

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kata kepuasan (satisfaction) berasal dari bahasa Latin “satis” yang berarti cukup baik atau memadai dan “facio” yang berarti melakukan atau membuat. Secara umum, kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang muncul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan hasil terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja tersebut gagal memenuhi ekspektasi maka pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi maka pelanggan akan puas (Tjiptono & Chandra, 2011).

Pelanggan dalam dunia pendidikan adalah siswa. Kepuasan siswa menjadi tujuan akhir dari proses pembelajaran di dalam dunia pendidikan. Kepuasan siswa merujuk kepada hal apa saja yang diharapkan dan dibutuhkan dengan kenyataan yang diterima (Sopiatin, 2010, hal. 33). Kepuasan siswa dapat berupa kepuasan atas aspek berwujud (tangibles) yaitu berupa sarana dan prasarana di sekolah (Lupiyoadi, 2006).

Kepuasan siswa terhadap sarana dan prasarana harus ditunjang dengan manajemen properti yang baik dengan tujuan untuk memberikan layanan berupa

penyediaan sarana dan prasarana pendidikan secara profesional agar proses pembelajaran bisa berlangsung secara efektif dan efisien (B. Ibrahim, 2004). Manajemen sarana dan prasarana pendidikan berperan untuk mengatur dan menjaga sarana dan prasarana pendidikan sehingga bisa memberikan kontribusi yang optimal dan bermakna dalam proses pendidikan (E. Mulyasa, 2002).

Sejauh mana tingkat kepuasan yang telah dicapai oleh pelanggan penting untuk diukur, termasuk kepuasan kata siswa. Instrumen atau alat ukur tingkat kepuasan siswa dapat berupa pengisian angket/kuesioner. Kepuasan siswa atas kualitas pelayanan dapat diukur melalui dimensi kualitas pelayanan, seperti keandalan, berwujud, daya tanggap, kepastian, dan empati (Sopiatin, 2010, hal. 40). Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Asril Sairi dan M.Safrizal (2018) menyimpulkan bahwa variabel mutu layanan sarana dan prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa, sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Amin Kuneifi dan Fatri Amida (2016) menyimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan sarana prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa.

Penelitian yang telah dilakukan menyimpulkan bahwa keberhasilan program pendidikan di sekolah yang ditunjukkan dengan tingginya kepuasan siswa dipengaruhi oleh kondisi sarana dan prasarana pendidikan, pengelolaan, dan pemanfaatannya (Nurhattati Fuad, 2016). Arti penting dari sarana dan prasarana bagi pendidikan juga diimplementasikan dalam manajemen properti oleh SMAN 1 Bojonegoro.

SMAN 1 Bojonegoro saat ini dipandang sebagai salah satu sekolah di Bojonegoro, Jawa Timur yang memiliki manajemen properti cukup baik. Beberapa kegiatan yang sudah dilakukan SMAN 1 Bojonegoro yaitu: pembangunan Masjid Al-Furqon pada 2016, renovasi lapangan dan taman pada 2017, dan pembangunan taman kreativitas siswa pada 2018. Upaya lain yang dilakukan seperti penyemprotan desinfektan dalam sterilisasi lingkungan sekolah serta pemeliharaan kebersihan dan keindahan sekolah dengan meningkatkan tugas kerja karyawan dan petugas kebersihan.

Upaya manajemen properti berupa pembangunan sarana diharapkan berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa. Namun, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Dahrial (2021) di sekolah lain menunjukkan bahwa variabel sarana prasarana, guru dan manajemen sekolah tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan siswa. Ini menunjukkan bahwa variabel manajemen sarana dan prasarana belum tentu berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa.

Berdasarkan uraian di atas, belum pernah dilakukan penelitian tentang sejauh mana manajemen properti SMAN 1 Bojonegoro memberikan kepuasan kepada siswa, oleh karena itu penulis berencana meneliti hal tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam KTTA ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah terdapat pengaruh dari kondisi fasilitas atau sarana sekolah terhadap kepuasan siswa di SMAN 1 Bojonegoro?
2. Apakah terdapat pengaruh dari kondisi prasarana sekolah terhadap kepuasan siswa di SMAN 1 Bojonegoro?

3. Apakah terdapat pengaruh dari perawatan sekolah terhadap kepuasan siswa di SMAN 1 Bojonegoro?
4. Apakah terdapat pengaruh dari pengelolaan sekolah terhadap kepuasan siswa di SMAN 1 Bojonegoro?

1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan yang dapat dicapai KTTA ini adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh dari kondisi fasilitas atau sarana sekolah terhadap kepuasan siswa di SMAN 1 Bojonegoro.
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh dari kondisi prasarana sekolah terhadap kepuasan siswa di SMAN 1 Bojonegoro.
3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh dari perawatan sekolah terhadap kepuasan siswa di SMAN 1 Bojonegoro.
4. Mengetahui dan menganalisis pengaruh dari pengelolaan sekolah terhadap kepuasan siswa di SMAN 1 Bojonegoro.

1.4 Ruang Lingkup Penulisan

Ruang lingkup lokasi yang akan dianalisis dan dibahas dalam Karya Tulis Tugas Akhir ini adalah SMAN 1 Bojonegoro yang berlokasi di Kabupaten Bojonegoro, Jawa Timur. Variabel yang digunakan untuk mengetahui pengaruh manajemen properti terhadap kepuasan siswa yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas yaitu kondisi fasilitas atau sarana sekolah, prasarana sekolah, perawatan sekolah, dan pengelolaan sekolah, sedangkan variabel terikat yaitu kepuasan siswa SMAN 1 Bojonegoro.

1.5 Manfaat Penulisan

Manfaat dari penyusunan KTTA ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk penilai, dapat digunakan sebagai dasar untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh manajemen properti sekolah yang baik terhadap kepuasan siswa dengan menggunakan beberapa variabel sebagai bahan pertimbangan analisis.
2. Untuk pihak sekolah, dapat digunakan sebagai bahan informasi dan evaluasi terhadap manajemen properti dalam meningkatkan kepuasan siswa.
3. Untuk masyarakat, dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam memilih sekolah dengan manajemen properti yang baik.
4. Untuk dunia pendidikan, dapat digunakan sebagai referensi tambahan di bidang manajemen properti.

1.6 Sistematika Penulisan KTTA

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN KARYA TULIS TUGAS AKHIR

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR TABEL

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

1.2 Rumusan Masalah

- 1.3 Tujuan Penulisan
- 1.4 Ruang Lingkup Penulisan
- 1.5 Manfaat Penulisan
- 1.6 Sistematika Penulisan

BAB II LANDASAN TEORI

- 2.1 Landasan Teori
- 2.2 Penelitian Terdahulu

BAB III METODE DAN PEMBAHASAN

- 3.1 Gambaran Umum Objek Penulisan
- 3.2 Metode Penelitian
- 3.3 Analisis Data dan Interpretasi
- 3.4 Pembahasan Hasil Penelitian

BAB IV SIMPULAN

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN