

**STUDI TINGKAT KEPUASAN PESERTA DIDIK TERHADAP  
KEMAMPUAN PEDAGOGIK GURU DALAM PELAKSANAAN  
PEMBELAJARAN**

**SKRIPSI**

diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar sarjana  
Pendidikan Teknik Mesin



**Oleh**

**Hafizul Husna**

**E0555. 1404665**

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN TEKNIK MESIN  
FAKULTAS PENDIDIKAN TEKNOLOGI DAN KEJURUAN  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

**2020**

Hafizul Husna, 2020

*STUDI TINGKAT KEPUASAN PESERTA DIDIK TERHADAP KEMAMPUAN PEDAGOGIK GURU DALAM  
PELAKSANAAN PEMBELAJARAN*

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](https://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](https://perpustakaan.upi.edu)

HAFIZUL HUSNA  
NIM. 1404665

STUDI TINGKAT KEPUASAN PESERTA DIDIK TERHADAP KEMAMPUAN  
PEDAGOGIK GURU DALAM PELAKSANAAN PEMBELAJARAN

disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

Pembimbing I



Dr. Dedi Rohendi, M.T.  
NIP. 19670524 199302 1 001

Pembimbing II



Ibnu Mubarak, S.Pd., M.Pd.  
NIP. 9201712 19821124 101

Mengetahui,  
Ketua Departemen Pendidikan Teknik Mesin  
Universitas Pendidikan Indonesia



Drs. H. Mumu Komaro, MT.  
NIP. 19660503 199202 1 001

## PERNYATAAN TENTANG KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul: "studi tingkat kepuasan peserta didik terhadap kemampuan pedagogik guru dalam pelaksanaan pembelajaran" ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,



Hafizul Husna (1404665)

# LEMBAR HAK CIPTA KARYA ILMIAH

## STUDI TINGKAT KEPUASAN PESERTA DIDIK TERHADAP KEMAMPUAN PEDAGOGIK GURU DALAM PELAKSANAAN PEMBELAJARAN

Oleh  
Hafizul Husna

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana Pendidikan pada Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan

© Hafizul Husna 2020  
Universitas Pendidikan Indonesia  
Agustus 2020

Hak Cipta dilindungi undang-undang.

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,  
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

iii

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis ucapkan ke-hadirat Tuhan Yang Maha Esa, dengan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Studi Tingkat Kepuasan Peserta Didik Terhadap Kemampuan Pedagogik Guru dalam Pelaksanaan Pembelajaran”. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan di Departemen Pendidikan Teknik Mesin FPTK UPI.

Skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan, kritik, saran, dan juga dorongan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat teriring doa dan rasa syukur penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Almarhum Ayahanda, Ibunda, Kakak, Abang dan Keluarga tercinta yang selama ini selalu memberikan dukungan baik moril ataupun materi serta memotivasi dan memberikan doa yang tulus senantiasa tercurah selama penyusunan skripsi ini.
2. Dr. Dedi Rohendi, M.T. selaku pembimbing I yang telah meluangkan banyak waktunya dan penuh kesabaran membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Ibnu Mubarak, S.Pd., M.Pd. selaku dosen pembimbing II yang juga telah meluangkan banyak waktunya untuk membimbing dan selalu mengingatkan dan memberi semangat untuk mengerjakan skripsi supaya segera menyelesaikannya.
4. Drs. H. Mumu Komaro, MT., selaku Ketua Departemen Pendidikan Teknik Mesin Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan Universitas Pendidikan Indonesia.
5. Kepada seluruh Civitas Akademik Departemen Pendidikan Teknik Mesin FPTK UPI.
6. Seluruh pihak sekolah SMKN 6 yang telah mengizinkan melakukan penelitian.

7. Siswa dan siswa kelas XII TKR SMKN 6 Bandung yang telah bersedia dijadikan sampel dalam penelitian ini.
8. Sahabat-sahabat terbaik yang selama penyusunan skripsi ini selalu memberikan dukungan, semoga skripsi kalian segera selesai kawan.
9. Teman-teman Pendidikan Teknik Mesin FPTK UPI angkatan 2014, terkhusus teman-teman konsentrasi Otomotif, terima kasih atas dukungannya yang tanpa kalian sadari telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.

Penulis sudah berupaya seoptimal mungkin dalam menyelesaikan skripsi ini, tetapi tidak menutup kemungkinan masih ada hal-hal yang luput dari pengamatan penulis. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan skripsi ini. Akhirnya, penulis sangat berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca, terutama untuk kontribusi keilmuan.

Bandung, Agustus 2020

Penulis

## ABSTRAK

### **Hafizul Husna (1404665): Studi Tingkat Kepuasan Peserta Didik terhadap Kemampuan Pedagogik Guru dalam Pelaksanaan Pembelajaran**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh masih banyak nilai peserta didik yang tidak mencapai tingkat kelulusan, salah satu penyebabnya yaitu ketidakpuasan peserta didik terhadap pelayanan yang diberikan guru saat pelaksanaan pembelajaran ditunjang dari segi kemampuan pedagogik guru dalam mengajar. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh hasil seberapa besar tingkat kepuasan peserta didik terhadap kemampuan pedagogik guru dalam melaksanakan pembelajaran. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif menggunakan pendekatan deskriptif dan desain penelitian survei dengan populasi seluruh peserta didik kelas XII TKR SMKN 6 Bandung dan sampel yang digunakan sebanyak 65 peserta didik. Data diperoleh dengan menggunakan angket yang telah disebarikan kepada peserta didik dengan menggunakan *google form*. Hasil *expert judgement* menunjukkan bahwa instrumen penelitian valid untuk digunakan. Hasil penelitian ini menunjukkan persentase kepuasan sebesar 56,7% berada pada kategori tidak memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa masih kurangnya kemampuan pedagogik guru dalam melaksanakan pembelajaran. Jadi, dapat disimpulkan bahwa peserta didik tidak puas dengan kemampuan pedagogik guru yang mana ini mengakibatkan masih banyak peserta didik yang tidak mencapai tingkat kelulusan pada mata pelajaran produktif.

Kata kunci: kepuasan, peserta didik, kemampuan pedagogik guru, pelaksanaan pembelajaran

## **ABSTRACK**

### **Hafizul Husna (1404665): *Study of Student Satisfaction Level of Teacher Pedagogical Ability in Learning Implementation***

*This research is motivated by the many scores of students who do not reach the graduation level, One of the causes is the dissatisfaction of students with the services provided by the teacher when implementing learning is supported in terms of teacher pedagogical abilities in teaching. This study aims to obtain the results of the level of student satisfaction with the pedagogical ability of teachers in implementing learning. The method used in this research is a quantitative method using a descriptive approach and survey research design with a population of all students of class XII TKR SMKN 6 Bandung and the sample used was 65 students. Data obtained using a questionnaire that has been distributed to students using Google Form. The results of expert judgment indicate that the research instrument is valid for use. The results of this study indicate the percentage of satisfaction of 56.7% is in the unsatisfactory category. This shows that there is still a lack of pedagogical ability of teachers in implementing learning. So, it can be concluded that students are not satisfied with the teacher's pedagogical ability which results in many students not reaching the graduation level on productive subjects.*

*Key word: satisfaction, learners, teacher pedagogical ability, implementation of learning*



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN TENTANG KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR HAK CIPTA KARYA ILMIAH .....</b>	<b>iii</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Batasan Masalah.....	4
1.3 Rumusan Masalah Penelitian .....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi .....	5
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
2.1 Kepuasan .....	6
2.2 Pelayanan Pembelajaran.....	11
2.3 Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	14
2.4 Kerangka Berpikir .....	16
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>18</b>
3.1 Metode dan Desain Penelitian .....	18
3.2 Variabel Penelitian .....	18
3.3 Lokasi dan Subjek Penelitian .....	18
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian .....	19
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	19

3.6	Instrumen Penelitian.....	20
3.7	Prosedur Penelitian.....	21
3.8	Teknik Analisis Data.....	23
<b>BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>24</b>
4.1	Temuan Penelitian.....	24
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian.....	47
<b>BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI .....</b>		<b>51</b>
5.1	Simpulan.....	51
5.2	Implikasi.....	51
5.3	Rekomendasi .....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>53</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>55</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tingkat kelulusan peserta didik kelas XII TKR .....	3
Tabel 3.1 Skala Penelitian.....	20
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Angket.....	20
Tabel 4.1 Waktu Pelaksanaan Kegiatan Penelitian.....	25
Tabel 4.2 Guru memastikan bahwa semua peserta didik mendapatkan kesempatan yang sama untuk berpartisipasi aktif dalam kegiatan pembelajaran.....	26
Tabel 4.3 Guru memberikan solusi ketika peserta didik mengalami kesulitan terhadap materi pembelajaran .....	26
Tabel 4.4 Guru membantu mengembangkan potensi dan mengatasi kekurangan peserta didik .....	27
Tabel 4.5 Guru menanggapi pendapat peserta didik dan memberikan penjelasan	27
Tabel 4.6 Guru menyampaikan materi sesuai dengan karakteristik peserta didik	28
Tabel 4.7 Guru menyesuaikan media pembelajaran yang digunakan dengan pokok bahasan yang akan disampaikan .....	29
Tabel 4.8 Guru menyampaikan materi dan menjelaskannya sehingga mudah dipahami peserta didik .....	29
Tabel 4.9 Guru menggunakan lebih dari satu buku sebagai sumber belajar .....	30
Tabel 4.10 Guru memperhatikan respon peserta didik yang belum/kurang memahami materi pembelajaran .....	30
Tabel 4.11 Guru melaksanakan aktivitas pembelajaran yang bertujuan untuk membantu proses belajar peserta didik yang menyenangkan .....	31
Tabel 4.12 Guru mengarahkan peserta didik untuk berfikir kritis dalam menanggapi pembelajaran	

.....	32
Tabel 4.13 Dalam proses pembelajaran terjadi komunikasi yang baik antara guru dan peserta didik	
.....	32
Tabel 4.14 Guru menggunakan contoh yang terdapat dalam kehidupan sehari-hari untuk menjelaskan materi pelajaran	
.....	33
Tabel 4.15 Guru mampu menggunakan media dan alat bantu pembelajaran dalam menyampaikan materi.....	34
Tabel 4.16 Guru dapat memaksimalkan penggunaan laboratorium dalam proses pembelajaran	
.....	34
Tabel 4.17 Guru selalu menyuruh peserta didik untuk memanfaatkan fasilitas perpustakaan dalam menunjang proses pembelajaran	
.....	35
Tabel 4.18 Guru bersikap pasif membantu peserta didik dalam proses pembelajaran dengan memberikan perhatian kepada setiap individu	
.....	36
Tabel 4.19 Guru selalu memberikan motivasi kepada peserta didik	
.....	36
Tabel 4.20 Guru mampu memberikan bimbingan kepada peserta didik yang mengalami kendala baik di luar maupun di dalam jam pelajaran	
.....	37
Tabel 4.21 Guru memperlakukan semua peserta didik secara adil, memberikan perhatian dan bantuan sesuai kebutuhan tiap peserta didik	
.....	37
Tabel 4.22 Guru memberikan perhatian dan mendengarkan semua pertanyaan dan tanggapan peserta didik	
.....	38

Tabel 4.23 Guru menanggapi pertanyaan peserta didik secara tepat, benar, dan mutakhir .....	39
Tabel 4.24 Guru menyajikan kegiatan pembelajaran yang dapat menumbuhkan kerja sama yang baik antarpeserta didik .....	39
Tabel 4.25 Guru selalu memberitahukan hasil belajar kepada peserta didik sehingga peserta didik mengetahui perkembangan belajarnya .....	40
Tabel 4.26 Guru mengadakan pre-test sebelum kegiatan pembelajaran .....	41
Tabel 4.27 Guru selalu menilai setiap proses dalam kegiatan praktik maupun non praktik .....	41
Tabel 4.28 Guru selalu memberikan evaluasi berupa tes atau penugasan kepada peserta didik pada setiap akhir pembelajaran .....	42
Tabel 4.29 Guru mengadakan remedial bagi peserta didik yang memiliki nilai belum tercapai dalam pembelajaran .....	43
Tabel 4.30 Guru menyimpulkan materi pelajaran di akhir kegiatan belajar .....	43
Tabel 4.31 Guru memberikan catatan harian secara teratur di setiap akhir pembelajaran .....	44
Tabel 4.32 Interpretasi data.....	45

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka berpikir penelitian .....	17
Gambar 3.1 Prosedur penelitian .....	22
Gambar 4.1 Diagram persentase Diagram persentase menguasai karakteristik peserta didik dari aspek fisik, moral, spiritual, sosial, kultural, emosional, dan intelektual	28
Gambar 4.2 Diagram persentase menguasai teori belajar dan prinsip-prinsip pembelajaran yang mendidik .....	31
Gambar 4.3 Diagram persentase menyelenggarakan pembelajaran yang mendidik	33
Gambar 4.4 Diagram persentase memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk kepentingan pembelajaran .....	35
Gambar 4.5 Diagram persentase memfasilitasi pengembangan potensi peserta didik untuk mengaktualisasikan berbagai potensi yang dimiliki .....	38
Gambar 4.6 Diagram persentase berkomunikasi secara efektif, empatik, dan santun dengan peserta didik .....	40
Gambar 4.7 Diagram persentase menyelenggarakan penilaian dan evaluasi proses dan hasil belajar .....	42
Gambar 4.8 Diagram persentase melakukan tindakan reflektif untuk peningkatan kualitas pembelajaran .....	44
Gambar 4.9 Diagram interpretase data penelitian .....	46

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen penelitian .....	56
Lampiran 2 Surat keterangan ahli validasi.....	61
Lampiran 3 Pengolahan data penelitian .....	63
Lampiran 4 Surat tugas pembimbing .....	65
Lampiran 5 Lembar bimbingan .....	67
Lampiran 6 Biodata penulis .....	69

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. (1988). *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Liberty.
- Departemen Pendidikan Nasional. (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi 4*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Depdiknas. (1990). *Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 1990 tentang Sekolah Menengah Kejuruan*. Jakarta: Depdiknas
- Depdiknas. (2005). *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen*. Jakarta: Depdiknas
- Komalasari, K. (2010). *Pembelajaran Konstektual*. Bandung: PT Refika Aditama
- Kotler, dkk. (2007). *Manajemen Pemasaran: Edisi Bahasa Indonesi.*, Jakarta: PT Indeks.
- Lupiyoadi, R. (2004). *Manajemen pemasaran jasa: teori dan pratek*. Jakarta: PT Salemba Empat.
- Mudzakir. (2006). *Studi Eksplorasi*. Yogyakarta: Grafindo Persada.
- Mulyasa. (2013). *Standar Kompetensi dan Sertifikasi Guru*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Munir, A.A.S. (1991). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Gramedia.
- Peter, JP dan Olson, Jc. (1999). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Pontjorini, dkk. (2005). *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.



- Rahman, A. (24 April 2004). *Rendah Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Sistem Pendidikan*.  
[Http://www2.Kompas.com/Kompascetak/0404/24/Jabar/987815.htm](http://www2.kompas.com/kompascetak/0404/24/Jabar/987815.htm)
- Republik Indonesia. (2007). *Permendiknas No.16 Tahun 2007 tentang Standar Kualifikasi Akademik dan Kompetensi Guru*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Siagian. (1998). *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta: PT. Binarupa Aksara
- Sudijono, A. (2008). *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sukardi. (2013). *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Surya, M. (2004). *Psikologi Pembelajaran dan Pengajaran*. Bandung.
- Tjibtoni, F. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Walker, D. (2011). *Mendahulukan Kepuasan Pelanggan*. Tangerang Selatan: Binarupa Aksara Publisher
- Himalina, W. (2016). Hubungan Kompetensi Pedagogik Guru Dengan Hasil Belajar PKN Siswa kelas V SDN Di Gugus M, Syafi'i Kecamatan Pabelan Kabupaten Semarang.
- Zhithaml, dkk. (2006). *Service Marketing, Fourth edition. Prentice Hall: exclusive right by Mc Graw-Hill*.