

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Konsep Manajemen Properti**

Manajemen Properti merupakan salah satu bagian dari ilmu manajemen. Menurut Robbins dan Coulter (2016), manajemen merupakan proses mengkoordinasi serta mengawasi kegiatan kerja sehingga kegiatan tersebut dapat terselesaikan secara efisien dalam hal mengerjakan dan efisien dalam mencapai tujuan. Griffin (2012) dalam bukunya yang berjudul *Management*, berpendapat bahwa manajemen merupakan serangkaian aktivitas merencanakan, mengorganisasikan, dan mengontrol sumber daya guna mencapai sasaran yang telah ditentukan secara efektif dan efisien. Griffin juga menyebutkan pengertian efisien yang dimaksud adalah menggunakan sumber daya yang ada dengan bijak untuk meminimalkan biaya yang dikeluarkan. Sedangkan yang dimaksud dengan efektif adalah membuat keputusan yang tepat dan menerapkan keputusan tersebut dengan berhasil.

Pengertian lain mengenai manajemen disampaikan oleh Amirullah (2015). Menurut Amirullah (2015), dimana manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan terhadap sumber daya

manusia yang bertujuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Senada dengan yang telah disampaikan beberapa ahli lain, Stoner et al., (1995) menggolongkan aktivitas manajemen menjadi lima bagian diantaranya perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organising*), pengkoordinasian (*coordinating*), serta pengendalian (*controlling*). Kelima aktivitas tersebut, dalam definisi yang tertulis pada bukunya yang berjudul *Management*, dilakukan terhadap manusia serta sumber daya guna mencapai suatu tujuan organisasi.

Gambar II.1 Konsep Manajemen Menurut James Stoner



Sumber: James Stoner (1996)

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), properti diartikan sebagai harta berupa tanah dan bangunan serta sarana dan prasarana yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari tanah dan/atau bangunan yang dimaksudkan. Kotler (2005) mendefinikan properti tidak sebatas hak milik berupa benda nyata (*real estate*) seperti tanah dan bangunan, tetapi juga meliputi hak atas berbagai kepemilikan terkait finansial seperti obligasi, saham, dan lain sebagainya. Definisi ini juga lebih menitikberatkan properti sebagai hak kepemilikan, bukan sebatas wujud dari benda atau aset tertentu.

Properti berupa *real estate* dapat diklasifikasikan menjadi empat golongan berdasarkan fungsi dan tujuan penggunaannya (Santoso, 2014). Klasifikasi tersebut diantaranya.

a. Komersial

Properti yang memiliki jenis komersial memiliki kemampuan untuk menghasilkan arus kas maupun nilai tambah dari segala aspek komersial yang dapat dilakukan melalui properti tersebut. Alasan utama didirikannya properti komersial adalah untuk menghasilkan keuntungan. Beberapa contoh dari properti komersial antara lain hotel, villa, restoran, perkantoran, ruko, pusat perbelanjaan, dan lain sebagainya.

b. Hunian

Jenis properti ini memiliki tujuan utama yakni digunakan sebagai tempat tinggal atau hunian. Berdasarkan jenisnya, properti hunian terbagi menjadi dua yakni *landed house* atau rumah tapak, serta *high building* seperti rumah susun dan apartemen.

c. Industri

Merupakan properti yang diperuntukkan sebagai tempat dilakukannya produksi baik menggunakan perlengkapan mesin maupun secara manual yang melibatkan tenaga kerja. Properti industri dapat berupa pabrik, gudang, dan lain sebagainya.

d. Fasilitas umum

Properti jenis ini pada umumnya digunakan untuk kepentingan yang melibatkan banyak orang dimana setiap pihak berhak menggunakan properti tersebut

dengan tanggung jawab pengelolaan baik oleh pihak tertentu maupun secara bersama-sama. Meskipun demikian, ada pula properti fasilitas umum yang hanya dapat digunakan secara penuh untuk kepentingan anggotanya saja. Contoh fasilitas umum antara lain sekolah, gedung universitas, tempat ibadah, lapangan olahraga, bandara, stasiun, dan yang sejenisnya.

Dalam melakukan pengelolaan terhadap suatu properti, diperlukan sebuah tindakan yang dapat mengelola dan mengendalikan operasional sebuah properti agar properti dapat tetap terawat dan digunakan sebagaimana fungsinya. Maka dari itu diperlukan adanya manajemen properti. Seseorang atau pihak yang melaksanakan proses atau aktivitas manajemen properti disebut dengan manajer properti. Manajemen properti menurut Kyle (2013) merupakan aktivitas yang dilakukan dengan mengatur, melakukan pemeliharaan operasional, serta melaksanakan tujuan dari riil properti yang dimiliki oleh pemilik properti.

Definisi lain dari manajemen properti disampaikan oleh Harris dan Friedman, (1997) dalam bukunya yang berjudul *Real Estate Handbook*. Manajemen properti diartikan sebagai proses pengoperasian properti sebagai bisnis yang di dalamnya termasuk sewa, pengumpulan pendapatan sewa, pemeliharaan bangunan, dan lain sebagainya. Beberapa tugas yang sering dilakukan dalam proses tersebut terkait dengan kepemilikan properti. Tugas dan aktivitas tersebut diantaranya akuntansi dan pelaporan keuangan, penyewaan, pemeliharaan dan perbaikan, pembayaran pajak, renovasi, pengaturan dan pengumpulan pendapatan sewa, penyediaan utilitas dan asuransi, akuisisi dan disposisi, pengembangan dan pengecekan kelayakan, pembiayaan, dan lain sebagainya.

### **2.1.2 Konsep Manajemen Properti Sekolah**

Manajemen properti sekolah merupakan salah satu bagian dari kegiatan manajemen dimana sekolah menjadi objek dari aktivitas tersebut. Sebagaimana disampaikan oleh Kyle (2013), sekolah termasuk dalam jenis properti khusus dimana pada umumnya kegiatan manajemen properti diselenggarakan secara internal. Penyelenggaraan manajemen properti yang dilaksanakan oleh bagian tata usaha sekolah tersebut tentu harus didasari oleh prosedur dan standar manajemen properti sekolah yang ada sehingga dapat lebih optimal.

Sekolah adalah komunitas masyarakat yang terdiri dari siswa, guru, kepala sekolah, tata usaha, dan karyawan yang di dalamnya dapat tercipta suatu medium yang efektif bagi proses pembelajaran serta penyadaran warga sekolah (Saputro dan Liesnoor, 2015). Dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional, sekolah dapat dikategorikan sebagai bagian dari sumber daya pendidikan yang dalam Undang-Undang tersebut diartikan sebagai segala sesuatu yang digunakan dalam penyelenggaraan pendidikan dimana terdiri dari tenaga pendidikan, masyarakat, dana, sarana, dan prasarana. Garis besar mengenai manajemen properti sekolah terletak objek berupa sarana dan prasarana sekolah.

Berdasarkan Pasal 35 ayat (1) dijelaskan bahwa pengelolaan sekolah yang di dalamnya termasuk sarana dan prasarana mengacu pada Standar Nasional Pendidikan (SNP). Dalam Pasal 25 ayat (4) Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 Tentang Standar Nasional Pendidikan, disebutkan bahwa penentuan standar sarana dan prasarana sekolah ditentukan dengan prinsip sebagai berikut.

- a. Menunjang penyelenggaraan pembelajaran yang aktif, kreatif, kolaboratif, menyenangkan, dan efektif.
- b. Menjamin keamanan, kesehatan, dan keselamatan.
- c. Ramah terhadap penyandang disabilitas.
- d. Ramah terhadap kelestarian lingkungan.

Negara memiliki tanggungjawab menyelenggarakan sekolah termasuk dalam hal mengelola dan membiayainya. Kewajiban pendanaan dan anggaran yang dialokasikan untuk pendidikan termasuk di dalamnya sekolah diatur dalam Pasal 47 ayat (1) dan ayat (2) Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional. Tanggung jawab pengelolaan inilah yang menjadi bagian dari kegiatan manajemen properti sekolah.

### **2.1.3 Konsep Pengelolaan Lingkungan Sekolah**

Pengelolaan menurut Swasta DH dan Irawan (1997) dalam konteks manajemen dapat diartikan sebagai aktivitas pengendalian dan pemanfaatan seluruh sumber daya yang ada yang diperlukan dalam suatu perencanaan untuk menyelesaikan tujuan kerja tertentu. Dalam hal pengelolaan lingkungan sekolah, konsep pengelolaan berkaitan dengan kegiatan mengendalikan dan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki oleh lingkungan sekolah untuk mendukung dan turut mewujudkan tujuan dari sekolah itu sendiri.

Objek dari pengelolaan ini adalah lingkungan sekolah yang menjadi tempat bagi para siswa dan warga sekolah saat menjalani aktivitas belajar mengajar. Lingkungan dan manusia memiliki hubungan timbal balik yang saling memengaruhi serta manusia tidak dapat dipisahkan dari lingkungan hidupnya

(Sastrawijaya, 2009). Begitu pula dengan lingkungan sekolah yang tentu memiliki hubungan dengan manusia yang menjalankan aktivitasnya di tempat tersebut.

Pengelolaan lingkungan menurut Irianto (2015) memiliki ruang lingkup sebagai berikut.

- a. Dilakukannya pemeliharaan terhadap lingkungan secara rutin.
- b. Dasar dan tuntutan utama dilakukannya perencanaan pembangunan awal adalah dengan memperbaiki lingkungan yang ada di suatu daerah sehingga terjadi peningkatan kualitas di lingkungan tersebut.
- c. Adanya perkiraan bagaimana dampak dari lingkungan akibat dari suatu pembangunan.
- d. Pengelolaan lingkungan untuk memperbaiki lingkungan yang mengalami kerusakan yang terjadi akibat dari tindakan manusia atau kerusakan alamiah yang terjadi.

Penyelenggaraan lingkungan sekolah berkaitan dengan Standar Nasional Indonesia (SNI) dan Standar Nasional Pendidikan (SNP). Berdasarkan SNP, standar pengelolaan dapat diartikan sebagai kriteria minimal terkait dengan perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan kegiatan pendidikan yang dilakukan oleh satuan pendidikan agar penyelenggaraan pendidikan dapat terlaksanakan dengan efektif serta efisien.

#### **2.1.4 Konsep Kualitas Bangunan**

Dalam Standar Nasional Indonesia (SNI) 19-8402-1991, kualitas adalah totalitas fasilitas dan karakteristik suatu produk baik berupa barang maupun jasa yang memenuhi kebutuhan baik disampaikan secara langsung maupun secara

tersirat. Sedangkan menurut Kotler (2005), kualitas didefinisikan sebagai keseluruhan sifat dan karakteristik suatu produk yang mendukung kemampuan produk tersebut dalam memuaskan kebutuhan. Kualitas pada bangunan menunjukkan taraf yang didasarkan pada sifat, ciri, maupun karakteristik yang memenuhi kebutuhan dari pengguna bangunan.

Bangunan menurut Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 Tentang Pajak Bumi dan Bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau dilekatkan secara tetap pada tanah dan/atau perairan. Bangunan yang ada pada sebagian properti di SMAN 1 Semin dapat dikategorikan sebagai bangunan gedung. Pada Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung, dijelaskan bahwa bangunan gedung merupakan wujud fisik hasil pekerjaan konstruksi yang memiliki satu kesatuan dengan tempat kedudukannya, yang memiliki fungsi sebagai tempat dilakukannya kegiatan oleh manusia seperti untuk hunian, kegiatan keagamaan, kegiatan usaha, kegiatan sosial, budaya, maupun kegiatan khusus.

Berdasarkan dua definisi mengenai kualitas dan bangunan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas bangunan merupakan taraf yang didasarkan pada sifat, ciri, maupun karakteristik yang memenuhi fungsi dari bangunan berupa penggunaan bangunan sebagai hunian, kegiatan keagamaan, kegiatan usaha, kegiatan sosial, budaya, maupun kegiatan khusus.

Salah satu hal yang harus diperhatikan bila mengulas mengenai kualitas bangunan menurut Wulansari (2013) adalah kekuatan konstruksi bangunan. Kekuatan ini dipengaruhi oleh desain mekanika struktur yang berkaitan dengan kestabilan struktur, mutu bahan dan material, cara pelaksanaan konstruksi, serta

operasional dan pemeliharaan sehari-hari bangunan. Kekuatan konstruksi menjadi dasar untuk melihat kualitas dari suatu bangunan dimana hal tersebut merupakan aspek fisik bangunan. Selain itu, menurut Setiawan dan Ruki (2014) terdapat pula faktor psikis yang berpengaruh pada kualitas bangunan. Faktor psikis itu meliputi desain dan tata letak baik interior maupun eksterior yang dapat memenuhi unsur ruang yang berpengaruh pada psikologi pengguna bangunan seperti penglihatan, perasa, pendengaran, serta penciuman.

### **2.1.5 Konsep Prasarana Sekolah**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia 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), sebuah SMA setidaknya memiliki kelengkapan prasarana sebagai berikut:

1. ruang kelas,
2. Ruang perpustakaan,
3. Ruang laboratorium biologi,
4. Ruang laboratorium fisika
5. Ruang laboratorium kimia,
6. Ruang laboratorium komputer,
7. Ruang laboratorium bahasa,
8. Ruang pimpinan,
9. Ruang guru,

10. Ruang tata usaha,
11. Tempat beribadah,
12. Ruang konseling,
13. Ruang UKS,
14. Ruang organisasi kesiswaan,
15. Jamban,
16. Gudang,
17. Ruang sirkulasi,
18. Tempat bermain/berolahraga,

Dalam peraturan tersebut juga diatur beberapa ketentuan mengenai penyediaan prasarana yang harus memenuhi beberapa aspek fisik dan legal sebuah properti sekolah. Aspek legal yang ada berkaitan juga dengan peraturan daerah setempat mengenai Rencana Tata Ruang Wilayah. Prasarana memiliki kaitan erat dengan lahan dan bangunan. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 mengatur mengenai standar dari lahan dan bangunan pada Sekolah Menengah Atas (SMA) diantaranya sebagai berikut.

#### A. Lahan

- Lahan tempat berdirinya sekolah harus sesuai dengan ketentuan mengenai rasio minimum luas lahan terhadap peserta didik sebagaimana tertera pada tabel II.1.

Tabel II.1 Rasio Minimum Luas Lahan terhadap Peserta Didik

No	Banyak Rombongan Belajar	Rasio minimum luas lahan terhadap peserta didik (m <sup>2</sup> /peserta didik)		
		1 lantai	2 lantai	3 lantai
1	3	36,5	19,3	-
2	4-6	22,8	12,2	8,1
3	7-9	18,4	9,7	6,5
4	10-12	16,3	8,7	5,9
5	13-15	14,9	7,9	5,3
6	16-18	14,0	7,5	4,9
7	19-21	13,5	7,2	4,8
8	22-24	13,2	7,0	4,7
9	25-27	12,8	6,8	4,6

Sumber : Peraturan Menteri Pendidikan Nomor 24 Tahun 2007

- Lahan harus terhindar dari potensi bahaya yang dapat mengancam keselamatan dan kesehatan pengguna properti serta memiliki akses untuk dilakukannya penyelamatan dalam keadaan darurat.
- Rata-rata kemiringan lahan kurang dari 15% dan tidak berada dalam area garis sempadan sungai serta jalur kereta api.
- Lahan terhindar dari gangguan berupa pencemaran air, kebisingan, dan pencemaran udara.
- Lahan memenuhi aspek legal sesuai peruntukkan yang tertera pada Rencana Tata Ruang Wilayah.

- 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 memenuhi ketentuan mengenai rasio minimum luas lantai bangunan terhadap peserta didik sebagaimana tertera pada tabel II.2.

Tabel II.2 Rasio Minimum Luas Lantai Bangunan terhadap Peserta Didik

No	Banyak Rombongan Belajar	Rasio minimum luas lahan terhadap peserta didik (m <sup>2</sup> /peserta didik)		
		1 lantai	2 lantai	3 lantai
1	3	10,9	11,6	-
2	4-6	6,8	7,3	7,3
3	7-9	5,5	5,8	5,8
4	10-12	4,9	5,2	5,3
5	13-15	4,5	4,7	4,8
6	16-18	4,2	4,5	4,5
7	19-21	4,1	4,3	4,3
8	22-24	3,9	4,2	4,2
9	25-27	3,8	4,1	4,1

Sumber : Peraturan Menteri Pendidikan Nomor 24 Tahun 2007

- Bangunan memenuhi syarat legalitas berupa ketentuan tata bangunan berupa koefisien dasar bangunan maksimal 30%, koefisien lantai bangunan dan ketinggian maksimum sesuai peraturan daerah, serta jarak bebas bangunan yang meliputi garis 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 Perda.

- Konstruksi stabil dan sistem proteksi pasif serta aktif yang menunjang keselamatan.
- Menyediakan fasilitas dan aksesibilitas yang mudah, aman, dan nyaman termasuk bagi penyandang disabilitas.
- Memenuhi seluruh aspek keamanan sesuai standar.
- Instalasi listrik berdaya minimal 1.300 watt.
- Proses pembangunan gedung yang dirancang, dilaksanakan, dan diawasi secara profesional
- Kualitas bangunan minimum permanen kelas B, sesuai dengan PP No. 19 Tahun 2005 Pasal 45, dan mengacu pada Standar PU. Bangunan dapat bertahan minimal 20 tahun.

#### **2.1.6 Konsep Fasilitas Sekolah**

Pendidikan yang bermutu menurut Koswara & Triatna (2010) dapat dilihat dari sisi input, proses, output, dan *outcome*. Input terdiri dari guru, peserta didik, kurikulum, fasilitas, dan berbagai aspek penyelenggara pendidikan yang bermutu. Proses pendidikan yang bermutu adalah berjalannya proses pembelajaran yang bermutu. Output pendidikan yang bermutu adalah lulusan yang memiliki kompetensi tinggi sesuai dengan bidang yang dipelajarinya. Serta *outcome* pendidikan yang bermutu adalah lulusan yang mampu melanjutkan pendidikan menuju jenjang yang lebih tinggi serta terserapnya lulusan di dunia kerja dengan optimal.

Dalam pengertian di atas, fasilitas menjadi salah satu aspek penting dalam menunjang penyelenggaraan pendidikan yang bermutu. Hal ini mengindikasikan bahwa fasilitas tidak dapat dipisahkan dari proses belajar mengajar dan merupakan faktor penunjang yang juga penting dalam kegiatan tersebut. Menurut Azhari dan Kurniady (2016), dalam pencapaian mutu sekolah, fasilitas pembelajaran terdiri atas sarana dan prasarana yang digunakan oleh pendidik dan peserta didik dalam proses pembelajaran sehingga dapat mencapai tujuan pendidikan.

Dasar regulasi penyediaan fasilitas sekolah terdapat dalam PP No. 57 Tahun 2021 Tentang Standar Nasional Pendidikan. Dalam Pasal 25 Ayat (3) dijelaskan bahwa yang menjadi fasilitas dasar yang dibutuhkan untuk menjalankan fungsi satuan pendidikan adalah prasarana.

#### **2.1.7 Konsep Aksesibilitas**

Aksesibilitas menurut Paruntung (2004) mencakup akses kendaraan umum yang mudah, kondisi jalan yang baik dan memadai untuk lalu lintas kendaraan, kemudahan dan kelancaran lalu lintas ke lokasi tempat tinggal, kedekatan dengan pusat kota, tempat kerja, tempat beraktivitas, beribadah, dan sebagainya. Menurut Purbosari (2012), aksesibilitas merupakan kemudahan bagi seseorang atau kendaraan untuk bergerak dari satu tempat ke tempat lain dengan kecepatan yang wajar sehingga tercipta keadaan atau ketersediaan integrasi yang aman dan nyaman.

#### **2.1.8 Konsep Manajemen Risiko**

Manajemen risiko merupakan salah satu bagian dari tugas manajer properti. Kegiatan ini meliputi proses analisis ancaman bahaya atau kerugian yang mungkin terjadi pada properti serta membuat keputusan bagaimana dampak dari ancaman

atau kerugian tersebut dapat diminimalisir. Berdasarkan kategori penanganan dalam manajemen risiko, terdapat dua jenis ancaman yang dapat dirinci dalam proses manajemen risiko.

a. Keamanan

Pada sebuah properti, keamanan menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan. Terjaminnya keamanan dapat membuat aktivitas operasional suatu properti tidak terganggu. Titik berat pada aspek keamanan ini adalah terhindarnya properti dari tindakan kriminal. Tindakan ini dapat bersumber dari pihak internal maupun eksternal. Manajer properti berkewajiban melakukan tindakan pencegahan sebelum kriminalitas terjadi. Tindakan ini meliputi langkah-langkah keamanan yang dilakukan oleh manajer properti yang dipengaruhi oleh jenis bangunan dan risiko lingkungan sekitar. Beberapa instrumen keamanan dalam sebuah properti diantaranya.

- Pemasangan sarana pencegahan risiko kriminalitas seperti pagar, teralis pada pintu dan jendela, dan brankas.
- Ketersediaan peralatan keamanan yang ideal seperti CCTV, komunikasi interkoneksi, alarm tanda bahaya.
- Akses keluar masuk secara terpusat.
- Petugas keamanan profesional.

b. Penanggulangan Bencana

Manajer properti memiliki tanggung jawab melaksanakan proses penanggulangan bencana yang mungkin terjadi pada properti. Bencana tersebut dapat berupa gempa bumi, kebakaran, banjir, pencemaran, dan lain sebagainya.

### 2.1.9 Konsep Kepuasan Siswa

Kepuasan pelanggan termasuk dalam konteks pengguna properti menurut Kotler (2005) merupakan perasaan senang seseorang yang timbul setelah membandingkan antara kinerja suatu produk yang digunakan dengan harapan-harapannya. Terdapat beberapa aspek dari kepuasan pelanggan yang menjadi tolok ukur pelayanan yang telah diberikan, diantaranya:

a. Terciptanya rasa aman dan nyaman

Layanan yang dapat memberikan rasa aman dan nyaman bagi pelanggan menjadi aspek penting timbulnya kepuasan. Rasa aman dan nyaman ini dapat diwujudkan dalam segala bentuk layanan yang mencakup berbagai jenis kebutuhan pengguna jasa.

b. Dapat diterimanya informasi dengan jelas dan lengkap

Informasi yang diberikan pengelola terkait suatu layanan mencakup banyak hal. Salah satunya adalah informasi mengenai penggunaan suatu bagian properti sehingga tidak menimbulkan kebingungan dan kesalahan pemakaian. Informasi juga terkait dengan penjelasan mengenai kelengkapan fasilitas produk yang dapat digunakan.

c. Pelayanan oleh staf atau karyawan

Pelayanan yang diberikan akan berpengaruh pada kemudahan pengguna sehingga pada akhirnya akan menciptakan suatu persepsi dan kesan terkait produk yang digunakan. Ketika pelayanan yang diberikan prima, kesan pengguna jasa juga akan baik dan menjadi aspek terciptanya kepuasan.

Kepuasan siswa menurut Suharta (2017) adalah nilai yang didapat dari sebuah perbandingan antara kinerja yang dirasakan (*perceived service*) dengan ekspektasi siswa (*expected service*). Terdapat dua faktor yang memengaruhi kepuasan siswa yaitu faktor intrinsik dan ekstrinsik. Faktor intrinsik berasal dari dalam diri siswa yang meliputi prestasi, harapan, dan bakat siswa. Faktor ekstrinsik berasal dari eksternal siswa yang meliputi budaya sekolah, kualitas mengajar, serta sarana dan prasarana (Sopiatin, 2010).

## **2.2 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu terkait dengan kepuasan siswa maupun pengguna properti berdasarkan variabel-variabel tertentu dipaparkan sebagai berikut.

- a. Puspayani (2012) dengan judul penelitian “Kontribusi Sarana Prasarana, Layanan Administratif, Kompetensi Profesional Guru Terhadap Kepuasan Belajar (Studi Tentang Persepsi Siswa SMA Negeri 1 Sukawati). Penelitian ini bertujuan mengetahui tingkat kontribusi sarana prasarana, layanan administratif, dan kompetensi profesional guru terhadap kepuasan siswa di SMA Negeri 1 Sukawati. Dalam penelitian ini, digunakan rancangan *ex-post facto* dengan teknik korelasional. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *stratified random sampling* dengan ukuran sampel sebanyak 250 siswa. Hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat kontribusi sarana prasarana terhadap kepuasan belajar siswa pada SMA N 1 Sukawati dengan kontribusi sebesar 32,0%, terdapat kontribusi layanan administratif terhadap kepuasan belajar siswa pada SMA N 1 Sukawati dengan kontribusi sebesar 29,6%, terdapat kontribusi kompetensi profesional guru terhadap

kepuasan belajar siswa pada SMA N 1 Sukawati dengan kontribusi sebesar 39,4%, dan terdapat kontribusi sarana prasarana, layanan administratif, dan kompetensi profesional guru terhadap kepuasan belajar siswa pada SMA N 1 Sukawati dengan kontribusi sebesar 50,2%.

- b. Putri (2021) dengan judul “Analisis Pengaruh Manajemen Properti terhadap Kepuasan Penghuni Rumah Tinggal di Perumahan Taman Wira Umadui”. Penelitian ini menggunakan lima variabel bebas, yaitu pengelolaan lingkungan perumahan, kualitas bangunan, prasarana perumahan, fasilitas perumahan, dan aksesibilitas untuk meneliti kepuasan penghuni rumah tinggal di Perumahan Taman Wira Umadui. Dengan menggunakan lima variabel independen yang menjadi faktor penting dalam penentuan kepuasan penghuni rumah tinggal, dilakukan analisis pengaruh manajemen properti terhadap kepuasan penghuni rumah tinggal.
- c. Syahputra (2019) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Manajemen Properti terhadap Kepuasan Penghuni Rumah Tinggal di Komplek Perumahan Bumi Asri Kecamatan Medan Helvetia”. Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda untuk mengetahui pengaruh empat variabel bebas yaitu pengelolaan perumahan, prasarana perumahan, fasilitas perumahan, dan aksesibilitas terhadap kepuasan penghuni sebagai variabel terikat. Responden dalam penelitian tersebut adalah 89 penghuni rumah tinggal. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan seluruh variabel secara simultan terhadap kepuasan penghuni.