

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Penelitian**

Pendidikan bertujuan mencerdaskan kehidupan bangsa serta melahirkan generasi penerus yang kreatif, produktif, berdaya saing tinggi serta mampu menampilkan mutu proses maupun hasil. Dalam konteks globalisasi dan persaingan antar bangsa, pendidikan melalui institusi sekolah diharapkan dapat menghasilkan lulusan yang memiliki daya saing (*comparative advantage*).

Persaingan antar institusi pendidikan dalam menghasilkan lulusan yang bermutu dapat dilihat dari penawaran program-program unggulan dan bermutu yang dilakukan oleh sekolah kepada siswa. Penyelenggaraan pendidikan yang bermutu, harus memenuhi atau melampaui delapan standar (standar kompetensi lulusan, standar isi, standar proses, standar pendidik dan tenaga kependidikan, standar sarana dan prasarana, standar pengelolaan pendidikan, standar pembiayaan pendidikan, standar penilaian pendidikan) yang dilakukan melalui kegiatan akreditasi terhadap kelayakan setiap satuan/program pendidikan.

Peringkat dan nilai akreditasi sekolah dapat menentukan tinggi rendahnya kepuasan dan ketidakpuasan siswa terhadap pelaksanaan delapan standar nasional di sekolah tersebut. Kepuasan siswa dalam Sopiatin, P (2008) secara otomatis dibandingkan terhadap standar nasional berdasarkan tipe institusi. Selain itu, laporan National Student Satisfaction and priorities Report (2008) menekankan kepada kepuasan dengan menggunakan skala tipe institusi yang terdiri atas institusi negeri dan swasta.

Peringkat akreditasi (A,B dan C), nilai akreditasi dan kepuasan siswa setiap sekolah berbeda-beda sesuai dengan kemampuan sekolah tersebut memenuhi atau melampaui delapan standar nasional pendidikan. Keterkaitan setiap unsur yang membangun delapan standar nasional pendidikan menjadi bahan evaluasi yang digunakan sebagai *feedback* dalam meningkatkan mutu layanan sekolah dan

**Tania Susan, 2013**

Kontribusi Pemanfaatan Fasilitas Sekolah & Mutu Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa Di MTs Swasta Kabupaten Bandung Barat

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

mengukur kepuasan siswa. Sopiatin, P (2008) Skala yang digunakan untuk mengukur kepuasan siswa adalah: keefektivan konseling pendidikan, iklim kampus, layanan, dukungan kampus, perhatian terhadap individu, keefektivan pengajaran, keefektifan penggunaan bantuan dana, keefektifan registrasi, daya tanggap, layanan yang baik, berpusat pada siswa, dan kehidupan kampus.

Kepuasan siswa salah satunya di tandai dengan adanya komunikasi dari mulut ke mulut mengenai hal positif tentang lembaga penyedia layanan jasa dan meningkatnya loyalitas yang sejalan dengan pernyataan Kotler (2000). Loyalitas berhubungan erat dengan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan (sekolah).

Kepuasan siswa dalam artikel yang berjudul *Class of 2000 study student satisfaction* dilihat dari empat komponen yaitu ruang kelas, konseling akademik, interaksi dengan siswa dari negara lain, dan adanya kesempatan untuk memimpin. Hasil penelitian menyatakan 70% siswa puas terhadap pengalaman-pengalaman di dalam kelas dan kesempatan memimpin. Kurang dari 60% siswa merasa puas terhadap interaksi dengan siswa dari negara lain dan merasa kurang puas terhadap pelayanan konseling akademik (Sopiatin, 2008).

Pencapaian tingkat kepuasan yang tinggi, memerlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh pelanggan, dengan mengembangkan komitmen setiap orang yang ada dalam lembaga untuk memenuhi kebutuhan pelanggan” (Cravens dalam Handayani, dkk., 2003). Kepuasan pelanggan sangat bergantung pada persepsi dan ekspektasi/harapan (Zeithamal dan Bitner, 1996).

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 et al (1989), Howard (1990) dan Levin (1988) dalam high expectation. Tingkat kesuksesan akademik atau tinggi rendahnya prestasi belajar siswa sangat menentukan mutu output sekolah dan kekuatan daya saing sekolah tersebut.

Berkaitan dengan tingkat kesuksesan akademik, Asep Syafrudin (2011) dalam artikelnya yang berjudul Pemanfaatan Hasil Ujian Nasional MTs untuk Perbaikan Akses dan Mutu Pendidikan menjabarkan informasi mengenai Kelulusan peserta Ujian Nasional tingkat MTs selalu meningkat setiap tahun baik negeri maupun swasta. Hal ini terbukti pada tahun 2011 tercatat tingkat kelulusan siswa pada ujian nasional sebesar 99.67%.

Pada dua tahun terakhir (2010-2011) tingkat kelulusan siswa MTs Swasta lebih tinggi dibandingkan MTs Negeri. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pendidikan yang semakin baik di tingkat MTs Swasta dan juga menjadi bukti bahwa perhatian pemerintah terhadap madrasah swasta dalam upaya meningkatkan mutu madrasah telah memperoleh hasil yang cukup baik. Perbandingan Presentase kelulusan siswa MTSN dan MTS Swasta pada UN 2007-2011 Pada tahun 2007 (93,92% : 93,61%), 2008 (94,76:94,28), 2009(96,84:95,70), 2010 (99,52:99,59), 2011 (99,65:99,69).

Di Kabupaten Bandung barat, permasalahan yang ada pada dunia pendidikan pada jenjang Madrasah Tsanawiyah (MTs) adalah rendahnya mutu pendidikan yang dapat dilihat dari ketidaklulusan siswa pada Ujian Nasional tahun 2008 sebanyak lima orang dari delapan ribu peserta UN di Kabupaten Bandung Barat (0,000625%). Dengan permasalahan tersebut, maka diperlukan adanya upaya peningkatan kualitas siswa MTs dan mutu pendidikan pada setiap jenjang untuk menghasilkan sumber daya manusia Kabupaten Bandung Barat.

Peningkatan mutu pendidikan dan pemerataan kesempatan belajar pada jenjang pendidikan dasar dan menengah dapat dicapai apabila didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Hasil studi (Malik, 2010) menemukan bahwa terdapat korelasi positif antara beberapa ukuran kepuasan mahasiswa dan lingkungan kampus yang mendukung, Stevenson, K. R. (2001) Ada hubungan yang signifikan antara kondisi bangunan dan skor tes. Selain itu, 75% kepala sekolah menunjukkan bahwa fasilitas sekolah yang baik berdampak positif terhadap sikap guru, perekrutan guru, perilaku siswa, dan sikap orang tua dan masyarakat sehingga lebih mendukung

**Tania Susan, 2013**

Kontribusi Pemanfaatan Fasilitas Sekolah & Mutu Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa Di MTs Swasta Kabupaten Bandung Barat

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

program sekolah dan Tanner, K. (2009). Terdapat hubungan signifikan yang ditemukan antara desain sekolah dengan hasil belajar siswa.

Data Balitbang Depdiknas (2003) menyebutkan pada jenjang SMP 28,41% dari 34.185, 44,45% berstandar minimal dan 26% tidak memenuhi standar pelayanan minimal. Hal tersebut membuktikan bahwa pendidikan di Indonesia tidak terpenuhi sarana prasarannya.

Memberdayakan fasilitas sekolah merupakan salah satu cara yang dapat ditempuh untuk meningkatkan mutu pendidikan yang berorientasi kepada kepuasan siswa (Sopiatin, P., 2008). Fasilitas sekolah yang baik mendukung usaha pendidikan. Penelitian yang dilakukan oleh Jack Buckley (2002) telah menunjukkan bahwa udara bersih, cahaya yang baik, tenang, nyaman, dan aman merupakan lingkungan belajar yang penting bagi pencapaian akademis. Sejalan dengan hal tersebut, Treasurer Nancy (2005) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara kualitas fasilitas sekolah dan kualitas kegiatan pendidikan yang terjadi di dalamnya.

Menurut Ed Young (2003) terdapat unsur-unsur fasilitas sekolah yang perlu diperhatikan: (a) Usia fasilitas; (b) Kondisi fasilitas; (c) Faktor termal; (d) Visual /lighting; (e) Warna fasilitas; (f) Tingkat kebisingan; (g) kualitas udara. Sedangkan Menurut Earthman, G.I (2002), Gedung sekolah, fitur design, ruang kelas, suhu, dan kebisingan juga perlu diperhatikan. Dalam hasil penelitiannya, keseluruhan unsur tersebut memiliki korelasi positif terhadap hasil pendidikan.

Sejalan dengan hasil penelitian di atas, Udiutomo, P (2011) menunjukkan bahwa ada peningkatan kepuasan penerima manfaat terhadap sarana dan prasarana penunjang KBM sebesar 12,73 menjadi 64,88% dari tahun sebelumnya. Beberapa perbaikan masih perlu dilakukan untuk meningkatkan mutu layanan program. Sofyan, I.L, Pradhanawati, A. dan Nugraha, H.S (2013) menyatakan bahwa Variabel fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 42,9%. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 53,3%. Variabel fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 56 %. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas sebesar 43,8 %.

**Tania Susan, 2013**

Kontribusi Pemanfaatan Fasilitas Sekolah & Mutu Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa Di MTs Swasta Kabupaten Bandung Barat

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Variabel fasilitas berpengaruh terhadap loyalitas sebesar 43,4%. Variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas sebesar 37,1%. Fasilitas, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas sebesar 51,5%.

Hadiwijaya, H. (2011) menyatakan bahwa siswa menilai ketersediaan sarana dan media yang digunakan dalam belajar, kenyamanan ruang belajar, lokasi gedung yang strategis, materi pelajaran yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan dunia kerja, jadwal belajar yang akurat, keramahan dan kesopanan para staf dalam memberikan pelayanan dan instruktur yang memiliki kemampuan dan keahlian dibidangnya merupakan atribut yang sangat penting bagi kepuasan siswa.

Dengan melihat faktor-faktor penyebab rendahnya mutu pendidikan yang telah disebutkan di atas, maka sekolah dituntut untuk dapat menyediakan faktor-faktor tersebut yang bermutu dan mengoptimalkan penggunaannya dalam upaya untuk memberikan pelayanan pendidikan yang memuaskan kepada siswa. Suatu pelayanan sekolah dapat memuaskan siswa, jika pelayanan tersebut dapat sesuai dengan harapan siswa.

Dalam mengelola mutu jasa, dilakukan empat langkah, yaitu memberdayakan karyawan, adanya komitmen pemanfaatan terhadap perbaikan mutu, menetapkan standar mutu pelayanan yang tinggi, dan mengamati dengan cermat kinerja pelayanannya. Asrin Salayan (2007) menyatakan bahwa mutu layanan pendidikan ditentukan oleh sekurang-kurangnya faktor sarana, prasarana atau perlengkapan pembelajaran dan faktor guru.

Hasil penelitian Aryani, D. dan Rosinta, F. (2010) menunjukkan bahwa kelima dimensi pembentuk kualitas layanan terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan. Dimensi terkuat dalam menjelaskan kualitas layanan berturut-turut adalah *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibility*. Hal ini terbukti dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa sebesar 72,9% variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas layanan, sedangkan sisanya sebesar 27,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel kualitas layanan.

**Tania Susan, 2013**

Kontribusi Pemanfaatan Fasilitas Sekolah & Mutu Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa Di MTs Swasta Kabupaten Bandung Barat

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*) berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 74,6%,(Sumarso dan lamidi, 2009). Kualitas pelayanan yang diberikan akan menentukan kualitas sekolah ditentukan oleh salah satu proses identifikasi melalui pengukuran kepuasan pelanggan, dalam hal ini para peserta didik/siswa

Hasil survey yang dilakukan oleh pemerintah Australia terhadap siswa internasional yang telah menyelesaikan studinya di Australia pada tahun 1999 menunjukkan bahwa sebanyak 77% siswa merasa puas dengan fasilitas perpustakaan, 67% dengan fasilitas olah raga, 87% dengan kualitas para guru pada lembaga pendidikan mereka.

Berdasarkan hasil survey tersebut dapat terlihat bahwa faktor-faktor yang dapat memuaskan siswa diantaranya adalah fasilitas sekolah (sarana dan prasarana) dan mutu pelayanan pendidikan. Disamping itu, penelitian mengenai kepuasan siswa pada Madrasah Tsanawiyah merupakan hal penting karena ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan (sekolah) ditentukan oleh kepuasan penerima pelayanan (siswa). Selain itu, keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 mengamanatkan agar setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan masyarakat.

Ukuran kepuasan siswa merupakan elemen inti dari perencanaan penilaian institusional secara komprehensif, dan pelayanan sebagai suatu penilaian kebutuhan yang bersifat formal. Selain itu, penilaian kepuasan siswa dapat membentuk strategi dan taktik suatu institusi untuk melakukan perbaikan secara cepat dengan cara mengembangkan rencana dan prioritas kegiatan pendidikan dan dapat membantu sekolah untuk mengetahui harapan-harapan siswa terhadap semua aspek layanan yang diberikan.

Hasil survey tersebut, melatarbelakangi penulis untuk meneliti **bagaimana kontribusi pemanfaatan fasilitas sekolah dan mutu layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa pada Madrasah Tsanawiyah (MTs) swasta di Kabupaten Bandung Barat.**

Tania Susan, 2013

Kontribusi Pemanfaatan Fasilitas Sekolah & Mutu Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa Di MTs Swasta Kabupaten Bandung Barat

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

## B. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian diatas, dapat diketahui bahwa kepuasan siswa dalam penelitian ini adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan siswa tentang pemanfaatan fasilitas dan mutu layanan pendidikan dengan apa yang siswa rasakan setelah mendapatkan pelayanan, seperti yang dinyatakan oleh Oliver (1980) dan Kotler (1994) bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Apabila kinerja dibawah harapan, maka siswa akan kecewa, bila kinerja sesuai dengan harapan, siswa akan puas, sedangkan bila kinerja melebihi harapan, siswa akan sangat puas.

Hubungan tingkat kepuasan dan kinerja dalam teori motivasi-pemeliharaan Herzberg (dalam Malayu S.P Hasibuan, 2001:228 dan Handoko, 1995:259) dinyatakan sebagai dua kelompok faktor yang mempengaruhi kerja seseorang dalam organisasi. Faktor-faktor penyebab kepuasan mempunyai pengaruh pendorong bagi prestasi dan semangat kerja, dan faktor-faktor penyebab ketidakpuasan mempunyai pengaruh negatif.

Herzberg membedakan antara pemuas (*satisfiers*) dan faktor-faktor pemeliharaan atau *hygienic factors* (*dissatisfiers*). *satisfiers* mempunyai pengaruh meningkatkan prestasi atau kepuasan kerja sedangkan faktor-faktor pemeliharaan mencegah merosotnya semangat kerja atau efisiensi, dan meskipun faktor-faktor ini tidak dapat memotivasi, tetapi dapat menimbulkan ketidakpuasan kerja atau menurunkan produktifitas. Perbaikan terhadap faktor-faktor pemeliharaan akan mengurangi atau menghilangkan ketidakpuasan kerja.

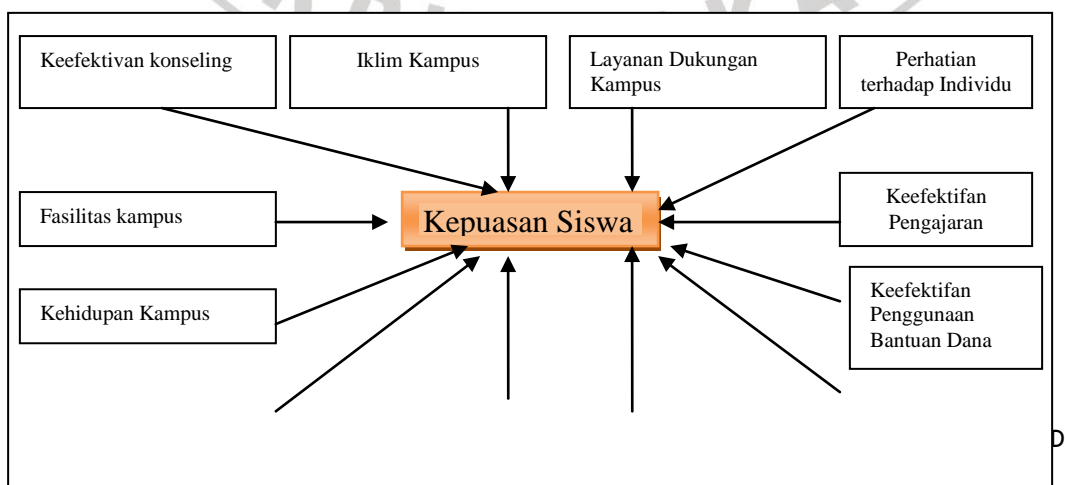
Teori ini bila diaplikasikan pada proses kegiatan pembelajaran siswa yaitu *satisfiers* mempunyai pengaruh memberikan motivasi untuk selanjutnya akan menciptakan kepuasan siswa dalam memahami materi pembelajaran dan memberikan *output* optimum. Sedangkan *dissatisfiers* memberikan efek negatif yaitu akan

menciptakan ketidakpuasan siswa dalam proses kegiatan belajar mengajar dan tentunya *output* yang tidak diharapkan.

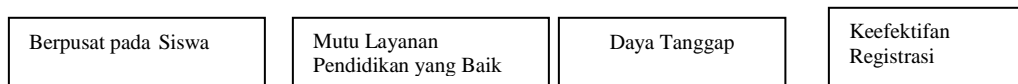
Mutu *output* sekolah ditentukan oleh tinggi rendahnya prestasi belajar siswa. Hasil belajar berupa prestasi tinggi merupakan harapan siswa terhadap sekolah yang paling kuat. Salah satu indikator dari ciri-ciri sekolah efektif (Tola dan Furqon, 2002) adalah menekankan kepada keberhasilan siswa dalam mencapai hasil belajar yang optimal, baik yang bersifat akademis maupun non akademis dan adanya komitmen yang tinggi dari SDM sekolah terhadap program pendidikan dengan menunjukkan profesionalisme dalam bekerja.

Mutu sekolah ditentukan oleh pelanggannya. Konsep ini dipakai dengan memposisikan sekolah dengan lembaga industri jasa, yakni sekolah sebagai lembaga yang memproduksi dan menjual jasa atau layanan pendidikan kepada pelanggannya. Pelayanan yang diberikan oleh sekolah menentukan tingkat kepuasan siswa.

Kepuasan siswa secara otomatis dibandingkan terhadap standar nasional berdasarkan tipe institusi. Dalam Sopiatin, P (2008) menjabarkan 12 *scala For added Precision*, Skala yang digunakan untuk mengukur kepuasan siswa atau faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa adalah: keefektifan konseling pendidikan, iklim kampus, layanan dukungan kampus, perhatian terhadap individu, keefektifan pengajaran, keefektifan penggunaan bantuan dana, keefektifan registrasi, daya tanggap, mutu layanan pendidikan yang baik, berpusat pada siswa, kehidupan kampus dan fasilitas kampus. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa tersebut dapat divisualisasikan sebagai berikut:







Gambar 1.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Siswa

Dalam penelitian ini, dari ke-12 faktor yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan siswa, ada dua faktor yang akan diteliti yaitu mutu layanan pendidikan dan pemanfaatan fasilitas sekolah. Fasilitas sekolah yang berhubungan langsung maupun yang tidak berhubungan langsung dengan kegiatan belajar mengajar dengan mempergunakan strategi pembelajaran yang bervariasi sangat membutuhkan fasilitas belajar yang berupa media pengajaran untuk mempermudah siswa memahami materi pelajaran yang diberikan oleh guru di dalam kelas maupun di laboratorium. Untuk mendukung pelaksanaan proses belajar mengajar sangat perlu dukungan fasilitas lainnya, berupa gedung sekolah yang nyaman dan aman, sarana perpustakaan, kantin sekolah yang sehat, sarana air dan sebagainya.

Ed Young (2003), menyatakan bahwa terdapat korelasi positif antara fasilitas sekolah dengan hasil Pendidikan, yaitu: (1) Siswa memiliki nilai prestasi yang lebih tinggi dalam fasilitas baru, (2) Siswa lebih disiplin dalam fasilitas baru; (3) Sikap positif siswa terhadap lingkungan meningkat; (4) Studi menemukan hubungan yang signifikan antara lingkungan termal di kelas dengan prestasi belajar dan perilaku siswa; (5) Ada hubungan sebab-akibat antara variabel warna dan tekanan darah siswa; (6) Cahaya memiliki dampak positif pada prestasi; (7) *Relaxing* nuansa biru secara signifikan menormalkan tekanan darah; (8) Prestasi siswa yang lebih tinggi dikaitkan dengan sekolah-sekolah yang memiliki tingkat kebisingan rendah; (9) Kualitas udara yang baik meningkatkan kehadiran siswa

Menurut Gunawan,A. (1996) pemanfaatan fasilitas sekolah (sarana dan prasarana pendidikan) merupakan seluruh proses kegiatan yang direncanakan dan diusahakan secara sengaja dan bersungguh-sungguh serta pembinaan secara kontinyu terhadap benda-benda pendidikan, agar senantiasa siap pakai (*ready for use*) dalam proses belajar mengajar sehingga proses belajar mengajar semakin efektif dan efisien guna membantu tercapainya tujuan pendidikan yang telah ditetapkan.

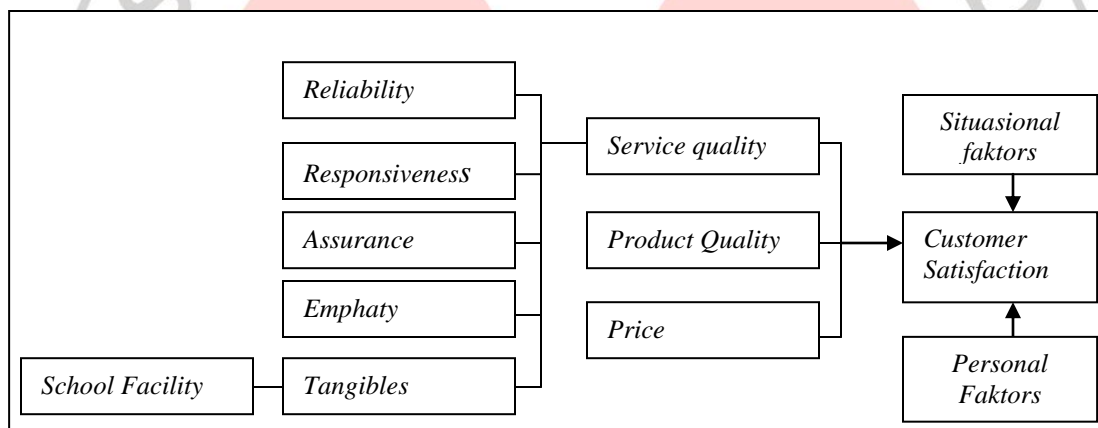
**Tania Susan, 2013**

Kontribusi Pemanfaatan Fasilitas Sekolah & Mutu Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa Di MTs Swasta Kabupaten Bandung Barat

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Faktor berikutnya yang dapat mempengaruhi kepuasan siswa adalah mutu layanan pendidikan. Kualitas/mutu pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan (Lovelock dalam Tjiptono 2004: 59). Bitner dalam Sulistyio (1999: 10) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan hasil dari perbandingan kinerja dan yang diterima konsumen dari penyedia jasa.

Kepuasan siswa tidak terlepas dari mutu layanan pendidikan dan pemanfaatan fasilitas sekolah sebagai faktor yang dapat mempengaruhi persepsi dan membangun *image building* terhadap lembaga tersebut seperti diperlihatkan pada gambar di bawah ini:



Gambar 1.2

Persepsi Pelanggan pada Kualitas dan Kepuasan dengan Modifikasi

Sumber: Zeithaml dan Bitner (2000:75)

Leonard, L. dan Parasuraman yang dikutip Alma (2005:31) mengungkapkan bahwa: (1) Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat, konsisten dan kesesuaian pelayanan; (2) Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kemauan dari lembaga dan sivitas akademika untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan berkualitas; (3) Kepastian (*Assurance*) yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada

Tania Susan, 2013

Kontribusi Pemanfaatan Fasilitas Sekolah & Mutu Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa Di MTs Swasta Kabupaten Bandung Barat

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

konsumen; (4) Empati (*Emphaty*) yaitu kesediaan lembaga dan sivitas akademika untuk lebih peduli memberikan perhatian secara superior kepada pelanggan; (5) Berwujud (*tangible*) yaitu berupa penampilan fisik, sarana dan prasarana serta berbagai materi komunikasi.

Mengingat bahwa faktor-faktor yang dapat memuaskan siswa (*satisfiers*) diantaranya adalah pemanfaatan fasilitas sekolah (sarana dan prasarana) dan mutu pelayanan pendidikan yang baik sedangkan faktor-faktor yang tidak dapat memuaskan siswa (*dissatisfiers*) adalah fasilitas sekolah (sarana dan prasarana) dan mutu pelayanan pendidikan yang kurang baik, maka masalah penelitian ini dapat diidentifikasi secara umum sebagai berikut:

1. Bagaimana deskripsi pemanfaatan fasilitas sekolah, mutu layanan pendidikan dan kepuasan siswa?
2. Bagaimana kontribusi pemanfaatan fasilitas sekolah terhadap kepuasan siswa?
3. Bagaimana kontribusi mutu layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa?
4. Bagaimana kontribusi pemanfaatan fasilitas sekolah terhadap mutu layanan pendidikan?
5. Bagaimana kontribusi fasilitas sekolah dan mutu layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis antara lain:

1. Deskripsi pemanfaatan fasilitas sekolah, mutu layanan pendidikan dan kepuasan siswa?
2. Kontribusi pemanfaatan fasilitas sekolah terhadap kepuasan siswa
3. Kontribusi mutu layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa
4. Kontribusi pemanfaatan fasilitas sekolah terhadap mutu layanan pendidikan
5. Kontribusi pemanfaatan fasilitas sekolah dan mutu layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa

**Tania Susan, 2013**

Kontribusi Pemanfaatan Fasilitas Sekolah & Mutu Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa Di MTs Swasta Kabupaten Bandung Barat

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

- a. Memberikan kontribusi yang berarti bagi perkembangan ilmu Administrasi Pendidikan, khususnya pengembangan sumber daya manusia dan fasilitas.
- b. Dapat menjelaskan secara empirik kontribusi pemanfaatan fasilitas sekolah dan mutu layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa.

### **2. Manfaat Praktis**

- a. Dapat digunakan sebagai referensi oleh para pembuat keputusan di lingkungan Madrasah Tsanawiyah dalam upaya meningkatkan kepuasan peserta didik melalui pemanfaatan fasilitas sekolah dan Mutu layanan pendidikan untuk mencapai tujuan sekolah yang efektif dan efisien sehingga memberikan kontribusi pada pemanfaatan sekolah Madrasah Tsawaniyah (MTs) dalam mencetak sumber daya manusia berkualitas sehingga selaras dan terpadu sesuai dengan kondisi internal dan eksternal maupun relevansinya dengan kebutuhan masyarakat kabupaten Bandung barat.
- b. Hasil Penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu tolok ukur untuk menilai mutu layanan pendidikan dan pemanfaatan fasilitas yang dilaksanakan di Madrasah Tsanawiyah AlMusyawaroh, Azzahra dan darul Inayah.

## **E. Struktur Organisasi Tesis**

Dalam rangka penyusunan tesis ini, membagi dalam lima bab, dimana satu dengan lainnya berhubungan. Adapun pokok pembahasan pada masing-masing bab dikemukakan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan; merupakan bab pendahuluan yang berisi latar belakang masalah, identifikasi dan perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan struktur organisasi tesis.

Bab II Kajian pustaka, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian; pada bab ini akan diuraikan landasan teori yang berisi konsep pemanfaatan fasilitas sekolah, mutu layanan pendidikan dan kepuasan siswa.

Bab III Metode penelitian; pada bab ini akan dijelaskan mengenai metode penelitian, termasuk beberapa komponen lokasi dan subjek populasi/sampel penelitian, desain penelitian,

**Tania Susan, 2013**

Kontribusi Pemanfaatan Fasilitas Sekolah & Mutu Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa Di MTs Swasta Kabupaten Bandung Barat

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

definisi operasional, instrumen penelitian, proses pengembangan instrumen, teknik pengumpulan data dan analisis data.

Bab IV Hasil penelitian dan pembahasan; dalam bab ini akan dibahas mengenai hasil temuan berkaitan dengan pemanfaatan fasilitas sekolah, mutu layanan pendidikan analisis kepuasan siswa, analisa regresi, uji signifikansi, uji hipotesis, uji korelasi dan pembahasan hasil penelitian.

Bab V Kesimpulan dan Rekomendasi; bab ini merupakan bab terakhir yang berisikan kesimpulan dari bab-bab sebelumnya dan rekomendasi.

