

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Sarana dan Prasarana Belajar

a. Pengertian Sarana dan Prasarana Belajar

Sarana dan prasarana pendidikan merupakan salah satu sumber daya yang penting dan utama dalam menunjang proses pembelajaran di sekolah, untuk itu perlu dilakukan peningkatan dalam pendayagunaan dan pengelolaannya, agar tujuan yang diharapkan dapat tercapai. Menurut Fuad yang dikutip oleh sarana dan prasarana pendidikan merupakan salah satu sumber daya yang penting dalam menunjang proses pembelajaran di sekolah. Keberhasilan program pendidikan di sekolah sangat dipengaruhi oleh kondisi sarana dan prasarana pendidikan yang dimiliki sekolah dan oleh optimalisasi pengelolaan dan pemanfaatannya.¹

Sarana adalah sebuah perangkatan peralatan, bahan, perabot yang secara langsung digunakan dalam sebuah kegiatan atau aktivitas. Sarana menjadi sebuah kelengkapan keperluan dalam menjalankan sebuah kegiatan atau aktivitas.² Sedangkan prasarana adalah sesuatu

¹ Ike Malaya Sinta, *Manajemen Sarana dan Prasarana*, (Jurnal *Islamic Education Manajemen*), Vol. 4 No. 1, 2019, h. 79.

² Saniatu Nisail Jannah & Uep Tatang Sontani, *Sarana dan Prasarana Pembelajaran Sebagai Faktor Determinan terhadap Motivasi Belajar Siswa*, (Jurnal *Pendidikan Manajemen Perkantoran*), Vol. 3 No. 1, 2018 (63-70), h. 65.

yang dipakai sebagai alat untuk mempermudah pekerjaan, maksud atau tujuan.³

Pendapat lain mengatakan bahwa sarana pendidikan adalah barang atau benda bergerak yang dapat dipakai sebagai alat dalam pelaksanaan tugas dan fungsi unit kerja pendidikan. Contoh: mobil, komputer, pulpen, kertas, tinta printer, dan lain-lain. Prasarana pendidikan adalah barang atau benda tidak bergerak yang dapat menunjang atau mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi unit kerja pendidikan. Contoh: gedung kantor.⁴

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana belajar adalah semua benda bergerak maupun tidak bergerak yang diperlukan untuk menunjang penyelenggaraan proses belajar mengajar pada lembaga pendidikan sekolah baik secara langsung maupun tidak langsung.

b. Manfaat Sarana dan Prasarana Belajar

Baharuddin dan Moh. Makin mengatakan sarana pembelajaran bermanfaat atau berfungsi secara langsung (kehadirannya sangat menentukan) terhadap proses pembelajaran seperti meja, kursi, alat-alat dan media pendidikan. Sedangkan prasarana belajar bermanfaat

³ Tim Prima Pena, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (Edisi Terbaru)*, (Surabaya: Gitamedia Press, 2013), h. 677.

⁴ Theodora Gunung Pukan, *Pengaruh Sarana dan Prasarana Untuk Meningkatkan Kualitas Pendidikan di SDI Luki Kecamatan Wulandoni*, (Jurnal Mitra Pendidikan), Vol. 4 No. 11, 2020 (714-730), h. 717.

atau berfungsi secara tidak langsung terhadap pembelajaran misalnya adalah kebun, halaman, pagar, tanaman, dan jalan.⁵

Sedangkan secara umum menurut Nata, sarana dan prasarana atau alat pembelajaran memiliki berbagai manfaat, antara lain:

- 1) Dapat mengurangi pemahaman yang bersifat abstrak. Misalnya, untuk menjelaskan janin yang ada di dalam kandungan, dapat dipergunakan film.
- 2) Dapat menampilkan sesuatu yang tidak mungkin dibawa ke dalam kelas. Misalnya menjelaskan materi tentang haji, guru dapat melihat video melalui LCD dan tidak perlu datang secara langsung ke Makkah atau Madinah.
- 3) Membangkitkan motivasi pembelajaran.
- 4) Dapat mengatur dan mengontrol tempo pembelajaran siswa.
- 5) Memungkinkan siswa berinteraksi langsung dengan sumber pembelajaran.⁶

Selain pendapat di atas, ada ahli lain yang menambahkan, dalam hal ini, Arsyad yang dikutip oleh Jannah dan Sontani berpendapat bahwa manfaat sarana dan prasarana belajar adalah sebagai berikut:

- 1) Pemanfaatan sarana belajar dapat memperjelas pesan dan informasi sehingga dapat memperlancar dan meningkatkan proses dan hasil belajar

⁵ Baharuddin & Moh. Makin, *Manajemen Pendidikan Islam*, (Malang: UIN-Maliki Press, 2010), h. 84.

⁶ Abudin Nata, *Perspektif Islam Tentang Strategi Pembelajaran*, (Jakarta: Kencana, 2011), h. 301.

- 2) Meningkatkan dan menggairahkan perhatian anak sehingga dapat menimbulkan motivasi belajar, interaksi yang lebih langsung antara siswa dan lingkungannya dan memungkinkan siswa untuk belajar sendiri sesuai dengan kemampuan minat
- 3) Memberikan kesamaan pengalaman kepada siswa tentang peristiwa-peristiwa di lingkungan mereka, serta memungkinkan terjadinya interaksi langsung dengan guru, masyarakat dan lingkungannya, misal melalui karya wisata dan lain-lain.⁷

c. Macam-macam Sarana dan Prasarana Belajar

Ditinjau dari fungsinya dalam proses pembelajaran, sarana dan prasarana memiliki fungsi sebagai berikut:

- 1) Sarana berfungsi langsung terhadap proses pembelajaran, seperti alat pelajaran, alat peraga, alat praktek dan media pengajaran.

Alat pelajaran adalah alat yang digunakan secara langsung dalam proses belajar mengajar, misalnya buku, alat tulis dan alat praktik. Alat Peraga adalah semua alat pembantu pendidikan dan pengajaran, dan berupa benda ataupun perbuatan yang mudah member pengertian kepada anak didik berturut-turut dari yang abstrak sampai yang paling kongkrit. Media pengajaran adalah sarana pendidikan yang digunakan sebagai perantara dalam proses belajar mengajar untuk mempertinggi efektivitas dan efisiensi dalam mencapai tujuan pendidikan.

⁷ Saniatu Nisail Jannah & Uep Tatang Sontani, *Sarana dan Prasarana Pembelajaran Sebagai Faktor Determinan terhadap Motivasi Belajar Siswa*, (Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran), Vol. 3 No. 1, 2018 (63-70), h. 66.

- 2) Prasarana berfungsi tidak langsung dalam proses pembelajaran, seperti tanah, halaman, pagar, tanaman, gedung/bangunan sekolah, jaringan jalan, air, listrik, telepon, serta perabot.⁸

Apabila ditinjau dari sifatnya, sarana dan prasarana pendidikan dibedakan menjadi barang bergerak dan barang tidak bergerak, yang mendukung kegiatan di sekolah.

- 1) Barang bergerak atau barang berpindah/dipindahkan dikelompokkan menjadi barang habis-pakai dan barang tak habis pakai.
 - a) Barang habis-pakai adalah segala bahan atau alat yang apabila dalam waktu yang relative singlet, contoh kapur tulis, spidol, kertas, penghapus, sapu dan sebagainya beberapa bahan kimia unruk praktik guru dan siswa. tercantum dalam Keputusan Menteri Keuangan Nomor 225/MK/V/1971 tanggal 13 April 1971.
 - b) Barang tak habis-pakai ialah keseluruhan bahan atau alat yang digunakan secara terus menerus dan dalam waktu yang relatif lama, seperti bangku, mesin tulis, atlas, komputer, globe dan beberapa peralatan olahraga dan sebagainya.
- 2) Barang tidak bergerak ialah barang yang tidak berpindah-pindah ketaknya atau tidak bisa dipindahkan, seperti: tanah, bangunan/gedung. Sumur, menara air, dan sebagainya.⁹

⁸ Kompri, *Manajemen Sekolah Teori dan Praktek*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 3.

⁹ Kompri, *Manajemen ...*, h. 3.

Macam-macam sarana prasarana pendidikan menurut Matin dan Fuad (2016: 29) dapat digolongkan ke dalam buku, alat, perabot, bangunan, dan tanah.¹⁰

1) Pengadaan buku

Salah satu tujuan negara adalah mencerdaskan kehidupan bangsa. Salah satu sarana untuk mencapai tujuan itu ialah tersedianya bahan bacaan yaitu buku, majalah, atau rekaman bahan pustaka lain.

2) Pengadaan alat

Alat yang dimaksud dalam hal ini terdiri atas alat-alat kantor dan alat-alat pendidikan. Adapun yang termasuk alat kantor ialah alat-alat yang biasa digunakan di kantor seperti: mesin tulis, mesin hitung, mesin stensil, komputer, alat-alat pembersih dan sebagainya. Sedangkan yang termasuk dalam alat pendidikan ialah alat-alat yang secara fungsional dalam proses belajar mengajar seperti alat peraga, alat praktik, alat laboratorium, alat kesenian, alat olahraga dan sebagainya.

3) Pengadaan perabot

Perabot ialah barang-barang yang berfungsi sebagai tempat untuk menulis, istirahat, tempat penyimpanan alat atau bahan. Contoh: meja, kursi, lemari, rak, filling kabinet dan sebagainya.

d. Indikator Sarana dan Prasarana Belajar

¹⁰ Matin dan Nurhattati Fuad. (2016). Manajemen Sarana Prasarana Pendidikan. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Pengukuran variabel sarana dan prasarana belajar menurut Aunurrahman meliputi 6 indikator, antara lain sebagai berikut:

- 1) Penataan gedung sekolah
- 2) Kuantitas dan kualitas ruang kelas
- 3) Keberfungsian perpustakaan
- 4) Keberfungsian fasilitas kelas dan laboratorium
- 5) Ketersediaan buku-buku pelajaran
- 6) Optimalisasi media/alat bantu.¹¹

Nawawi yang dikutip oleh Lukitawati berpendapat bahwa sarana dan prasarana belajar dikelompokkan menjadi tiga jenis yaitu ditinjau dari sudut habis tidaknya dipakai, bergerak tidaknya pada saat digunakan dan hubungannya dengan proses belajar mengajar.¹² Berkaitan dengan penelitian ini, indikator sarana dan prasarana belajar akan ditinjau dari hubungannya dengan proses belajar mengajar.

Indikator sarana belajar ditinjau dari hubungannya dengan proses belajar mengajar terbagi menjadi dua bagian yaitu:

- 1) Sarana secara langsung digunakan dalam proses belajar mengajar seperti kapur tulis, spidol, alat peraga, alat praktik dan media/sarana lain yang digunakan guru dalam mengajar.
- 2) Sarana yang secara tidak langsung berhubungan dengan proses belajar mengajar, seperti lemari arsip di kantor.

Indikator prasarana belajar dapat diklasifikasikan menjadi 2 macam, yaitu:

¹¹ Saniatu Nisail Jannah & Uep Tatang Sontani, *Sarana ...*, h. 66.

¹² Popy Lukitawati, *Implementasi Pengelolaan Sarana Prasarana Pendidikan di SMPN 37 Jakarta*. Skripsi, Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2015, h. 16.

- 1) Prasarana secara langsung digunakan untuk proses belajar mengajar seperti ruang kelas, ruang perpustakaan, ruang praktik, ruang keterampilan, dan ruang laboratorium
- 2) Prasarana secara tidak langsung yang keberadaannya secara tidak langsung digunakan untuk proses belajar mengajar, tetapi secara langsung sangat menunjang terjadinya proses belajar mengajar seperti ruang kantor, kantin, masjid/mushola, tanah, jalan menuju lembaga, kamar kecil, ruang usaha kesehatan, ruang guru, ruang kepala sekolah dan tempat parkir.

Sementara itu, indikator sarana prasarana menurut Permendiknas Nomor 24 Tahun 2007 tentang Sarana dan Prasarana Sekolah/Madrasah Pendidikan Umum¹³, antara lain:

a. Lahan

Lahan adalah bidang permukaan tanah yang di atasnya terdapat prasarana sekolah/madrasah meliputi bangunan, lahan praktek, lahan untuk prasarana penunjang, dan lahan pertamanan. Dalam menentukan lahan yang akan dibangun harus memenuhi beberapa ketentuan, yaitu:

- a) Luas lahan harus sesuai dengan tata aturan di dalam Peraturan Pemerintah yaitu antara 15 sampai 32 peserta didik per rombongan dan yang memiliki kurang dari 15 peserta didik per rombongan.

¹³ Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Standar Sarana dan Prasarana Untuk Sekolah Dasar/Madrasah Ibtidaiyah (SD/MI), Sekolah Menengah Pertama/Madrasah Tsanawiyah (SMP/MTs), dan Sekolah Menengah Atas/Madrasah Aliyah (SMA/MA). h. 13-32

- b) Luas lahan yang dimaksud pada poin 1 adalah luas lahan yang dapat digunakan secara efektif untuk membangun prasarana sekolah/madrasah berupa bangunan dan tempat bermain/berolahraga.
- c) Lahan terhindar dari potensi bahaya yang mengancam kesehatan dan keselamatan jiwa, serta memiliki akses untuk penyelamatan dalam keadaan darurat.
- d) Kemiringan lahan rata-rata kurang dari 15%, tidak berada di dalam garis sempadan sungai dan jalur kereta api.
- e) Lahan sesuai dengan peruntukan lokasi yang diatur dalam Peraturan Daerah tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten/Kota atau rencana lain yang lebih rinci dan mengikat, dan mendapatkan izin pemanfaatan tanah dari Pemerintah Daerah setempat.
- f) Lahan memiliki status hak atas tanah, dan/atau memiliki izin pemanfaatan dari pemegang hak atas tanah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk jangka waktu minimum 20 tahun.

b. Bangunan

Bangunan adalah gedung yang digunakan untuk menjalankan fungsi sekolah/madrasah. Dalam menentukan bangunan yang akan dibangun harus memenuhi beberapa ketentuan, yaitu:

- a) Rasio minimum luas lantai harus sesuai dengan tata aturan di dalam Peraturan Pemerintah yaitu antara 15 sampai 32 peserta didik per rombongan dan yang memiliki kurang dari 15 peserta didik per rombongan.
- b) Bangunan memenuhi ketentuan tata bangunan yang terdiri dari:
 - (1) Koefisien dasar bangunan maksimum 30%;
 - (2) Koefisien lantai bangunan dan ketinggian maksimum bangunan yang ditetapkan dalam Peraturan Daerah.
 - (3) Jarak bebas bangunan yang meliputi gari sempadan bangunan dengan as jalan, tepi sungai, tepi pantai, jalan kereta api, dan/atau jaringan tegangan tinggi, jarak antara bangunan dengan batas-batas persil, dan jarak antara as jalan dan pagar halaman yang ditetapkan dalam Peraturan Daerah.
- c) Bangunan memiliki persyaratan keselamatan berikut:
 - (1) Memiliki konstruksi yang stabil dan kukuh sampai dengan kondisi pembebanan maksimum dalam mendukung beban muatan hidup dan beban muatan mati, serta untuk daerah/zona tertentu kemampuan untuk menahan gempa dan kekuatan alam lainnya.
 - (2) Dilengkapi system proteksi pasif dan/atau pproteksi aktif untuk mencegah dan menaggulangi bahaya kebakaran dan petir.
- d) Bangunan memenuhi persyaratan kesehatan sebagai berikut”

- (1) Mempunyai fasilitas seukupnya untuk ventilasi udara dan pencahayaan yang memadai
 - (2) Memiliki sanitasi di dalam di luar bangunan meliputi saluran air bersih, saluran air kotor dan/atau air limbah, sampah, dan saluran air hujan.
 - (3) Bahan bangunan yang aman bagi pengguna kesehatan bangunan dan tidak menimbulkan dampak negatif terhadap lingkungan.
- e) Bangunan memenuhi fasilitas dan aksesibilitas yang mudah, aman, dan nyaman termasuk bagi penyandang cacat.
- f) Bangunan memenuhi persyaratan kenyamanan berikut:
- (1) Bangunan mampu meredam getaran dan kebisingan yang mengganggu kegiatan pembelajaran.
 - (2) Setiap ruangan memiliki pengaturan penghawaan yang baik.
 - (3) Setiap ruangan dilengkapi dengan lampu penerangan.
- g) Bangunan bertingkat memenuhi persyaratan berikut:
- (1) Maksimum terdiri dari tiga lantai.
 - (2) Dilengkapi tangga yang mempertimbangkan kemudahan, keamanan, keselamatan, dan kesehatan pengguna.
- h) Bangunan dilengkapi system keamanan berikut:
- (1) Peringatan bahaya bagi pengguna, pintu keluar darurat, dan jalur evakuasi jika terjadi bencana kebakaran dan/atau bencana lainnya.

(2) Akses evakuasi yang dapat dicapai dengan mudah dan dilengkapi penunjuk arah yang jelas.

- i) Bangunan dilengkapi instalasi listrik dengan daya minimum 1300 watt.
 - j) Pembangunan gedung atau ruang baru harus dirancang, dilaksanakan, dan diawasi secara profesional.
 - k) Kualitas bangunan minimum permanen kelas B, sesuai dengan PP. No. 19 Tahun 2005 Pasal 45 dan mengacu pada Standar PU.
 - l) Bangunan baru dapat bertahan minimum 20 tahun.
 - m) Pemeliharaan bangunan
 - n) Bangunan dilengkapi izin mendirikan bangunan dan izin penggunaan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Kelengkapan

Sebuah pondok pesantren sekurang-kurangnya memiliki prasarana sebagai berikut:

- a) Ruang kelas

Ruang kelas adalah ruang untuk pembelajaran teori dan praktik yang tidak memerlukan peralatan khusus.

- b) Ruang laboratorium

Ruang laboratorium adalah ruang untuk pembelajaran secara praktek yang memerlukan peralatan secara khusus

- c) Ruang pimpinan

Ruang pimpinan adalah ruang untuk pimpinan melakukan kegiatan pengelolaan sekolah/madrasah

d) Ruang tata usaha

Ruang tata usaha adalah ruang untuk pengelolaan administrasi sekolah/madrasah

e) Ruang beribadah

Ruang beribadah adalah tempat warga sekolah/madrasah melakukan ibadah yang diwajibkan oleh agama masing-masing pada waktu sekolah.

f) Ruang UKS

Ruang UKS adalah ruang untuk menangani peserta didik yang mengalami gangguan kesehatan dini dan ringan di sekolah/madrasah

g) Jamban

Jamban adalah ruang untuk buang air besar atau kecil

h) Gudang

Gudang adalah ruang untuk menyimpan peralatan pembelajaran di luar kelas, peralatan sekolah/madrasah yang tidak/belum berfungsi, dan arsip sekolah/madrasah.

i) Ruang sirkulasi

Ruang penghubung antar bagian bangunan sekolah/madrasah.

j) Tempat bermain/olahraga

Ruang terbuka atau tertutup untuk murid dapat melakukan aktivitas bebas serta dilengkapi dengan sarana untuk melakukan pendidikan jasmani dan olah raga.

Dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana belajar memiliki beberapa klasifikasi yang berbeda. Oleh karena itu, indikator sarana dan prasarana belajar yang digunakan dalam penelitian ini adalah menurut Permendiknas Nomor 24 Tahun 2007 tentang Sarana dan Prasarana Sekolah/Madrasah Pendidikan Umum.

2. Kepuasan Siswa

a. Pengertian Kepuasan Siswa

Kepuasan siswa dan masyarakat sudah menjadi tujuan dari adanya pelayanan dan konsep yang sentral dari suatu manajemen, terutama dalam konteks pendidikan dan pembelajaran. Tak jauh halnya dengan lembaga pendidikan negeri maupun swasta seperti sekolah pun memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat agar mereka merasa puas. Kendati demikian, kepuasan masyarakat memiliki kontribusi yang krusial pada sejumlah aspek, seperti meningkatkan loyalitas masyarakat yang menyekolahkan putra-putri mereka, meningkatkan reputasi sekolah dan menarik minat mereka. Agar kepuasan masyarakat dapat diraih, maka harus dipahami terlebih dahulu makna dari kepuasan.

Kepuasan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah kepuasan atau kelegaan.¹⁴ Menurut Newstrom dan Davis yang dikutip oleh Sopiadin, yaitu kepuasan juga diartikan sebagai perasaan senang atau tidak senang yang relatif. Reaksi yang berbeda akan ditunjukkan oleh pelanggan ketika telah menggunakan pelayanan jasa, tergantung pada kebutuhan dan harapan. Perasaan senang akan muncul apabila kebutuhan dan harapannya telah terpenuhi, atau bahkan sebaliknya, akan menimbulkan perasaan tidak senang ketika harapan dan kebutuhannya tidak terpenuhi.¹⁵

Sedangkan definisi siswa dapat disamaartikan dengan peserta didik. Definisi siswa atau siswa memiliki esensi bahwa setiap siswa yang berusaha mengembangkan potensi pada jalur pendidikan formal dan non formal menurut jenjang dan jenisnya.¹⁶ Siswa atau siswa dapat didefinisikan sebagai orang yang belum dewasa dan memiliki sejumlah potensi dasar yang masih perlu dikembangkan. Potensi dimaksud umumnya terdiri dari tiga kategori, yaitu kognitif, afektif, dan psikomotor.

Dari beberapa definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan siswa merupakan perasaan senang atau tidak senang yang timbul ketika seseorang telah merasakan dan menggunakan produk atau jasa tertentu dan akan berbanding lurus dengan pengorbanan yang

¹⁴ Tim Prima Pena, *Kamus...*, h. 630.

¹⁵ Popi Sopiadin, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Peserta didik*, (Bogor : Graha Indonesia, 2010), h. 32.

¹⁶ Sudarwan Danim, *Perkembangan Peserta Didik*, (Bandung : Alfabeta, 2010), h. 2.

dilakukan, dalam hal ini adalah ilmu pengetahuan yang telah diberikan oleh guru mereka.

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan siswa

Siswa akan merasa puas terhadap pelayanan proses pembelajaran di sekolah ketika kebutuhan dan keinginiannya terpenuhi, maka berikut adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta didik. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa serupa halnya sasaran yang digunakan dalam meningkatkan kepuasan. Sekolah yang membangun harapan tinggi kepada semua siswa dan memberikan dorongan untuk mencapai harapan-harapan tersebut akan mempunyai tingkat kesuksesan akademik yang tinggi seperti yang dinyatakan oleh Brook, Howard, dan Levin yang dikutip oleh Sopiadin bahwa harapan-harapan siswa sebagai pelanggan utama sekolah terhadap sekolahnya adalah harapan siswa yang berkenaan dengan *hardware (non-human element)*, *software (human element)*, kualitas *hardware*, kualitas *software* dan nilai tambah dari proses pembelajaran.¹⁷ Adapun penjelasan dari masing-masing komponen tersebut adalah sebagai berikut:

1) *Hardware*

Harapan siswa terhadap *hardware (non-human element)* fungsi-fungsi pendukung pembelajaran seperti perpustakaan yang menyediakan sumber-sumber belajar yang dibutuhkan oleh siswa, laboratorium, sarana olahraga dan seni, bangunan yang nyaman

¹⁷ Popi Sopiadin, *Manajemen ...*, h. 37.

untuk belajar, dan kurikulum yang dapat memberikan kesempatan sukses untuk semua siswa yang berorientasi tidak hanya sukses dalam bidang akademik saja, tetapi juga bidang non-akademik.

2) *Software*

Harapan siswa terhadap *software (human element)* adalah harapan terhadap guru, kepala sekolah, dan staf TU. Yang paling penting adalah hubungan personal antara guru dan staf sekolah dengan siswa, karena dengan adanya hubungan yang baik antara guru maupun staf sekolah dengan siswa akan dapat menimbulkan rasa kepercayaan, meningkatkan *self esteem* (dorongan dari dalam dirinya sendiri) dan *self efficacy* (keyakinan atas kemampuan dirinya) yang akan berdampak pada kesuksesan siswa dalam belajar.

3) *Kualitas hardware*

Kualitas hardware adalah kualitas dari perangkat sekolah yang mendukung proses pendidikan.

4) *Kualitas software*

Kualitas software adalah kualitas dari guru, kepala sekolah, serta staf TU dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

5) Nilai tambah dari proses pembelajaran

Nilai tambah dari proses pembelajaran adalah kemampuan yang diperoleh dari kegiatan pendidikan yang dapat menghantarkan siswa untuk dapat melanjutkan pendidikan ke jenjang selanjutnya yang diperlihatkan oleh hasil belajar.

Namun, menurut Surya yang dikutip oleh Sopiadin faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa dalam belajar¹⁸ antara lain:

- 1) Imbalan hasil belajar, yaitu sesuatu yang diperoleh siswa sebagai konsekuensi dari perilaku belajar yang secara formal dinyatakan dalam bentuk nilai-nilai dari evaluasi hasil belajar.
- 2) Rasa aman dalam belajar.
- 3) Kondisi belajar yang memadai, yaitu belajar dalam kondisi fisik dan sosial yang baik.
- 4) Kesempatan untuk memperluas diri, yaitu kesempatan siswa untuk dapat mengembangkan diri demi masa depannya yang lebih baik.
- 5) Hubungan pribadi, yaitu suasana terciptanya hubungan antarpribadi dalam lingkungan sekolah.

c. Indikator Kepuasan Siswa

Menurut Berry dan Parasuraman sebagaimana dikutip oleh Eliyanora bahwa terdapat lima indikator kepuasan siswa, antara lain:

- 1) Keandalan (*reliability*)
Merupakan kemampuan guru, karyawan dan staff sekolah dalam memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan.
- 2) Daya tanggap (*responsiveness*)
Merupakan kemauan dari guru, karyawan dan staf sekolah untuk membantu siswa dan memberikan jasa dengan cepat dan berkualitas termasuk dalam menanggapi keluhan yang dihadapi oleh siswa.

¹⁸ Popi Sopiadin, *Manajemen ...*, h. 55.

3) Kepastian (*assurance*)

Merupakan kemampuan guru, karyawan dan staf dalam memberikan keyakinan kepada siswa bahwa jasa yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan dan berkualitas.

4) Empati (*emphaty*)

Merupakan kesediaan guru, karyawan dan staf sekolah untuk lebih peduli terhadap perhatian secara pribadi kepada siswa.

5) Berwujud (*tangible*)

Merupakan persepsi siswa terhadap penampilan fasilitas fisik, peralatan dan sarana prasarana sekolah.¹⁹

Hal senada juga diungkapkan oleh Hendry sebagaimana dikutip oleh Barnawi dan Arifin, kualitas jasa dapat ditentukan melalui lima determinan, yaitu:

1) Keandalan

Merupakan kemampuan sekolah untuk memberikan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan. Kondisi pelayanan yang diberikan oleh pihak sekolah dapat membantu keberhasilan proses belajar mengajar.

2) Responsif

Merupakan kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa secara cepat. Dalam memberikan jasa seharusnya bersikap cepat dan tepat agar pelanggan dapat merasa puas

¹⁹ Eliyanora, et.al., *Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendidikan di Politeknik Negeri Padang, (Jurnal Akuntansi & Manajemen)*, Vol. 5 No. 2, Desember, 2010 (81-88), h. 83.

terhadap pelayanan, selain itu ketika terdapat keluhan dari orang tua, maka guru dapat menjawab pertanyaan yang diajukan.

3) Keyakinan

Merupakan kemampuan guru dalam hal ini adalah kompetensi dan pengetahuan guru untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan.

4) Empati

Merupakan peduli dan memberikan perhatian secara pribadi kepada siswa.

5) Berwujud

Merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi. Pada umumnya, jasa pendidikan akan terlihat baik apabila memiliki fasilitas sekolah yang baik dan memadai.²⁰

Dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelanggan dalam hal ini adalah siswa akan mendapatkan kepuasan jika pihak sekolah memberikan pelayanan jasa yang mencakup lima aspek indikator di atas. Dengan adanya kepuasan terhadap jasa yang diberikan oleh pihak sekolah maka, diharapkan dapat mengoptimalkan belajar siswa sehingga siswa dapat mencapai prestasi belajar yang diharapkan. Oleh karena itu, indikator kepuasan siswa yang digunakan dalam penelitian ini adalah menurut pendapat Berry dan Parasuraman dimana terdapat lima indikator kepuasan siswa, diantaranya keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan berwujud.

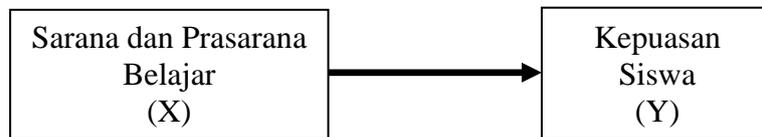
²⁰ Barnawi & Mohammad Arifin, *Buku Pintar Mengelola Sekolah (Swasta)*, (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2012), h. 19-20.

B. Kerangka Teoritis

Sarana dan prasarana merupakan elemen esensial dalam dunia pendidikan karena merupakan faktor pendukung seluruh kegiatan pendidikan dalam fasilitas pendidikan secara keseluruhan. Terlebih lagi menyangkut sarana dan prasarana pembelajaran dengan sistem daring yang kemarin digunakan oleh sebagian sekolah dikarenakan situasi pandemi yang mengharuskan seluruh aktivitas pembelajaran dilakukan dengan menerapkan sistem jarak jauh yang sangat mengandalkan jaringan internet.

Apabila sarana dan prasarana belajar kurang mendukung, maka dapat dipastikan akan mempengaruhi kelancaran pembelajaran itu sendiri. Hal ini juga berdampak langsung terhadap kepuasan siswa dalam belajar mereka. Tujuan pembelajaran yang diinginkan oleh guru tidak tercapai dikarenakan sarana dan prasarana pembelajaran online yang kurang memadai. Begitu juga sebaliknya, siswa akan merasa puas dengan proses pembelajaran yang mereka ikuti, apabila sarana dan prasarana belajar sangat memadai yang mendukung kelancaran kegiatan pembelajaran jarak jauh. Dengan demikian tujuan pembelajaran yang diinginkan guru dapat tercapai.

Maka, berdasarkan pemikiran tersebut, peneliti dapat menyusun kerangka penelitian ini ke dalam bentuk gambar di bawah ini.



Sumber: Data yang diolah, 2021

Keterangan:

Tanda panah (\rightarrow) : Arah pengaruh X terhadap Y

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir Penelitian

C. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian merupakan asumsi jawaban atas permasalahan pada suatu penelitian. adapun hipotesis penelitian ini, yaitu:

1. Hipotesis Nihil (H_0)

Sarana dan prasarana belajar tidak berpengaruh terhadap kepuasan siswa di SMP Raden Mas Sumberrejo Bojonegoro.

2. Hipotesis Alternatif (H_1)

Sarana dan prasarana belajar berpengaruh terhadap kepuasan siswa di SMP Raden Mas Sumberrejo Bojonegoro.