Quality Management: Teori & Praktik Manajemen untuk Mendongkrak Mutu Pendidikan, Cetakan Pertama*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.