



## **PENGARUH FASILITAS SEKOLAH DAN LINGKUNGAN SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN SISWA MELALUI MUTU LAYANAN DI SMA SWASTA SEKECAMATAN PEDURUNGAN KOTA SEMARANG.**

**Taufiq Arinoto** ✉

Prodi Manajemen Pendidikan, Program Pascasarjana, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

### **Info Artikel**

*Sejarah Artikel:*  
Diterima September 2014  
Disetujui Oktober 2014  
Dipublikasikan November 2014

*Keywords:*  
school facilities;  
school environment;  
student satisfaction;  
quality of service

### **Abstrak**

Siswa SMA swasta sekecamatan Pedurungan kota Semarang banyak yang mengeluh atas layanan sekolah seperti lingkungan sekolah yang terlalu ramai dan kurang terawat, kinerja pegawai sekolah yang rendah, fasilitas yang kurang memadai dan kurangnya daya tanggap guru. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menguji hipotesis yang diajukan berdasarkan teori. Populasi penelitian ini adalah siswa SMA swasta di kecamatan Pedurungan kota Semarang sebanyak 149 orang, sedangkan sampel 105 orang diambil secara proportional random sampling. Data dikumpulkan dengan angket. Analisis data menggunakan analisis jalur dengan bantuan spss 21. Hasil penelitian yang direkomendasikan adalah fasilitas sekolah berpengaruh langsung terhadap kepuasan siswa dengan nilai koefisien jalurnya sebesar 0,331. Saran yang dapat disampaikan yaitu setiap sekolah perlu memperbaiki fasilitas layanan sekolah dengan cara memanfaatkan dana BOS layanan sekolah menjadi lebih bermutu untuk meningkatkan kepuasan siswa.

### **Abstract**

*The private high school students at Pedurungan Semarang who complain on school services such as school environment is too crowded and poorly maintained, low performance school personnel, inadequate facilities and lack of responsiveness of teachers. This research is a quantitative study to test the hypothesis based on theory. This study population is a private high school students in the district Pedurungan Semarang as 149 people, while 105 samples were taken by proportional random sampling. Data were collected by questionnaire. Data were analyzed using path analysis with the help of SPSS 21. The results are recommended school facilities directly influence student satisfaction with the value of the path coefficient of 0.331. Suggestions can be submitted that every school needs to improve school facilities by utilizing the services of BOS funds schools become more quality services to improve student satisfaction.*

## Pendahuluan

Sekolah sebagai institusi pendidikan harus memperhatikan kepuasan siswanya. Kepuasan siswa terjadi apabila kesesuaian antara harapan dengan kenyataan yang dirasakan oleh siswa selama menjadi siswa di sekolah tersebut. Hal yang termasuk dalam kepuasan siswa antara lain metode mengajar guru yang sesuai dengan harapan siswa, rancangan pembelajaran yang sesuai harapan siswa, penyajian materi pelajaran dan evaluasi yang sesuai dengan harapan siswa, sarana dan prasarana pendidikan yang sesuai dengan harapan siswa, laboratorium yang sesuai dengan harapan siswa, pembimbingan akademik yang sesuai dengan harapan siswa, dan layanan administrasi yang sesuai dengan harapan siswa.

Gambaran di lapangan, umumnya, sekolah di tingkat SMA swasta di kecamatan Pedurungan kota Semarang memiliki lokasi berada di tempat yang strategis. Hal ini sangat membantu sekolah dalam melakukan kegiatan yang bermuara pada terciptanya kepuasan siswa. Selain itu, sekolah juga berusaha untuk melakukan kegiatan yang mengagendakan pada terciptanya kepuasan siswa seperti berusaha untuk mendapatkan akreditasi yang baik dari badan akreditasi sekolah kemudian penyediaan laboratorium komputer, fisika, kimia, biologi, lapangan olah raga yang representatif, beasiswa bagi siswa-siswi yang berprestasi, pemasangan wifi untuk kemajuan IPTEK siswa, hingga fasilitas kelas yang ber-AC dan ber-LCD demi meningkatkan kenyamanan siswa dalam kegiatan belajar mengajar.

Bertolak dari kenyataan diatas, meskipun sekolah sudah melakukan kegiatan yang bermuara pada terpenuhinya kepuasan pelanggan namun siswa masih merasa belum puas atas layanan sekolah. Siswa masih banyak mengeluhkan atas layanan yang dirasakan. Sebagai contoh, dari sampel 39 siswa di SMA Gita Bahari Semarang yang diberikan pertanyaan oleh peneliti mengenai keluhan apa saja yang dirasakan selama menjadi siswa diperoleh sebanyak 19 siswa atau sebesar 49% mengeluh mengenai gedung sekolah yang bergabung dengan gedung kegiatan pendidikan STIMART-AMNI (Sekolah Tinggi Ilmu Kemaritiman) karena berada pada satu Yayasan Bina Kemaritiman Indonesia. Hal tersebut terkadang mengganggu ketenangan proses kegiatan belajar mengajar siswa. Selain itu, sebanyak 11 siswa atau sebesar 28% juga mengeluh mengenai kurangnya tanggapan guru atas masalah yang pernah disampaikan siswa.

Di SMA PGRI 1 Semarang, dari sampel 15 siswa diperoleh sebanyak 10 siswa atau sebe-

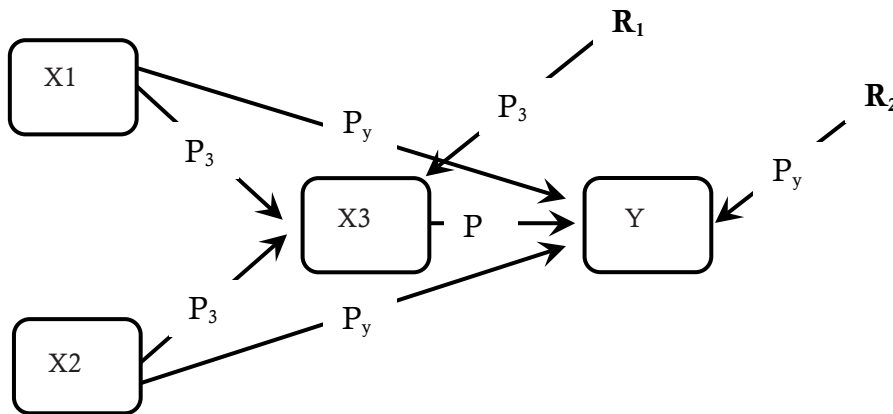
sar 67% mengeluh mengenai jumlah peralatan laboratorium yang belum sesuai dengan jumlah siswa dan 8 siswa atau sebesar 53% mengeluh mengenai bangunan sekolah yang tidak terawat yang membuat siswa menjadi tidak nyaman dalam belajar. Siswa di SMA AT Tohiriyah Semarang mengeluh mengenai kondisi jalan menuju ke sekolah. Hal itu ditunjukkan dari sampel 17 siswa diperoleh sebanyak 9 siswa atau 53% mengeluh mengenai jalan menuju sekolah yang rusak sehingga membuat mereka tidak nyaman. Selain itu 8 siswa atau sebesar 47% kurang puas dengan warna kelas yang membuat siswa tidak semangat dalam belajar di kelas.

Siswa di SMA Masehi 2 PSAK, dari sampel 34 siswa diperoleh 16 siswa atau 47% mengeluh mengenai tugas pegawai sekolah yang dalam menjalankan tugasnya tidak sesuai dengan yang seharusnya. Selain itu 20 siswa atau 59% mengeluh mengenai kondisi peralatan sekolah terutama media belajar yang masih kurang baik. Keluhan-keluhan tersebut disampaikan oleh siswa kepada peneliti ketika melakukan observasi. Ketidakpuasan siswa tersebut akan membuat siswa menjadi tidak loyal terhadap sekolah. Hal tersebut akan membuat citra sekolah menjadi buruk di mata masyarakat sehingga animo masyarakat untuk melanjutkan pendidikan di sekolah yang bersangkutan menjadi berkurang.

Berdasarkan latar belakang yang sudah dikemukakan, maka peneliti tertarik untuk mengukur rendahnya kepuasan yang dirasakan oleh siswa. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur ada atau tidaknya pengaruh variabel bebas yaitu fasilitas dan lingkungan sekolah terhadap kepuasan siswa sebagai variabel terikatnya melalui mutu layanan sekolah.

## Metode

Pendekatan dalam penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menguji teori yang diajukan berdasarkan teori. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menggeneralisasikan ke populasi atas hasil kesimpulan dari penelitian terhadap sampel. Sifat dari penelitian ini dikategorikan penelitian penjelasan atau eksplanatory research, dimana menjelaskan hubungan dan pengaruh melalui pengujian hipotesis. Penelitian ini merupakan jenis penelitian survey karena pengumpulan datanya dengan menggunakan angket kuesioner. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis jalur. Analisis jalur merupakan bentuk penerapan regresi ganda yang menggunakan diagram jalur untuk membuktikan hipotesis yang kompleks.



**Gambar 1.** Rancangan Penelitian Model Analisis Jalur (*Path Analisis*)

Keterangan:

- $X_1$  = Fasilitas Sekolah
- $X_2$  = Lingkungan Sekolah
- $X_3$  = Mutu Layanan
- Y = Kepuasan Siswa
- p = *path* (jalur)
- R = Residual

Dengan demikian peneliti tidak mengadakan perlakuan terhadap responden penelitian tetapi mengkaji fakta-fakta yang telah terjadi dan dialaminya.

Populasi merupakan keseluruhan objek yang akan diteliti. Pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah siswa kelas XI tahun ajaran 2013/2014 yang bersekolah di SMA swasta sekecamatan Pedurungan kota Semarang sebanyak 149 siswa. Peneliti memilih populasi siswa kelas XI karena peneliti menganggap bahwa siswa kelas XI lebih lama dalam menikmati layanan jasa yang diberikan sekolah dan masih aktif mengikuti kegiatan belajar mengajar di kelas. Analisis data secara statistik menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Sebelum data dianalisis terlebih dahulu dilakukan uji persyaratan analisis yang meliputi: uji multikolinearitas, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas, uji Normalitas, dan uji linearitas. Semua jenis analisis menggunakan bantuan komputer program *software* IBM SPSS *Statistic* 21.

**Hasil dan Pembahasan**

Analisis data untuk menguji hipotesis dengan menggunakan regresi ganda melalui dua tahap dapat disajikan secara lengkap sebagai berikut. Hasil analisis regresi ganda pada Tahap I dengan menggunakan *software* IBM SPSS *Statistic* 21 dapat disajikan pada tabel 1.1 berikut ini.

Pada tabel menghasilkan persamaan regre-

si  $X_3 = 6,588 + 0,245 X_1 + 0,497 X_2$  dengan penjelasan bahwa  $X_1$  adalah fasilitas sekolah dan  $X_2$  adalah lingkungan sekolah sedangkan  $X_3$  adalah mutu layanan. Nilai konstanta menunjukkan 6,588 dengan artian bahwa jika variabel bebas dianggap tetap maka rata-rata nilai variabel mutu layanan sebesar 6,588. Koefisien regresi variabel fasilitas sebesar 0,245 menyatakan bahwa setiap penambahan nilai variabel fasilitas sebesar 1000 maka akan meningkatkan nilai variabel mutu layanan sebesar 245. Koefisien regresi variabel lingkungan sebesar 0,497 menyatakan bahwa setiap penambahan nilai variabel lingkungan sebesar 1000 maka akan meningkatkan nilai variabel mutu layanan sebesar 497.

Hasil analisis regresi ganda pada Tahap II dengan menggunakan *software* IBM SPSS *Statistic* 21 dapat disajikan pada tabel 1.2 berikut ini.

Pada tabel diatas menghasilkan persamaan regresi  $Y = 7,906 + 0,331 X_1 + 0,274 X_2 + 0,226 X_3$  dengan penjelasan bahwa  $X_1$  adalah fasilitas sekolah dan  $X_2$  adalah lingkungan sekolah sedangkan  $X_3$  adalah mutu layanan dan Y adalah kepuasan siswa. Nilai konstanta menunjukkan 7,906 dengan artian bahwa jika variabel bebas dianggap tetap maka rata-rata variabel kepuasan siswa sebesar 7,906. Koefisien regresi variabel fasilitas sebesar 0,331 menyatakan bahwa setiap penambahan nilai variabel fasilitas sebesar 1000 maka akan meningkatkan nilai variabel kepuasan siswa sebesar 331. Koefisien regresi variabel lingkungan sebesar 0,274 menyatakan bahwa setiap

**Tabel 1.** *Output* Hasil Analisis Regresi Ganda Tahap (Model) I  
Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,665 <sup>a</sup>	,442	,431	7,954

a. Predictors: (Constant), Lingkungan Sekolah, Fasilitas Sekolah

b. Dependent Variable: Mutu Layanan

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5108,863	2	2554,431	40,378	,000b
	Residual	6452,795	102	63,263		
	Total	11561,657	104			

a. Dependent Variable: Mutu Layanan

b. Predictors: (Constant), Lingkungan Sekolah, Fasilitas Sekolah

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	Mean Square	F	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	6,588	5,235		1,258	,211
	Fasilitas Sekolah	,273	,099	,245	2,761	,007
	Lingkungan Sekolah	,465	,083	,497	5,589	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

**Tabel 2.** *Output* Hasil Analisis Regresi Ganda Tahap (Model) II

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,702 <sup>a</sup>	,493	,478	6,429

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	Sig.
1	Regression	4052,954	3	1350,985	32,691	,000b
	Residual	4173,960	101	41,326		
	Total	8226,914	104			

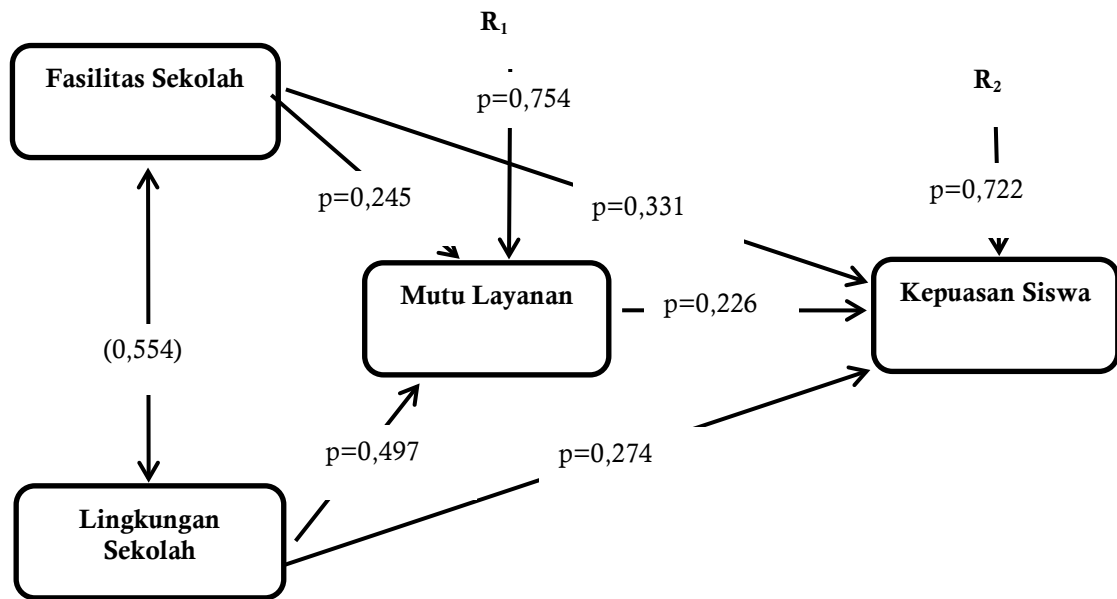
a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

b. Predictors: (Constant), Mutu Layanan, Fasilitas Sekolah, Lingkungan Sekolah

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	
		B	Std. Error			Beta
1	(Constant)	7,906	4,264	1,854	,067	
	Fasilitas Sekolah	,311	,083	,331	3,753	,000
	Lingkungan Sekolah	,216	,077	,274	2,812	,006
	Mutu Layanan	,191	,080	,226	2,385	,019

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa



Gambar 1. Koefisien Jalur Hubungan Kausal

penambahan nilai variabel lingkungan sebesar 1000 maka akan meningkatkan nilai variabel kepuasan siswa sebesar 274. Koefisien regresi variabel mutu layanan 0,226 menyatakan bahwa setiap penambahan nilai variabel lingkungan sebesar 1000 maka akan meningkatkan nilai variabel kepuasan siswa sebesar 226.

Dari penjelasan analisis regresi ganda Tahap I dan Tahap II sebagaimana dijelaskan di atas, maka koefisien jalur hubungan kausal pada model yang dispesifikasikan dapat digambarkan sebagai berikut.

Analisis jalur mampu menjelaskan besarnya pengaruh langsung maupun tidak langsung. Besarnya pengaruh langsung adalah besarnya nilai koefisien path variabel bebasnya sedangkan pengaruh tidak langsungnya adalah hasil perkalian koefisien path antara variabel bebasnya dalam satu arah.

Dari hasil analisis pada tabel, pada model regresi I dapat diketahui bahwa X1 yaitu variabel fasilitas sekolah berpengaruh secara langsung terhadap X3 yaitu variabel mutu layanan sebesar 0,245. Selain itu X2 yaitu variabel lingkungan sekolah berpengaruh secara langsung terhadap X3

yaitu variabel mutu layanan sebesar 0,497. Dari hasil analisis pada tabel, pada model regresi II dapat diketahui bahwa X1 yaitu variabel fasilitas sekolah berpengaruh secara langsung terhadap Y yaitu variabel kepuasan siswa dikarenakan besarnya nilai path pengaruh langsung adalah 0,331 lebih besar dibandingkan dengan nilai path pengaruh tidak langsungnya yaitu sebesar 0,055. Variabel X2 yaitu variabel lingkungan sekolah mempunyai pengaruh langsung terhadap Y yaitu variabel kepuasan siswa dikarenakan besarnya nilai path pengaruh langsungnya yaitu sebesar 0,274 lebih besar dibandingkan besar nilai path pengaruh tidak langsungnya yaitu sebesar 0,112. Selain itu variabel X3 yaitu mutu layanan mempunyai pengaruh langsung terhadap variabel kepuasan siswa yaitu variabel Y sebesar 0,226.

Sumbangan efektif sebagai proporsi variasi suatu variabel terikat dapat dijelaskan oleh variabel bebasnya. Dalam analisis ini akan dijelaskan dua sumbangan efektif yaitu sumbangan efektif secara bersama dan sumbangan efektif per variabel. Sumbangan efektif bersama dalam penelitian ini menggunakan nilai *Adjusted R Square* yang dapat dilihat pada tabel 1.4 berikut.

Tabel 3. Sumbangan Efektif (SE) Bersama

Model	Variabel		<i>Adjusted R Square</i>	Sumbangan Efektif
	Bebas	Terikat		
I	X1 dan X2	X3	0,431	43,1 %
II	X1,X2, dan X3	Y	0,478	47,8 %

**Tabel 4.** Sumbangan Efektif (SE) per Variabel

Variabel Terikat	Pengaruh		Pengaruh Total	Sumbangan Efektif
	Langsung	Tidak Langsung		
X3	X1 = 0,245	-	$0,245^2 = 0,060$	6,1 %
	X2 = 0,497	-	$0,497^2 = 0,247$	24,7 %
Total				<b>30,7 %</b>
Y	X1 = 0,331	0,055	$0,386^2 = 0,149$	14,9 %
	X2 = 0,274	0,112	$0,386^2 = 0,149$	14,9 %
	X3 = 0,226	-	$0,226^2 = 0,051$	5,1 %
Total				<b>33,9 %</b>

Berdasarkan pada hasil penelitian dapat diketahui bahwa fasilitas sekolah mempengaruhi mutu layanan secara positif dan signifikan. Hasil analisis tersebut dapat diartikan bahwa semakin bagus fasilitas sekolah maka akan meningkatkan mutu layanan sekolah dan berlaku sebaliknya semakin buruk fasilitas sekolah maka akan menurunkan mutu layanan sekolah.

Pada model regresi I dan II menunjukkan hasil nilai koefisien path di masing-masing jalur menunjukkan nilai yang signifikan pada toleransi 0,05 namun ada beberapa nilai koefisien path yang memperoleh nilai sangat rendah seperti nilai koefisien path pada jalur pengaruh fasilitas sekolah terhadap mutu layanan hanya sebesar 0,245, pengaruh lingkungan sekolah terhadap kepuasan siswa hanya sebesar 0,274 dan pengaruh mutu layanan terhadap kepuasan siswa hanya sebesar 0,226. Hasil reformulasi model dapat ditunjukkan pada gambar 3.

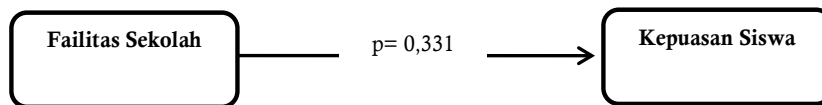
Berdasarkan pada tabel *model summary* menghasilkan nilai *adjusted R square* sebesar 0,355, hal ini menyatakan bahwa variabel fasilitas sekolah dan lingkungan sekolah mempengaruhi mutu layanan sekolah sebesar 35,5 % sedangkan sisanya 64,5 % dipengaruhi oleh variabel lain. Dari uji *anova* atau uji F Sesuai dengan tabel didapatkan nilai F hitung sebesar 58,142 pada taraf signifikansi 0,000 dimana nilai signifikansi  $F < 0,05$ . Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa fasilitas sekolah dapat berpengaruh terhadap kepuasan siswa. Pada tabel bagian *coefficients* didapatkan nilai *sig t* pada variabel fasilita-

tas adalah 0,000. Hasil tersebut berada dibawah 0,05, menyatakan bahwa variabel fasilitas sekolah mempengaruhi kepuasan siswa secara signifikan. Dari tabel dapat dirumuskan kembali nilai koefisien path pada model yang baru seperti pada gambar 4.

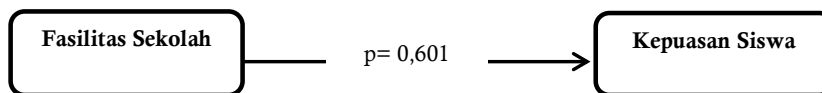
Hasil analisis tersebut dapat dimaknai bahwa fasilitas sekolah memang mempunyai peranan sangat penting dalam membangun kepuasan siswa. Fasilitas yang memadai dalam mendukung siswa untuk belajar dengan semangat akan memunculkan rasa puas dari siswa yang memantulkannya.

**Simpulan dan Saran**

Berdasarkan hasil analisis data tentang pengaruh fasilitas sekolah dan lingkungan sekolah terhadap kepuasan siswa melalui mutu layanan sekolah di SMA swasta sekecamatan Pedurungan kota Semarang dapat disimpulkan sebagai berikut : 1) Rendahnya kepuasan siswa dipengaruhi secara langsung oleh kondisi fasilitas sekolah yang kurang baik, 2) Fasilitas sekolah yang kurang baik mempengaruhi, 3) Rendahnya kepuasan siswa secara tidak langsung karena adanya mutu layanan yang buruk, 4) Rendahnya kepuasan siswa dipengaruhi secara langsung oleh kondisi lingkungan sekolah yang kurang baik, 5) Lingkungan sekolah yang kurang baik mempengaruhi rendahnya kepuasan siswa secara tidak langsung karena adanya mutu layanan yang buruk, 6) Fasilitas sekolah yang kurang baik mem-



**Gambar 3.** Model jalur hasil revisi



**Gambar 4.** Model Final Hubungan Kausal

pengaruhi buruknya mutu layanan sekolah, 7) Lingkungan sekolah yang kurang baik mempengaruhi buruknya mutu layanan sekolah, 8) Mutu layanan sekolah yang buruk mempengaruhi rendahnya kepuasan siswa.

Berdasarkan temuan penelitian saran yang dapat diberikan dari peneliti terhadap pemangku kepentingan yaitu : 1) Setiap sekolah swasta di kecamatan Pedurungan kota Semarang perlu memperbaiki fasilitas layanan sekolah dengan memanfaatkan dana BOS agar mutu layanan sekolah menjadi lebih berkualitas, 2) Setiap sekolah swasta di kecamatan Pedurungan kota Semarang perlu memperbaiki mutu layanan sekolah dengan cara lebih mempererat tali persaudaraan antar sesama warga sekolah, 3) Setiap kepala sekolah swasta di kecamatan Pedurungan kota Semarang perlu melakukan pengawasan rutin setiap satu minggu sekali terhadap kinerja pegawai sekolah.

#### Daftar Pustaka

- Nasution, M.N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Purwanto, Ngalm. 2009. *Ilmu Pendidikan Teoritis dan Praktis*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya offset
- Sallis, Edward. 2010. *Total Quality Management in Education (terjemahan Ahmad)*. Yogyakarta: Ircisod
- Sanjaya, Wina. 2009. *Strategi Pembelajaran Berorientasi Standar Proses Pendidikan*. Jakarta: Kencana
- Slameto. 2003. *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta: Rineka Cipta
- Snipes, Robin L. 2005. *The effects of specific job satisfaction facets on customer perceptions of service quality: an employe level analysis dalam jurnal Sciencedirect. Vol. 58, Issue 10*
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta