KEPUASAN KONSUMEN PENDIDIKAN TENTANG MANAJEMEN SARANA DAN PRASARANA PENDIDIKAN DI SMA MUHAMMADIYAH 1 TAMAN SIDOARJO

SKRIPSI

Oleh:

KHIRZATUL MAGHFIROH

DO3215013

PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

JURUSAN PENDIDIKAN ISLAM

FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA

2019

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : KHIRZATUL MAGHFIROH

NIM : D03215013

JUDUL : KEPUASAN KONSUMEN PENDIDIKAN TENTANG MANAJEMEN SARANA DAN PRASARANA PENDIDIKAN DI SMA MUHAMMADIYAH 1 TAMAN SIDOARJO

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sebelumnya.

Surabaya, 08 Juli 2019

Pembuat pernyataan,

METERAI TEMPEL
TGL
A5EE6AFF440437174
6000
ENAM RIBU RUPIAH

KHIRZATUL MAGHFIROH
D03215013

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Skripsi oleh :

NAMA : KHIRZATUL MAGHFIROH

NIM : D03215013

JUDUL :KEPUASAN KONSUMEN PENDIDIKAN TENTANG MANAJEMEN SARANA DAN PRASARANA DI SMA MUHAMMADIYAH 1 TAMAN SIDOARJO

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya, 08 Juli 2019

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. H. Z. Fanani, M.Ag.	**Muhammad Nuril Huda, M.Pd.**
NIP. 195501211985031002	**NIP. 198006272008011006**

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi oleh Khirzatul Maghfiroh ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Negeri Islam Sunan Ampel Surabaya

Surabaya, 23 Juli 2019

Mengesahkan,

Dekan,

Prof. Dr. H. Ali Masud, M.Ag. M.Pd.I
NIP. 196301231993031002

Penguji I,

Dr. Mukhlishah AM, M.Pd.
NIP. 196805051994032001

Penguji II,

Hj. Ni'matus Sholihah, M.Ag.
NIP. 197308022009012003

Penguji III,

Dr. H. Z. Fanani, M.Ag.
NIP. 195501211985031002

Penguji IV,

Muhammad Nuril Huda, M.Pd.
NIP. 198006272008011006

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN
Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : KHIRZATUL MAGHFIROH
NIM : D03215013
Fakultas/Jurusan : TARBIYAH/MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
E-mail address : Khirza19@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :
☑ Sekripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :
KEPUASAN KONSUMEN PENDIDIKAN TENTANG MANAJEMEN SARANA DAN PRASARANA PENDIDIKAN DI SMA MUHAMMADIYAH 1 TAMAN SIDOARJO

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara ***fulltext*** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya,

Penulis

(KHIRZATUL MAGHFIROH)
nama terang dan tanda tangan

ABSTRAK

Khirzatul Maghfiroh (D03215013), ***Kepuasan Konsumen Pendidikan tentang Manajemen Sarana dan Prasarana di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo Sidoarjo.*** **Dosen Pembimbing I Dr. H. AZ. Fanani, M.Ag, M.Pd, dan Dosen Pembimbing II Muhammad Nuril Huda, M.Pd.**

Skripsi ini mengangkat judul Kepuasan Konsumen Pendidikan Tentang Manajemen Sarana dan Prasaana di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo. Hal tersebut dilatar belakangi oleh mutu pendidikan memiliki hubungan erat dengan kepuasan konsumen pendidikan, utamanya yaitu peserta didik. Kepuasan konsumen memberikan suatu dorongan untuk menjalin ikatan pada lembaga pendidikan.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kelengkapan sarana dan prasaran, manajemen sarana dan prasarana serta kepuasan konsumen tentang manajemen sarana dan prasarana di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo. Jenis penelitian ini adalah kualitatif. Subyek penelitian ini adalah kepala sekolah sebagai informan kunci yang didukung waka sarana an prasarana, guru, peserta didik serta staf *office boy* di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo. Penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) Kelengkapan sarana dan prasarana di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo terbilang lengkap dan memadai dalam menunjang proses pembelajaran bagi peserta didik maupun pendidik.(2)Manajemen sarana dan prasarana di SMA Muhammadiyah 1 Taman terdiri dari perencanaan barang, pengadaan barang, penyimpanan barang, inventarisasi, pemeliharaan fasilitas secara harian dan periodik, dan penghapusan.(3)Kepuasan konsumen pendidikan tentang pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo terbilang cukup puas karena mempunyai fasilitas yang cukup lengkap serta adanya lif yang memudahkan peserta didik berpindah tempat dengan waktu yang singkat Meskipun terbilang lengkap dan puas, namun tidak dipungkiri adanya hal lain yang membuat peserta didik merasa kurang, yakni pemeliharaan AC ruang kelas. Pihak pengelola sarana dan prasarana mempunyai rencana ke depan yaitu mengajak masyarakat di sekolah baik dari peserta didik, guru sampai staf *office boy* bersama-sama merawat fasilitas yang ada di sekolah.

Kata kunci : ***sarana dan prasarana, manajemen sarana dan prasarana, kepuasan konsumen pendidikan.***

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ..... **ii**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI ..... **iii**

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI ..... **iv**

HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **v**

KATA PENGANTAR ..... **vii**

ABSTRAK ..... **ix**

DAFTAR ISI ..... **x**

DAFTAR TABEL ..... **xiii**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiv**

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian 1
B. Fokus Penelitihan 9
C. Batasan Masalah 10
D. Tujuan Penelitihan 10
E. Manfaat Penelitian 10
F. Definisi Konseptual 11
G. Keaslian Penelitian 12
H. Sistematika Pembahasan 14

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

A. Kepuasan Konsumen Pendidikan

1. Pengertian Kepuasan Konsumen 16
2. Pengertian Konsumen Pendidikan 19
3. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pendidikan 22
4. Cara Mengukur Kepuasan Konsumen Pendidikan 29
5. Indikator Kepuasan Konsumen Pendidikan 32

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan
1. Pengertian Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan 34
2. Tujuan Sarana dan Prasarana Pendidikan 36
3. Proses Manajemen Sarana dan Prasarana 37
4. Acuan Pelaksanaan Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan 47
C. Kepuasan Konsumen Pendidikan Tentang Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan 49

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian 57
B. Lokasi Penelitian 58
C. Sumber Data 59
D. Teknik Pengumpulan Data 60
E. Analisis Data 66
F. Keabsahan Data 69

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Tempat Penelitian
1. Lokasi Penelitian 71
2. Sejarah 71
3. Visi dan Misi 73
4. Profil Informan …….. 71
B. Temuan Penelitian
1. Kelengkapan Sarana dan Prasarana Sekolah.....78
2. Manajemen Sarana dan Prasarana Sekolah.....84
3. Kepuasan Konsumen Pendidikan tentang Manajemen Saarana dan Prasarana Sekolah.....92

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Analisis Temuan Penelitian
1. Kelengkapan Sarana dan Prasarana Sekolah 99
2. Manajemen Sarana dan Prasarana Sekolah 101
3. Kepuasan Konsumen Pendidikan tentang Manajemen Saarana dan Prasarana Sekolah 104

BAB V : PENUTUP
A. Kesimpulan 107
B. Saran 108

DAFTAR PUSTAKA 110
LAMPIRAN 115

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel	Keterangan	Halaman
Tabel 1	Pedoman Wawancara	58
Tabel 2	Jadwal Kegiatan Wawancara	75
Tabel 3	Identitas Informan	76
Tabel 4	Pengkodean Data Penelitian	77
Tabel 5	Contoh Kode dan Cara Membacanya	78
Tabel 6	Contoh Kode dan Cara Membacanya	62

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I : Blue Print

LAMPIRAN II : Pedoman Wawancara

LAMPIRAN III : Hasil Wawancara

LAMPIRAN IV : Profil Sekolah

LAMPIRAN V : Struktur Organisasi Sekolah

LAMPIRAN VI : Keadaan Fasilitas Sekolah

LAMPIRAN VII : Jumlah Peserta Didik

LAMPIRAN VIII : Daftar Guru dan Karyawan

LAMPIRAN IX : Standar Sarana dan Prasarana Pendidikan

LAMPIRAN X : Surat Izin Penelitian

LAMPIRAN XII : Surat Tugas Penelitian

LAMPIRAN XIII :Dokumentasi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pendidikan adalah usaha sadar yang dilakukan pendidik untuk menyelenggarakan kegiatan pengembangan peserta didik agar menjadi manusia yang terdidik dengan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam pelaksanaannya pendidikan dikenal sebagai usaha bimbingan pada peserta didik untuk memberikan jalan agar tercapainya cita-cita dan mengubah tingkah laku ke arah yang lebih baik.[1]

Pada era globalisme, pendidikan dikejutkan dengan adanya model pengelolaan pendidikan berbasis industri. Pengelolaan model seperti itu mengupayakan pihak lembaga pendidikan untuk meningkatkan mutu pendidikan berdasarkan manajemen perusahaan. Dalam dunia pendidikan mutu pendidikan tergantung pada kepuasan pelanggan. Pelanggan pendidikan dikelompokkan menjadi dua, yakni pelangggan internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan internal adalah pengelola pendidikan, pendidik serta tenaga kependidikan, sedangkan pelanggan eksternal ialah peserta didik, orang tua, masyarakat termasuk juga pemerintah. Masyarakat dan pemerintah dapat disebut pelanggan eksternal tersier.[2]

Secara operasional, mutu ditentukan oleh dua faktor yakni, faktor pertama terpenuhnya spesifikasi yang telah ditentukan sebelumnya *(quality*

---

[1]Kompri, *Manajemen Pendidikan Komponen-komponen Elementer Kemajuan Sekolah*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2016), 5-17.
[2] Edward Salis, *Total Quality Management in Education,* (London: Kogn Page, 2007),19.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

in fact) dan terpenuhnya spesifikasi yang diharapkan menurut tuntutan dan pengguna jasa *(quality in perception)*. Dalam penyelenggaraanya, *(quality in fact)* merupakan lulusan lembaga pendidikan yang sesuai dengan kualifikasi tujuan lembaga pendidikan, yang menghasilkan standar kemampuan dasar minimal yang dikuasai peserta didik. Sedangkan *(quality in perception)* pada pendidikan adalah kepuasan dan bertambahnya minat pelanggan eksternal terhadap lulusan lembaga pendidikan.[3]

Dalam penjelasan tersebut, mutu pendidikan memiliki hubungan erat dengan kepuasan konsumen pendidikan, utamanya yaitu peserta didik. Kepuasan konsumen memberikan suatu dorongan untuk menjalin ikatan pada lembaga pendidikan. Persaingan yang ketat antar lembaga pendidikan mendorong setiap lembaga pendidikan untuk memberikan layanan yang terbaik kepada konsumen pendidikan. Masing-masing lembaga pendidikan tentunya mempunyai program pendidikan yang terus diperbarui. Program tersebut dapat berupa layanan-layanan yang semakin mempermudah konsumen pendidikan untuk mendapatkan pendidikan yang berkualitas. Hal itu juga dimaksudkan untuk menarik minat sebanyak mungkin kepada masyarkat terhadap lembaga pendidikan serta mempertahankan citra dan kualitas lembaga pendidikan tersebut. Dengan demikian kepuasan konsumen pendidikan dapat mewujudkan lembaga pendidikan yang bermutu dan berkualitas.[4]

---

[3] Edward Salis, *Total Quality Management in Education*, (London: Kogn Page, 2007), 7.

[4] Inggit Dyaning W, Tesis *Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pendidikan berbasis Sistem Manajemen Mutu Iso 9001:2008 di Madrasah Ibtidaiyah se Yogyakarta Tahun Ajaran 2015-2016*, (Yogyakarta: UIN Sunan kalijaga, 2016), 2.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kepuasan pelanggan atau konsumen adalah perasaan seseorang yang puas atau sebaliknya setelah membandingkan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa. Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Dalam bidang pendidikan, kepuasan pelanggan dapat menciptakan kecintaan atau loyalitas pada lembaga pendidikan.[5]

Berbagai upaya program pendidikan dilakukan untuk mecapai tujuan lembaga pendidikan yang bermutu, mulai dari pemantaban kurikulum, peningkatan jumlah jenis dan mutu saran dan prasarana pendidikan. Supaya semua langkah peningkatan mutu lembaga pendidikan dapat tercapai maka setiap program wajib ditunjang oleh layanan manajemen yang teratur dan memadai. Di samping itu peningkatan kualitas dan jumlah sarana dan prasarana pendidikan harus didukung oleh pelayanan manajemen sarana dan prasarana pendidikan yang tertib.[6]

Sarana dan prasarana pendidikan merupakan salah satu sumber daya yang penting dalam menunjang proses pembelajaran di sekolah. Keberhasilan program pendidikan di sekolah sangat dipengaruhi oleh kondisi sarana dan prasarana yang dimiliki sekolah oleh optimalisasi pengelolaan dan pemanfaatannya. Seiring dengan adanya perubahan pada pola pemerintahan, yaitu dengan diberlakukannya otonomi daerah yang berdampak kepada otonomi pendidikan, maka pola manajemen sekolah juga

[5] Hanun Asrohah, *Manajemen Mutu Pendidikan*, (Surabaya: UIN Sunan Ampel Press, 2014), 59.
[6] Musfiqon, Andien Widodo, *Manajemen Sekolah Unggul*, (Sidoarjo: Nizamia Learning Center,2016), 118.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berubah. Manajemen sekolah yang semula terpusat, kini diotonomikan ke sekolah, termasuk otonomi manajemen sarana dan prasarananya. Sekolah dituntut harus memiliki kemandirian dalam mengatur dan mengurus kepentingan sekolah menurut kebutuhan dan kemampuan sendiri serta berdasarkan pada aspirasi dan partisipasi warga sekolah dengan tetap mengacu pada peraturan dan perundang-undangan yang berlaku. Untuk mengoptimalkan penyediaan, pendayagunaan, perawatan dan pengendalian sarana dan prasarana pendidikan pada setiap jenis dan jenjang pendidikan diperlakukan adanya penyesuaian manajemen sarana dan prasarana pendidikan.[7]

Mengatur hal tersebut, Pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan pada Bab VII Pasal 42 disebutkan bahwa: (1) Setiap satuan pendidikan wajib memiliki sarana yang meliputi perabot, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku dan sumber belajar lainnya, bahan habis pakai, serta perlengkapan lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan. (2) Setiap satuan pendidikan wajib memiliki prasarana yang meliput lahan, ruang kelas, ruang pimpinan satuan pendidikan, ruang pendidik, ruang tata usaha, ruang perpustakaan, ruang laboratorium, ruang bengkel kerja, ruang unit produksi, ruang kantin, instalasi daya dan jasa, tempat berolahraga, tempat beribadah,

[7]Matin, Nurhatati Fuad, *Manajemen Sarana dan Prasarana Konsep dan Aplikasinya*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016), 1.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tempat bermain, tempat berkreasi, dan ruang/tempat lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan.[8]

Adapaun peraturan yang memfokuskan pembahasan tentang sarana dan prasarana pendidikan yakni Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 tentang Standar Sarana dan Prasarana Sekolah Dasar/Madrasah Ibtidaiyah (SD/MI), Sekolah Menengah Pertama/Madrasah Tsanawiyah (SMP/MTs), dan Sekolah Menengah Atas/Madrasah Aliyah (SMA/MA).[9]

Manajemen atau pengelolaan merupakan komponen integral yang tidak dapat dipisahkan dari proses pendidikan secara keseluruhan. Alasannya tanpa manajemen tidak mungkin tujuan pendidikan dapat diwujudkan secra optimal, efektif dan efisien. Manajemen pendidikan juga dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang berkenan dengan pengelolaan proses pendidikan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, baik tujuan jangka pendek, menengah, maupun tujuan jangka panjang.[10]

Sarana pendidikan adalah peralatan dan perlengkapan yang secara langsung dipergunakan dan menunjang proses pendidikan, khususnya proses belajar mengajar, seperti gedung, ruang kelas, meja kursi, serta alat-alat dan media pengajaran. Adapun yang dimaksud dengan prasarana pendidikan adalah fasilitas yang secra tidak langsung menunjang jalannya

---

[8] Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.

[9] Permendiknas Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Standar Sarana dan Prasarana untuk Sekolah Dasar/Madrasah Ibtidaiyah (SD/Mts), dan Sekolah Menengah Atas/Madrasah Aliyah (SMA/Ma)

[10] Mulyasa E, *Manajemen Berbasis Sekolah Konsep, Strategi, Implementasi* (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2009), 20.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

proses pendidikan atau pengajaran, seperti halaman, kebun, taman sekolah, jalan menuju sekolah, tetapi jika dimanfaatkan secara langsung untuk proses belajar mengajar, seperti taman sekolah, kebun, taman sekolah untuk pengajaran biologi, halaman sekolah sebgai sekaligus lapangan olah raga, komponen tersebut merupakan sarana pendidikan.[11]

Secara umum, tujuan perlengkapan sekolah adalah memberikan layanan secara profesional dibidang sarana dan prasarana pendidikan dalam rangka terselenggaranya pendidikan secara efektif dan efisien. Secara rinci tujuannya adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengupayakan pengadaan sarana dan prasarana Pendidikan melalui system perencanaan dan pengadaan yang hati-hati dan seksama. Dengan perkataan ini melalui manajemen perlengkapan pendidikan diharapakan semua perlengkapan yang didapatkan oleh sekolah adalah sarana dan prasarana pendidikan yang berkualitas tinggi, sesuai dengan kebutuhan sekolah, dan dengan dana yang efisien.
2. Untuk mengupayakan pemakaian sarana dan prasarana sekolah secara tepat dan efisien
3. Untuk mengupayakan pemeliharaan sarana dan prasarana sekolah, sehingga keberadaannya selalu dalam kondisi siap pakai dalam setiap diperlukan oleh semua personel sekolah.[12]

---

[11]Ibid, 49.

[12]Bafadal Ibrahim, *Manajemen Perlengkapan Sekolah Teori dan Aplikasinya* (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), 5.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Manajamen sarana dan prasarana adalah kegiatan yang mengatur untuk mempersiapkan segala peralatan/material bagi terselenggaranya proses pendidikan di sekolah. Manajemen sarana dan prasarana dibutuhkan untuk membantu kelancaran proses belajar mengajar. Manajemen sarana prasarana merupakan keseluruan proses perencanaan pengadaan, pendayagunaan, dan pengawasan sarana dan prasarana yang digunakan agar tujuan pendidikan di sekolah dapat tercapai dengan efektif dan efisien. Kegiatan manajemen sarana dan prasarana meliputi perencanaan kebutuhan, pengadaan, penyimpanan, penginventarisasian, pemeliharaan, dan penghapusan sarana dan prasarana pendidikan.[13]

Penjelasan dari paparan di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen pendidikan dan manajemen sarana dan prasaran pendidikan mempunyai peran penting mengenai kualitas mutu lembaga pendidikan dimana konsumen dapat merasakan pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan yang ada di lembaga sudah memenuhi harapan atau melebihi harapan. Hal itu juga dimaksudkan untuk menarik minat sebanyak mungkin kepada masyarakat terhadap lembaga pendidikan serta mempertahankan citra dan kualitas lembaga pendidikan tersebut. Dalam hal ini, peneliti mengambil objek penelitian di salah satu sekolah kawasan Sidoarjo yakni Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo. Peneliti akan melakukan pengukuran kepuasan tentang manajemen sarana dan prasarana pendidikan di Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Taman.

[13]Rohiat, *Manajemen Sekolah Teori Dasar dan Praktik* (Bandung: PT Refika Aditama, 2010), 26.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo adalah Sekolah Menegah Atas Swasta yang bertempat di Jalan Raya Ketegan No. 35 Sepanjang Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo, Provinsi Jawa Timur. Sekolah ini merupakan sekolah bernuansa Islami yang terakreditasi A dan terdaftar di Badan Akreditasi Nasional Sekolah/Madrasah (BAN-S/M).

Peneliti memilih Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo sebagai objek penelitian karena meninjau dari sekolah tersebut baru direnovasi pada tahun 2017-2018. Salah satu bentuk sarana yang telah direnovasi yakni gedung yang berlantai delapan. Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo mempunyai sarana dan prasara yang memadai, seperti ruang belajar sebanyak 18 ruang kelas dilengkapi dengan ac, LCD proyektor, wifi, cctv dan speaker aktif, laboratorium pelajaran biologi, fisika, kimia, multimedia, dan komputer, perpustakaan, kantin, koperasi siswa, kamar mandi, sarana olah raga terdiri dari lapangan indoor.

Salah satu misi Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo adalah mengembangkan potensi akademik dengan menyedikan fasilitas belajar - mengajar dan teknologi informasi, maka dari itu sarana dan prasarana selalu dikembangkan dan diperbarui, mulai dari pembangunan gedung, pembaharuan laboratorium, sampai penambahan berbagai macam buku pada perpustakaan. Hal ini dilakukan agar tercipta kenyamanan sehingga tujuan kegiatan belajar dan pengajaran di sekolah tercapai.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berbagai pembaharuan dilakukan oleh Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo untuk memberikan pelayanan kepada konsumen pendidikan yang bertujuan menciptakan kepuasan pada konsumen pendidikan. Hal ini yang melatarbelakangi peneliti untuk melakukan penelitian mengenai kepuasan konsumen pendidikan di Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo.

Berdasarkan paparan latar belakang di atas, maka peneliti mengambil judul: Kepuasan Konsumen Pendidikan Tentang Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo.

B. Fokus Penelitian

Dalam penelitian yang akan dilakukan terdapat fokus penelitian yang diuraikan dalam bentuk pertanyaan meliputi:

1. Bagaimana kelengkapan sarana dan prasarana pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo?
2. Bagaimana manajemen sarana dan prasarana di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo?
3. Bagaimana kepuasan konsumen pendidikan tentang manajemen sarana dan prasarana pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo ?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas peneliti memberikan batasan ruang lingkup dari penelitian yang dilakukan terkait konsumen

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pendidikan yang dituju pada peserta didik di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo.

D. Tujuan Penelitian

Setelah melakukan penelitian, diharapkan peneliti akan mengetahui beberapa hal dari aspek rumusan masalah yang diteliti :

1. Untuk mengetahui kelengkapan sarana dan prasarana pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo.
2. Untuk mengetahui Manajemen Sarana dan Prasarana di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo.
3. Untuk mengetahui Kepuasan konsumen Pendidikan tentang Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo.

E. Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan penelitian di atas, maka manfaat yang diharapkan yaitu:

1. Manfaat Teoritis
   a. Menambah pengetahuan penulis tentang kepuasan konsumen pendidikan tentang manajemen sarana dan prasarana pendidikan
   b. Menambah kontribusi keilmuan di bidang manajemen pendidikan, terutama tentang manajemen sarana dan prasarana Pendidikan

2. Manfaat Praktis

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dapat dijadikan masukan bagi sekolah mengenai kepuasan konsumen .pendidikan tentang manajemen sarana dan prasarana pendidikan.

F. Definisi Konseptual

Definisi konseptual atau definisi operasional adalah penjelasan atau pemaparan suatu konsep atau variabel agar dapat diukur dengan meninjau pada indikator dari suatu konsep atau variabel.[14]

Definisi konseptual bertujuan untuk memudahkan pembaca dalam penelitian penulis guna memahami serta menghindari beberapa variasi penafsiran dari pembaca. Berikut merupakan definisi yang penulis gunakan dalam Skripsi "Kepuasan Konsumen Pendidikan Tentang Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo":

1. Kepuasan Konsumen Pendidikan

Kepuasan konsumen merupakan sikap konsumen setelah mereka mengunakan atau memperoleh suatu produk atau jasa. Dalam dunia Pendidikan Kepuasan konsumen atau pelanggan pendidikan adalah orang yang menggunakan jasa penddikan untuk memenuhi tuntutan kebutuhan dan pengelola yang diperlukan oleh lembaga pendidikan. Pelanggan pendidikan meliputi peserta didik, orang tua, masyarakat,

[14] Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian Skripsi, Thesis, dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2011), 96

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pengelola pendidikan, pendidik, dan tenaga kependidikan serta pemerintah.[15]

Pada penulisan skripsi mengenai kepuasan konsumen pendidikan tentang manajemen sarana dan prasarana pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo, penulis memfokuskan konsumen atau pelanggan pendidikan terhadap peserta didik.

2. Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan

Manajemen sarana dan prasarana pendidikan dapat didefinisikan sebagai proses pendayagunaan dan pengadaan komponen-komponen yang terjadi secara langsung maupun tidak langsung untuk menunjang proses kegiatan pembelajaran pendidikan sehingga mencapai tujuan pendidikan secara efektif serta efisien.[16]

G. Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian adalah beberapa hasil penelitian terdahulu yang menverifikasi perbedaan dan persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini. Penelitian terdahulu dipergunakan untuk menunjukkan keaslian penelitian ini bahwa tidak adanya duplikat penelitian, serta menjadi bahan referensi peneliti dalam melakukan penelitian. Untuk itu peneliti akan menguraikan secara ringkas beberapa hasil penelitian sebagai berikut :

[15] Hanun Asrohah, *Manajemen Mutu Pendidikan,* (UIN Sunan Ampel Press, 2014), 60.
[16] Ali Imran, dkk, *Manajemen Pendidikan,* (Malang: Universitas Negeri Malang, 2003), 85.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Tingkat kepuasan peserta didik terhadap pelayanan proses pembelajaran di SMK Averus. Skripsi ini dibuat oleh Rizki Normaeda Sobari pada tahun 2014. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan tingkat kepuasan peserta didik terhadap pelayanan proses pembelejaran di SMK Averus. Penelitian ini menggunakan metode analisis kuanitatif dimana teknik penelitian melalui penyebaran angket. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti oleh penulis yaitu metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, sedangkan penelitian yang akan diteliti menggunakan metode kualitatif dan tujuan penelitian ini terhadap pelayanan proses pembelajaran di SMK Averus, sedangkan penelitian yang akan diteliti pada manajemen sarana dan prasarana pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo.
2. Tingkat kepuasan peserta didik terhadap sarana dan prasarana pendidikan jasmani kelas IV, V dan VI di SD Negeri Glagah II Kabupaten Kulonprogo Daerah Istimewa Yogyakarta. Skripsi ini dibuat oleh Arga Widaya Pradana. Penelitian ini membahas mengenai tingkat kepuasan peserta didik terhadap sarana dan prasarana pendidikan jasmani kelas IV, V dan VI di SD Negeri Glagah II Kabupaten Kulonprogo. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti terletak pada variabel penelitian ini adalah sarana dan prasarana pendidikan, sedangkan variabel pada penelitian yang akan diteliti adalah manajemen sarana dan prasarana pendidikan. Adapun

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

objek penelitian ini pada Sekolah Dasar, sedangkan objek penelitian yang akan diteliti pada Sekolah Menengah Atas.

3. Tingkat kepuasan siswa terhadap sarana dan prasarana pendidikan jasmani di MTs Hasyim Asy'ari Piyungan Kabupaten Bantul Yogyakarta. Skripsi ini dibuat oleh Ganda Dewa Gorby G pada tahun 2016. Penelitian ini membahas tentang seberapa besar tingkat kepuasan siswa terhadap sarana dan prasarana pendidikan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengambilan data melalui angket. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti terletak pada Variabel, dimana penelitian ini lebih menspesifikkan sarana dan prasarana pendidikan jasmani, sedangkan penelitian yang akan diteliti pada manajemen sarana dan prasarana pendidikan. Adapun perbedaan lain terletak pada objek, dimana penelitian sebelumnya di Madrasah Tsanawiyah, sedangkan penelitian yang akan diteliti pada Sekolah Menengah Atas.

H. Sistematika Pembahasan

Kerangka penelitian secara garis besar dan secara keseluruhan terdiri dari lima bab utama, yaitu:

1. Bab I

   Mengenai pendahuluan, Pada bab ini akan menjabarkan dari latar belakang penelitian, fokus penelitian, Batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi penelitian, keaslian penelitian dan sistematika pembahasan penelitian.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Bab II

Mengenai kajian pustaka, Pada bab ini akan dipaparkan dari konseptualisasi dari kepuasan konsumen pendidikan, Konseptualisasi dari Manajemen sarana dan prasarana pendidikan, dan kepuasan konsumen pendidikan tentang manajemen sarana dan prasarana pendidikan.

3. Bab III

Mengenai metode penelitian, di dalam bab ini menjabarkan bagaimana penelitian dilakukan. Mulai dari pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, sumber data penelitian, cara analisis dan dan keabsahan data penelitian.

4. Bab IV

Mengenai hasil penelitian dan pembahsan, Pada bab IV ini terdiri dari deskripsi subjek, deskripsi dan reliabilitas data, hasil penelitian yang terdiri dari deskripsi hasil temuan dan analisis temuan penelitian, kemudian pembahasan hasil penelitian.

5. Bab V

Bagian ini merupakan penutup dari penulisan yang terdiri dari kesimpulan dan saran yang dianggap bermanfaat bagi pembaca.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kepuasan Konsumen Pendidikan

1. Pengertian Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen didefinisikan sebagai sikap konsumen setelah mereka menggunakan atau memperoleh suatu produk atau jasa. Dari perspektif manajerial, mempertahankan atau meningkatkan kepuasan konsumen merupakan hal kritis.[17]

Pengertian secara umum mengenai kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan hasil dari adanya perbedaan-perbedaan antara harapan konsumen dengan kinerja yang dirasakan oleh konsumen tersebut. Adapun beberapa pengertian kepuasan konsumen menurut para peneliti adalah sebagai berikut :

Czepiel mengemukakan bahwa "*because satisfaction is defined (and can be measured) as the discrepancy between expectations and perceived reality, a firm can change its customers satisfaction without changing its offering at all*" Kepuasan (dapat diukur) karena perbedaan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan, perusahaan dapat mengubah kepuasan pelanggan tanpa mengubah semua penawarannya. Setelah mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk atau jasa, konsumen akan memiliki perasaan puas atau tidak puas terhadap produk

[17] John mowen dan michael minor, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2002), 89

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

atau jasa yang dikonsumsinya. Kepuasan akan mendorong konsumen untuk membeli dan mengkonsumsi ulang produk tersebut. Sebaliknya, perasaan yang tidak puas akan menyebabkan konsumen kecewa dan menghentikan pembelian produk.[18]

Menurut Kotler, "*satisfaction is a person's feeling of pleasure or disappointment resulting from comparing a product perceived performance in relations to his or her expectations*". Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Dapat disimpulkan bahwa tingkan kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antar kinerja yang dirasakan dan harapan. Jika kualitas di bawah harapan, konsumen akan tidak puas, namun jika kualitas sesuai harapan, konsumen akan puas. Apabila kualitas melampaui harapan, konsumen akan sangat puas dan senang.[19]

Pendapat ini juga disepakati oleh Band yang mengatakan bahwa kepuasan konsumen atau pelanggan adalah tingkatan suatu kebutuhan, harapan atau keinginan yang terpenuhi dan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Pendapat ini ditambahkan oleh Mowen yang mengatakan bahwa kunci terciptanya

[18]Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), 387
[19]Philip Kotler, *Marketing Manajemen; 11 tahun edition*, (New Jersey: Prentice Hall Intel, 2003),

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kepuasan pelanggan terletak pada kinerja agen yang diartikan sebagai kualitas agen tersebut.[20]

Beberapa pengertian di atas semakin diperkuat oleh pendapat Handi Irawan bahwa pelanggan yang puas adalah pelanggan yang mendapat value pemasok, produsen atau penyedia jasa. Value ini dapat dimaksudkan sebagai produk, pelayanan atau sistem yang bersifat emosional. Jika konsumen atau pelanggan menganggap bahwa value adalah produk yang berkulitas, maka kepuasan pelanggan akan didapat dari produk yang berkualitas. Jika value bagi pelanggan adalah kenyamanan, maka kepuasan pelanggan dari pelayanan yang yang baik. Jika pelanggan mengatakan value adalah harga yang murah, maka kepuasan pelanggan terdapat dari produsen yang memberikan harga yang kompetitif.[21]

Pendapat lain mengenai kepuasan yakni dari Guiltinan, memaparkan kepuasan pelanggan merupakan konsekuensi dari perbandingan yang dilakukan oleh pelanggan yang membandingkan antara tingkatan dari manfaat yang dirasakan terhadap manfaat yang diharapkan oleh pelanggan[22].

Berdasarkan penjabaran beberapa pendapat di atas, terdapat kesimpulan bahwa kepuasan konsumen akan terwujud melalui

---

[20] Trisno Musanto, *"Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Adversiting Surabaya"*, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol.6, No.2, September 2004: 123-16, 2004, 125.

[21] Handi Irawan, "*10 Prinsip Kepuasan Pelanggan.",*(Jakarta: PT. Gramedia, 2002), 2.

[22] Joseph Guiltinan, *Marketing Manajemen; 6 tahun edition*, (McGraw-Hill Companies), 6

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

hubungan positif antara harapan konsumen dengan kualitas atau kinerja sebuah produk yang diberikan produsen. Semakin besar kualitas atau kinerja produk yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen, maka semakin besar pula kepuasan konsumen.

2. Pengertian Konsumen Pendidikan

Konsumen atau pelanggan pedidikan adalah masyarakat yang membutuhkan jasa pendidikan yang diperuntukkan untuk membeli layanan jasa dari lembaga pendidikan. Pelanggan akan membeli jasa apabila sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Pelanggan akan puas jika kinerja lembaga pendidikan memenuhi harapan. Semakin baik kinerja lembaga pendidikan yang diberikan kepada pelanggan pendidikan, maka semakin baik kepuasan pelanggan. Sebaliknya, jika kinerja lembaga kurang dari harapan konsumen, maka pelanggan tidak merasa puas. Dalam marketing pendidikan, kebutuhan pelanggan harus dipahami leh penyelenggara pendidikan dan harus dipastikan bahwasannya layanan pendidikan mampu memenuhi kebutuhan pelanggan.[23]

Menurut Salis pelanggan pendidikan terbagi menjadi tiga kelompok yakni pelanggan utama meliputi pelajar yang secara langsung menerima jasa, pelanggan kedua yaitu orang tua, gubernur atau sponsor pelajar yang memiliki kepentingan lansung secara individu maupun institusi, dan pelanggan ketiga yaitu pihak yang memiliki peran penting,

[23]Hanun Asrohah, *Manajemen Mutu Pendidikan*, (Surabaya: UIN Suna Ampel Press, 2014), 58.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

meskipun tak langsung seperti pemerintah dan masyarakat secara keseluruhan.[24]

Pemaparan tentang pengertian kepuasan konsumen dan konsumen pendidikan di atas dapat diperoleh kesimpulan bahwa pengertian kepuasan konsumen pendidikan ialah sikap dari masyarakat di lembaga pendidikan setelah memperoleh produk atau jasa di lembaga pendidikan.

a. Siswa Sebagai Konsumen Pendidikan

Menurut Undang-undang RI No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, peserta didik adalah anggota masyarakat yang berusaha mengembangkan potensi diri melalui proses pembelajaran yang tersedia pada jalur, jenis serta jenjang pendidikan tertentu.[25]

Peserta didik mempunyai peran dalam dunia pendidikan yakni sebagai subjek pendidikan yang yang ingin meningkatkan kemampuan yang dimiliki melalui proses yang ditempuh dengan tingkatan mulai dari tingkat dasar hinga tingkat tinggi. Peserta didik merupakan salah satu komponen dalam sistem pendidikan kemudian diproses dalam dunia pendidikan sehingga menjadi manusia yang berkualitas sesuai tujuan pendidikan nasional.[26]

---

[24]Edward Salis, 68
[25] Ali Imron, *Manajemen Peserta Dididk Berbasis Sekolah*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011), 5.
[26]Eka Prihatin, *Manajemen Peserta Didik*, (Bandung: Alfabeta, 2011), 3

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Makna dari kepuasan peserta didik adalah suatu sikap yang ditunjukkan oleh peserta didik, baik sikap positif atau negatif tergantung dengan kesesuaian harapan pesert didik dengan kenyataan yang diberikan oleh lembaga Pendidikan pada peserta didik. Kepuasan peserta didik sangat tergantung pada persepsi dan harapan mereka pada layanan yang diberikan lembaga pendidikan yang diminatinya yang kemudian dipengaruhi oleh kebutuhan akan pendidikan dan keinginan untuk dapat berprestasi serta meningkatkan kemampuan mereka untuk melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi. Kepuasan peserta didik akan mempengaruhi sekolah yang dikelompokkan pada 8 aspek yakni: guru, kinerja sekolah, aktifitas peserta didik, kedisiplinan peserta didik, peluang membuat keputusan, bangunan sekolah, komunikasi pada teman-teman sekolah.[27]

Harapan peserta didik mempunyai peran untuk mempengaruhi kepuasan peserta didik. Semakin terpenuhi bahkan melebihi harapan yang dimiliki peerta didik pada lembaga pendidikan, maka semakin baik rasa puas pada lembaga pendidikan tersebut. Harapan peserta didik terbentuk dilatar belakangi karena adanya pengalaman akan pelayanan sekolah yang sebelumnya, nasihat teman dan orang tua. Jika pihak sekolah memberikan

[27] Popi Sopiatin, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Peserta* Didik, (Bogor: Graha Indonesia, 2010), 34

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

harapan tinggi, konsumen akan merasa kecewa ketika harapannya tidak terpenuhi, sebaliknya jika pihak sekolah memberikan harapan rendah, maka konsumen tidak tertarik untuk memilih sekolah tersebut. Hal itulah mengapa harapan mempunyai peran pada kepuasan konsumen.

Selain itu, kepuasan konsumen peserta didik sendiri akan memberika kepuasan pada berbagai hal, diantaranaya:

1) Hubungan antara sekolah dengan para konsumennya menjadi harmonis.
2) Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang.
3) Mendorong terbentuknya loyalitas pada konsumen.
4) Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan lembaga.
5) Reputasi lembaga menjadi semakn baik di mata pelanggan.
6) Laba yang diperoleh dapat meningkat.[28]

3. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pendidikan

Kepuasan antar konsumen tidak didapatkan begitu saja dan dengan kadar yang berbeda-beda dari konsumen satu dengan konsumen lain, dalam hal ini membuktikan adanya faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen itu sendiri, sehingga perlu diketahui oleh penyedia jasa atau lembaga.

[28]Fandy Tjiptono, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Andi Offset, 1998), 102

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Membahas tentang faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen Philip Kotler, mengatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah:

a. Faktor Keandalan

Keandalan yang dimaksud dalam hal ini adalah kemampuan penyedia layanan yang memberikan jasa untuk menjalankan jasa yang dijanjikan dengan konsisten dan terpercaya. Pelanggan akan puas apabila kualitas produk atau jasa yang diberikan sesuai dengan janjinya kepasa konsumen.

b. Faktor Ketanggapan

Ketanggapan merupakan layanan cepat dan tanggap oleh penyedia jasa kepada konsumen. Hal ini memberikan pengaruh yang baik terhadap kepuasan konsumen, karena sikap tanggap yang baik akan memberikan kepuasan yang baik pula.

c. Faktor Keyakinan

Keyakinan yaitu kemapuan pengetahuan dan kesopanan petugas penyedia jasa untuk menumbuhkan rasa kepercayaan dan keyakinan dari konsumen. Jadi, apabila ada jaminan terhadap kualitas layanan yang diberikan maka konsumen akan merasa puas

d. Faktor Empati

Emapati adalah rasa peduli, yang dimaksud empati disini ialah perhatian yang diberikan bagi pelanggan. Peran empati dalam

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

hal ini menjadi penting karna menimbulkan rasa nyaman yang dialami oleh konsumen dalm menggunakan jasa pelayanan yang diberikan.

e. Faktor Berwujud

Berwujud adalah penampilan dari fasilitas fisik, personel, peralatan dan media komunikasi. Faktor ini juga akan memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan, karena jika semakin baik fasilitas yang diberikan dalam pelayanan penyedia jasa, maka semakin baik pula kepuasan konsumen.[29]

Menurut Lupiyoadi ada lima faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, yaitu:

a. Kualitas Produk

Jika hasil evaluasi konsumen menunjukkan bahwa produk berkualitas maka konsumen merasa puas. Produk dikatakan berkualitas tinggi apabila produk tersebut memenuhi kebutuhan konsumen.

b. Kualitas Pelayanan

Apabila konsumen mendapatkan pelayanan yang baik, maka konsumen merasa puas, sebaliknya jika konsumen merasa

[29] J. Suprapno, *"Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan"*, (Jakarta: cetakan ketiga Rineka Cipta, 2006), 237

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pelayanan penyedia jasa kurang baik maka konsumen tidak merasa puas.

c. Emosional

Mengasilkan dan mempertahankan produk yang berukalitas merupakan tujuan bagi setiap penyelenggara jasa konsumen akan merasa puas ketika sesorang memujinya karena menggunakan produk yang berkualitas.

d. Harga

Tidak dipungkiri jika harga selalu menjadi peran penting dimata konsumen. Produk yang memiliki kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai tinggi dimata konsumen.

e. Biaya

Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tdak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.[30]

Adapun pendapat lain mengenai faktor kepuasan konsumen pendidikan dari Suharsimi Arikunto, yaitu:

a. Keanekaragama Produk *(feature)*.

Keanegaragaman alat-alat dalam menunjang pengelolaan pendidikan, sehingga proses pembelajaran pendidikan terlaksana dengan baik.

[30]Lupiyoadi Rahmat, *"Manajemen Pemasaran Jasa"*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), 34.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Keandalan *(realibility).*

Keadalan yang dimaksud merupakan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung proses kegiatan pembelajaran Pendidikan serta ditunjang oleh guru yang telah sertifikasi.

c. Kesesuaian *(confermance).*

Dalam pengelolaan suatu lembaga pendidikan, kesesuaian antara fungsi dengan tujuan lembaga harus terwujud. Sehingga dalam proses pengelolaan lembaga berjalan sesuai dengan rencana dan tujuan yang ingin dicapai.

d. Daya Tahan *(durability).*

Daya tahan ialah kemampuan sesuatu dalam pemakaian yang bertahan lama. Dalam pengelolaan lembaga, diperlukannya faktor penunjang seperti sarana dan prasarana yang yang mempunyai daya tahan lama, agar ketika kegiatan pembelajaran tidak terganggu dan tujuan pembelajaran sesuai dengan target yang sudah direncanakan.

e. Berujud *(tangibles).*

Berujud dalam hal ini adalah penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan oleh lingkungan sekitar merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan lembaga pendidikan, hal ini meliputi fasilitas fisik seperti gedung, gudang, dan sebagainya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

f. Jaminan *(assurance).*

Suatu lembaga tentunya memberikan jaminan kepada konsumen pendidikan agar konsumen mendapat rasa nyaman dan puas terhadapa pengelolaan lembaga tersebut. [31]

Menurut Freddy Rangkuti, ada delapan faktor yang mempemgaruhi kepuasan konsumen pendidikan, meliputi: a. Nilai

Maksud dari nilai disini ialah manfaat menyeluruh yang didasari oleh persepsi konsumen setelah merasakan produk. Suatu lembaga saat melayani konsumen pendidikan belum tentu jasa tersebut dikatakan bernilai bagi pelanggan, semakin bernilai suatu produk, maka semakin bertambah pula kebutuhan yang terpenuhi oleh konsumen.

b. Daya Saing

Suatu lembaga tentunya memiliki sikap daya saing kepada lembaga lain. Antara lembaga satu dengan lembaga lain berlomba-lomba memberikan pelayanan yang terbaik untuk menciptakan kepuasan konsumen dan menarik minat konsumen lain. Agar dapat bersaing, suatu lembaga memiliki keunikan tersendiri dalam pengelolaan lembaganya baik dari proses dan pelayanan dibandingkan dengan lembaga lain.

c. Persepsi konsumen

[31] Suharsimi Arikunto, *"Managemen Penelitian"*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1992), 104.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Persepsi konsumen didapatkan melalui pengalaman konsumen dalam pengelolaan lembaga. Semakin baik pengelolaan ang diberikan lembaga kepada konsumen maka semakin baik persepsi konsumen terhadap lembaga tersebut.

d. Harga

Harga selalu diperhitungkan oleh konsumen ketika memilih suatu produk. Harga yang relatif murah dengan pengelolaan yang baik merupakan incaran bagi setiap konsumen pendidikan.

e. Citra

Kepuasan konsumen mempengaruhi citra suatu lembaga. Hal ini tidak jauh dari persepsi konsumen yang akan membawa kepuasan atau ketidakpuasan konsumen. Jika persepsi baik muncul pada konsumen, maka semakin baik citra lembaga.

f. Tahap Pelayanan

Kepuasan konsumen pada pelayanan lembaga, akan dirasakan pada tahap-tahap tertentu. Suatu lembaga akan selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen, sehingga konsumen merasa puas.

g. Momen Pelayanan

Momen pelayanan akan selalu diingat konsumen ketika konsumen merasa puas, hal ini dipengaruhi tiga faktor yaitu :

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pelayanan, proses pelayanan dan lingkungan fisik dimana pelayanan diberikan.

h. Tingkat Kepentingan Konsumen

Konsumen yang memiliki tingkat kepentingan tinggi terhadap pelayanan lembaga, maka semakin tinggi pelayanan yang diberikan lembaga kepada konsumen sehingga konsumen merasa puas.[32]

Dari beberapa ahli yang mengemukakan pendapat tentang faktor kepuasan konsumen dapat ditarik kesimpulan bahwa secara umum kepuasan konsumen terletak pada pelayanan penyedia jasa dalam menanggapi konsumen baik dari petugas yang melayani sampai fasilitas pelayanan yang memadai.

4. Cara mengukur Kepuasan Konsumen Pendidikan

Ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen atau pelanggan pendidikan, menurut Philip Kotler ada empat cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan, yaitu :

a. *Complaint and suggestion system* (Sistem keluhan dan saran)

Organisasi yang berpusat pada pelanggan memberikan kesempatan yang luas bagi pelanggannya untuk menyampaikan keluhan dan sarannya. Misalnya dengan menyediakan kotak saran,

[32]Freddy Rangkuti, *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN-JP*,(Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama,2002), 30-35.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kartu komentar dan sebagainya. Informasi ini dapat memberikan ide-ide kepada perusahaan atau lembaga sekolah untuk menindak lanjuti masalah yang dilaporkan pelanggan dengan segera. Namun kelemahan metode ini jika pelanggan pasif, maka belum tentu mereka akan menyampaikan keluhanya, bisa jadi mereka langsung pindah ke perusahaan atau lembaga lain.

b. *Ghost shopping* (Pembeli Bayangan)

Ghost shopping yaitu dengan menyuruh seseorang untuk berpura-pura menjadi konsumen bagi perusahaan pesaing, setelah itu orang yang menyamar tersebut akan melaporkan laporan-laporanya tentang apa yang mereka rasakan saat menjadi konsumen perusahaan pesaing baik kelebihan maupun kekuranganya. Hal temuan tersebut akan dilaporkan kepada perusahaan sebagai bahan evaluasi perusahaan. Namun metode ini agak sulit diterapkan pada lembaga pendidikan karena untuk menjadi konsumen penuh tidak semudah diperusahaan jasa lainya.

c. *Lost customer analysis* (Analisis Pelanggan yang Beralih)

Lost customer analisis yaitu perusahaan atau lembaga menghubungi pelangganya yang telah berhenti atau berpindah ke perusahaan lain. Hal tersebut bertujuan untuk memperoleh informasi penyebab pelanggan tersebut berpindah. Metode ini bermanfaat bagi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

perusahaan untuk mengambil keputusan selanjutnya dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan. [33]

d. *Customer satisfaction surveys* (Survei kepuasan pelanggan)

Banyak perusahaan atau lembaga yang meneliti mengenai kepuasan pelangganya melalui survei baik melalui telfon, pos, atau wawancara secara langsung. Melalui survei akan didapatkan respon dari pelanggan secara langsung dan pelanggan akan merasa mendapat perhatian dari perusahaan. Berbeda dengan metode keluhan dan saran diatas yang memerlukan keaktifan pelanggan, metode ini perusahaan yang aktif mencari tahu kepuasan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan beberaa cara :

1) *Directly reported satisfaction* yaitu pengukuran secara langsung melalui pertanyaan. Seperti " seberapakah anda puas dengan pelayanan administras di sekolah kami" jawabanya bisa sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas, sangat tidak puas.
2) *Derived dissatisfaction* yaitu pertanyaan yang diajukan mencakup dua dua hal utama yaitu: (1) tingkat harapan pelanggan kepada kinerja atau jasa. (2). Persepsi pelanggan kepada kinerja katual produk atau jasa yang bersangkutan.
3) *Problem analysis* yaitu pelanggan yang di wawancarai diminta mengungkapkan dua hal yaitu masalah yang mereka hadapi

[33] Buchari Alma, *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan* (Bandung: CV Alfabeta, 2003), 24-35.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berkaitan dengan produk yang telah didapat dan saran-saran untuk untuk melakukan perbaikan.

4) *Importance performance* analisis yaitu pelanggan diminta mengurutkan prioritas penawaran yang ditawarkan manakah yang lebih penting, lalu pelanggan diminta mengurutkan lagi seberapa baik kinerja pada setiap elemen yang telah diurutkan tadi.[34]

5. Indikator Kepuasan Konsumen Pendidikan

Pelayanan dari produsen atau penyedia jasa suatu lembaga dari lembaga satu dengan lembaga lain berbeda-beda, meskipun hal seperti itu terjadi, tetap saja setiap lembaga menginginkan adanya kepusan dari konsumen. Setelah melakukan pengukuran kepuasan konsumen, terdapat ciri-ciri konsumen yang puas sebagai hasil dari pelayanan produsen atau penyedia jasa di suatu lembaga.

Kotler menyatakan ciri-ciri konsumen yang merasa puas sebagai berikut:

a. Loyal terhadap produk

Sikap loyal konsumen yang puas akan membeli ulang dari produsen yang sama, untuk itu sangat perlu dipertahankan produk sudah berkualitas agar tidak mengurangi kepercayaan pelanggan.

b. Adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang sifatnya positif

[34] Tdijptono (2004) dalam Elok Fathkhiyah *" Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Honda AHASS 07819HAMADA MOTOR Ngoro Kabupaten Mojokerto, Skripsi Ilmu Pendidikan Ekonomi UIN Maulana Malik Ibrahim,"* (2009), 69-70.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Konsumen yang merasa puas akan merekomendasikan kepada konsumen lain untuk mengarahkan atau membeli produk yang telah dirasakan atau diterima dari produsen.

c. Perusahaan menjadi pertimbangan utama ketika membeli merek lain.

Konsumen yang ingin berbalik arah pada produsen lain akan mempertimbangkan produsen yang lebih dulu memberikan kepuasan padanya.

Paparan di atas menunjukkan bahwa adanya kualitas produk yang baik dapat dipertahankan jika memberikan kepercayaan bagi konsumen, sehingga konsumen tidak mudah berbalik arah dan mempertimbangkan ulang jika ingin berpindah dari penyedia yang lebih awal memberikan kepuasan.[35]

Pendapat lain dikemukakan oleh Irawan mengenai indicator kepuasan pelanggan yaitu:

a. Perasaan puas, yaitu ungkapan perasaan puas atau tidak puas dari pelanggan saat menerima pelayanan yang baik dan berkualitas dari perusahaan.
b. Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk, yaitu sesuai atau tidaknya suatu produk atau jasa setelah pembelian denga harapan yang diinginkan pelanggan.

[35]Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Prahalindo, 2002), 57

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Selalu membeli produk, yaitu pelanggan akan tetap memakai dan terus membeli atau menggunakan jasa apabila tercapainya harapan yang mereka inginkan. [36]

B. Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan

Menurut Mulyasa pengertian sarana adalah peralatan dan perlengkapan yang secara langsung dipergunakan dan menunjang proses pendidikan, khususnya proses belajar mengajar, seperti gedung, ruangan kelas, meja kursi, serta alat-alat dan media pengajaran. Dengan demikian sarana pendidikan akan berperan baik ketika penggunaan sarana tersebut dilakukan oleh tenaga pendidik yang bersangkutan secara optimal. Sedangkan Barnawi berpendapat bahwa pengertian prasarana pendidikan adalah semua perangkat kelengkapan dasar yang secara tidak langsung menunjang pelaksanaan proses pendidikan di sekolah. Dapat diambil kesimpulan bahwa sarana dan prasarana pendidikan adalah suatu kesatuan pendukung terlaksananya proses belajar dan mengajar dengan baik dan optimal.[37]

Menurut Suharsimi Arikunto dalam bukunya organisasi dan administrasi, sarana pendidikan adalah semua fasilitas yang diperlukan dalam proses belajar mengajar, baik yang bergerak maupun yang tidak

[36] Irawan, H. *"10 Prinsip Kepuasan pelanggan"*, (Jakarta: Elex Media Komputindo)
[37] M. Arifin, Barnawi, *Manajemen Sarana dan Prasarana Sekolah*, (Jogjakarta:Ar-Ruzz, 2012), 47-49.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bergerak agar pencapaian tujuan pendidikan dapat berjalan dengan lancar, teratur, efektif dan efisien.[38]

Dari paparan di atas, manajemen sarana dan prasarana pendidikan dapat didefinisikan sebagai proses pendayagunaan dan pengadaan komponen-komponen yang terjadi secara langsung maupun tidak langsung untuk menunjang proses kegiatan pembelajaran pendidikan sehingga mencapai tujuan pendidikan secara efektif serta efisien.[39]

Menurut keputusan Menteri P dan K No 079/ 1975, sarana pendidikan terdiri dari 3 kelompok besar yaitu:[40]

a. Bangunan dan perabot sekolah
b. Alat pelajaran yang terdiri dari pembukuan, alat-alat peraga dan laboratorium.
c. Media Pendidikan yang dapat dikelompokkan menjadi audiovisual yang menggunakan alat penampil dan media yag tidak menggunakan alat penampil.

Kegiatan belajar mengajar semakin sukses jika didukung dengan sarana dan prasarana pendidikan yang memadai, sehigga pemerintah selalu mengupayakan untuk melengkapi kebutuhan dari sarana dan prasarana pendidikan bagi setiap jenjang dan tingkat pendidikan, sehingga kekayaan fisik negara dalam bentuk sarana dan prasarana pendidikan menjadi sangat besar. Untuk terwujudnya tujuan tersebut maka pemerintah membuat

---

[38]Suharsimi Arikunto, *Organisasi dan Administrasi Pendidikan dan Teknologi Kejuruan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1993), 82.
[39]Ali Imran, dkk, *Manajemen Pendidikan*, (Malang: Universitas Negeri Malang, 2003), 85.
[40]Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 1998), 51.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

peraturan tentang standar sarana dan prasarana pendidikan untuk jenjang yang berbeda-beda. Standar ini tercantum di Permendiknas Nomer 24 tahun 2007 tentang standar sarana dan prasarana untuk SD/MI, SMP/MTs dan SMA/MA.

1. Tujuan Sarana dan Prasarana Pendidikan

Tujuan dari pengelolaan sarana dan prasarana ini adalah memberikan layanan secara professional berkaitan dengan sarana dan prasarana pendidikan agar proses pembelajaran dapat berlangsung secara efektif dan efisien.

Berkaitan dengan tujuan ini, Befadal menjelaskan secara rinci tentang tujuan manajemen sarana dan prasarana Pendidikan sebagai berikut:[41]

a. Untuk mengupayakan pengadaan sarana dan prasarana sekolah melalui sistem perencanaan dan pengadaan yang hati-hati dan seksama, sehingga sekolah memiliki sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan.
b. Mengupayakan pemakaian sarana dan prasarana secara tepat dan efisien.

[41] Sulistyorini, *Manajemen Pendidikan Islam,* (Yogyakarta: Teras, 2009), 116-117.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Mengupayakan pemeliharaan sarana dan prasarana Pendidikan, sehingga keadeaan selalu dalam kondisi siap pakai dalam setiap waktu saat diperlukan oleh personel sekolah.

Adapaun pendapat lain dari tim pakar Manajemen Universits Negeri Malang mengidentifikasi beberapa hal mengenai tujuan sarana dan prasarana pendidikan yaitu:

a. Mengupayakan pengadaan sarana dan prasarana pendidikan melalui system perencanaan dan pengadaan secara hati-hati dan seksama, sehingga sekolah atau madrasah memiliki sarana dan prasarana yang baik sesuai dengan kebutuhan dana yang efisien.
b. Mengupayakan pemakaian sarana dan prasarana itu dengan tepat dan efisien.
c. Mengupayakan pemeliharaan sarana dan prasarana pendidikan secara teliti dan tepat, sehingga keberadaan sarana dan prasarana tersebut akan selalu dalam keadean siap pakai ketika akan digantikan atau diperlukan.

Dapat disimpulkan bahwa tujuan dari manajemen sarana dan prasarana yaitu agar dapat memberikan kontribusi yang optimal terhadap proses pendidikan dalam mencapai tujuan pendidikan yang telah ditetapkan.

2. Proses Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan

Menurut Gunawan, secara operasional kegiatan manajemen sarana dan prasarana pendidikan meliputi:

a. Perencanaan Pengadaan Barang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kegiatan manajemen atau pengelolaan di suatu lembaga yang baik dan tidak ceroboh harus diawali dengan perencanaan yang matang untuk menghindari kesalahan dan kegagalan saat melakukan proses pengelolaan tersebut. Salah satu fungsi dari perencanaan yaitu untuk mengetahui kebutuhan dan skala perioritas dalam menentukan kegiatan yang seharusnya didahulukan sesuai dengan dana dan tingkat kepentingan.

b. Prakualifikasi Rekaan

Pengadaan sarana dan prasarana pendidikan melalui pembelian sebagai tindak lanjut pelaksanaan DIP/DIK dilakukan dengan sistem lelang yang diikuti oleh para rekanan untuk menghindari berbagai kemungkinan yang tidak diinginkan seperti penyalahgunaan spekulasi, manipulasi serta perbuatan-perbuatan sembrono lainnya. Rekanan atau pemborong yang dapat mengikuti tander hanyalah rekanan yang terpercaya. Agar mendapatkan rekanan yang bonafit, perlu dilakukan prakualifikasi.

c. Pengadaan Barang

Arti dari pengadaan disini ialah suatu kegiatan yang menyediakan keperluan barang atau jasa yang diperuntukkan untuk menjalankan tugas. Peran pengadaan dalam manajemen sarana dan prasarana pendidikan seperti pengadaan tanah, pengadaan bangunan, pegadaan perabot, pengadaan kendaraan atau alat

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

transportasi, pengadaan sarana pendidikan, alat tulis kantor serta alat tulis kantor.

d. Penyimpanan Barang

Kegiatan selanjutnya setelah pengadaan barang yaitu penyimpanan barang. Penyimpanan barang merupakan kegiatan untuk menampung wujud pengadaan barang agar aman, baik barang yang belum didistribusikan maupun yang akan didistribusikan. Kegiatan penyimpanan barang meliputi penerimaan barang, penyimpanan barang, dan pengeluaran atau pendistribusian barang sesuai Undang-undang Pembendaharaan Indonesia Pasal 55 dan 57. Umumnya kegiatan penyimpanan menggunakan gudang sebagai tempat penyimpanan. Namun, untuk mempersiapkan gudangpun harus memperhatikan beberapa faktor, seperti lokasi gudang, kontruksi, tata letak barang serta sifat dan jenis barang yang akan disimpan.

e. Inventarisasi

Kegiatan inventaris merupakan penyusunan dan pencatatan daftar barang yang ada secara teratur menurut ketentuan yang berlaku. Kegiatan ini dilakukan untuk menyempurnakan kepengurusan dan pengawasan terhadap barang-barang milik negara atau swasta. Inventarisasi juga berguna sebagai masukan dalam pengelolaan sarana dan prasarana seperti perencanaan barang, analisis kebutuhan barang, pengadaan barang, penyimpanan barang,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penyaluran barang, pemeliharaan barang, rehabilitasi barang dan penghapusan barang.

f. Penyaluran

Kegiatan penyaluran dalam pengelolaan sarana dan prasarana menyangkut pemindahan barang dan tanggung jawab barang tersebut dari satu pemegang kepada pemegang lain.

g. Pemeliharaan

Kegiatan pemeliharaan sangat diperlukan bagi pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan agar barang dapan difungsikan dan digunakan dengan baik, maka dari itu barang-barang harus dirawat dengan baik dan rutin untuk menghindari kerusakan dan bertahan lebih lama.[42]

Pemeliharaan sarana dan prasarana pendidikan dilihat dari jenis-jenis upaya yang dilakukan dapat dikelompokkan ke dalam empat bentuk yaitu :

1) Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Pendidikan Berdasarkan Ukuran Waktu

Upaya pemeliharaan sarana dan prasaran pendidikan menurut ukuran waktu dapat dilakukan dengan dua cara yaitu pemeliharaan sehari-hari dan pemeliharaan berkala

a) Pemeliharaan sehari-hari

[42]Ary Gunawan, *Administrasi Sekolah (Administrasi Pendidikan Mikro)*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 1996), 117-146.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pemeliharaan ini dapat dilakukan setiap hari (setiap akan/sesudah memakai). Pemeliharaan ini dilakukan oleh pegawai yang menggunakan barang tersebut dan bertanggung jawab atas barang itu misalnya: pengemudi mobil, pemegang mesin tik, mein stensil dan sebagainya, harus memelihara kebersihan dan memperbaiki kerusakan-kerusakan kecil.

b) Pemeliharaan Berkala

Pemeliharaan ini dapat dilakukan secara berkala atau dalam jangka waktu tertentu sesuai petunjuk penggunaan (manual), misalnya 2 atau 3 bulan sekali dan sebagainya (seperti mesin tulis) atau jarak tempuh tertentu atau jam pakai tertentu. Upaya pemeliharaan ini biasanya dilakukan sendiri oleh pemegangnya/penanggung jawabnya atau memanggil ahli untuk melakukannya.

2) Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Pendidikan Berdasarkan Umur Penggunaan Barang.

Upaya pemeliharaan menurut umur penggunaan barang dapat dilihat dari dua aspek yaitu usia barang secara fisik dan usia barang secara administratif.

a) Usia barang secara fisik

Setiap barang terutama barang elektronik atau mesin mempunyai batas waktu tertentu dalam penggunaannya. Untuk peralatan dan kondisi mesin using itu sangant relatif, oleh karena

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

itu perlu disepakati batas-batasnya. Kalu sebuah mesin kapasitasnya dikatakan 100 persen pada waktu baru, maka kondisi using kapasitas total adalah 0 persen.

b) Usia barang secara administratif

Dalam pelaksanaan kegiatan sehari-hari jarang ditemui barang yang kedeannya secara fisik telah 0 persen, sebab kalau terjadi hal yang demikian jelas telah mengganggu kelancaran kegiatan dalam organisasi. Oleh karena itu, biasanya barang dalam kondisi yang kapasitasnya kurang lebih 50 persen sudah diusulkan untuk dihapus, karena hanya mempersempit ruangan saja dan biaya perawatannya juga akan lebih besar. Misalnya pemakaian barang yang berwujud seperti kendaraan dinas dengan jangka waktu selama
5 tahun.

3) Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Pendidikan Berdasarkan Penggunaan Barang

Pemeiharaan sarana dan prasarana pendidikan berdasarkan pebggunaan barang adalah bahwa barang-barang yang dimiliki organisasi atau dimiiki sekolah harus digunakan sesuai fungsinya sehingga dapat mengurangi kerusakan pada barang tersebut. Misalnya, penggunaan komputer kantor harus digunkan untuk keperluan kantor bukan untuk keperluan lainnya.

4) Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Pendidikan Menurut Keadean Barang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pemeliharaan sarana dan prasarana pendidikan berdasarkan kondisi barang dilakukan terhadap barang habis pakai dan barang tak habis pakai yang dijabarkan sebagai berikut:

a) Pemeliharaan untuk barang yang habis pakai terutama ditunjukkan pada saat penyimpanan sebelum barang tersebut dipergunakan.

b) Pemeliharaan terhadap barang tahan lama seperti:

1)) Mesin-mesin

Mesin-mesin memerlukan pemeliharaan sehari-hari dan pemeliharaan berkala. Pemeliharaan sehari-hari dilakukan oleh pegawai yang diserahi tugas dan tanggung jawab terhadap alat-alat tersebut.

2)) Kendaraan

Kendaraaan bermotor diperlukan pemeliharaan sehari-hari, berkala, dan perbaikan terhadap kerusakan dengan cara seperti membersihkan kendaraan, memeriksa radiator, memeriksa minya motor, membersihkan dan memeriksa air *accu*, dan melaporkan ke unit pengurus jika terjadi kerusakan untuk mendapat mendapat perbaikan.

3)) Alat-alat elektronika

Alat-alat elektronika memerlukan pemeliharaan sehari-hari dan pemeliharaan berkala. Cara pemeliharaannya sama dengan pemeliharaan mesin-mesin kantor. Untuk beberapa peralatan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tertentu cara pemeliharaannya ditentukan oleh pabrik yang memproduksi.

4)) Buku-buku

Pemeliharaan terhadap buku-buku dilakukan setiap hari dan berkala. Pemeliharaan setiap hari dilakukan dengan jalan memebersihkan buku-buku tersebut secara berkala dengan melakukan penyemprotan obat anti hama untuk waktu-waktu tertentu.

5)) Meubeler

Pemeliharaan meubeler pada garis besarnya hanya memerlukan pemeliharaan sehari-hari dan perbaikan jika terjadi kerusakan.

6)) Alat-alat Laboratorium

Pemeliharaan terhadap alat-alat laboratorium memerlukan pemeliharaan sehari-hari dan untuk sebagaian memerlukan pemeliharaan berkala. Khusus untuk alat-alat yang mudah pecah harus diperhatikan mengenai penempatan alat-alat tersebut dengan cara membuatkan kotak-kotak khusus. Sebagaian besar dari kewajiban pemeliharaan alat laboratorium dilakukan oleh tenaga teknis bukan tenaga administratif.

7)) Gedung-gedung

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gedung-gedung memerlukan pemeliharaan sehari-hari. Untuk perbaikan berkala misalnya setiap tahun dilakukan pengapuran dan perbaikan terhadap kerusakan. Perbaikan terhadap kerusakan dapat berupa perbaikan ringan jika terjadi kerusakan kecil, dan jika kerusakan besar seperti rehabilitasi. Perbaikan sehari-hari, pemeliharaan berkala, dan perbaikan ringan dibebankan pada anggaran rutin, sedangkan untuk rehabilitasi biayannya pada anggaran pembangunan.

8)) Pemeliharaan Ruang kelas

Pada pemeliharan ruang kelas perlu dibentuk tim piket kelas secara bergiliran bertugas menjaga kebersihan dan ketertiban kelas dan setiap tim piket kelas yang bertugas hendaknya menyiapkan dan memelihara perlengkapan kelas.

9)) Pemeliharaan tanah sekolah

Pemeliharaan terhadap tanah sekolah berupa pemagaran/pemberian tanda batas dan pembersihan.

10)) Pagar Sekolah

Pagar sekolah diusahakan dengan tinggi minimal 185 cm dibuat dari tembok bata atau besi atau kombinasi keduanya, tidak membahayakan keselematan siswa, bukan tempat memanjat dan tempat lompat siswa.

11)) Taman Sekolah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Taman Sekolah direncanakan minimal sepertiga luas tanah sekolah, bisa ditanami tanaman tahun atau buah-buahan, tanaman bunga, rumput sehingga dapat dipergunakan sebagai kawasan area hijau sekolah.

12)) Tempat Upacara

Lapangan tempat upacara sebaiknya dikeraskan dengan semen/aspal agar pada waktu musim hujan tidak becek dan pada musim panas tidak berdebu yang dapat mengganggu kesehatan.

13)) Lapangan Olahraga

Lapangan untuk senam, basket, bola voli, bulu tangkis, perlu diperhatiakan pemeliharaan dan pengaturan pemakaiannya secara bergantian dan sebaiknya dibuatkan jadwal pemakainnya.[43]

h. Rehabilitasi

Sifat barang bergerak maupun tidak bergerak tentunya tidak abadi, meskipun barang-barang tersebut dirawat secara rutin. Penyebabnya tergantung dari sifat barang atau unsur kesalahan pemakaiaan yang tidak sengaja seperti terjadi benturan atau tabrakan, berkarat, dan habis daya pakainya. Kegiatan rehabilitasi

[43] Mantin dan Nurhattati Fuad, *Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan (Konsep dan Aplikasinya*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016), 95-99.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

merupakan perbaikan barang yang rusak dengan penggantian unsur barang sesuai sifatnya agar dapat dipergunakan kembali.

i. Penghapusan

Kegiatan penghapusan dalam manajemen sarana dan prasarana merupakan proses kegiatan yang bertujuan menghilangkan barang-barang dari daftar inventaris. Kegiatan ini dilakukan dengan pertimbangan yang matang, misalkan barang yang biaya rehabilitasinya terlalu besar sedangkan daya pakainya terlalu singkat sebaiknya barang tersebut tidak dipakai lagi atau dihapus dari daftar inventaris.

j. Pengendalian

Berjalannya pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan dengan lancar sesuaidengan tujuan yang ingin dicapai tidak lepas dari suatu pengendalian. Pengendalian bukan berarti pengaturan secara kaku dan membatasi ruang gerak dari setiap fungsi pengelolaan namun yang dimaksud pengendalian disini merupakaan koordinasi serta akselerasi bagi semua fungsi pengelolaan agar terhindar dari beberapa kemungkinan buruk seperti pemborosan harga, waktu dan biaya.[44]

4. Acuan Pelaksanaan Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan

[44] Ary Gunawan, *Op., Cit,* 147-152.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pemerintah memberikan acuan mengenai pelaksanaan dalam bidang sarana dan prasarana pendidikan, meliputi:

a. Sekolah atau Madrasah menetapkan kebijakan program secara tertulis mengenai pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan.
b. Program pengelolaan sarana dan prasarana mengacu pada standar sarana dan prasarana dalam hal berikut:
    1) Merencanakan, memenuhi, dan mendayagunakan sarana dan prasarana pendidikan.
    2) Mengevaluasi dan melakukan pemeliharaan sarana dan pemeliharaansarana dan prasarana agar berfungsi untuk mendukung proses kegiatan pendidikan.
    3) Melengkapi fasilitas pembelajaran pada tiap tingkat kelas pada sekolah atau madrasah.
    4) Menyusun skala prioritas untuk mengembangkan fasilitas pendidikan sesuai dengan tujuan pendidikan dan kurikulum masing-masing tingkat.
    5) Pemeliharaan semua fasilitas fisik dan peralatan dengan memperhatikan keamanan serta kesehatan lingkungan.
c. Seluruh program pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan disosialisasikan kepada pendidik, tenaga kependidikan dan peserta didik.
d. Pengelolaan sarana dan prasarana sekolah atau madrasah meliputi:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1) Perencanaannya dilakukan secara sistematis agar selaras dengan pertumbuhan kegiatan akademik dengan acuan standar sarana dan prasarana.
2) Dituangkan dalam rencana pokok yang meliputi gedung dan laboratorium serta pengembangannya.

e. Pengelolaan perpustakaan sekolah atau madrasah memerlukan beberapa hal sebagai berikut:

1) Penyediaan petunjuk pelaksanaan operasional untuk meminjam buku dan pustaka lainnya.
2) Merencanakan fasilitas peminjaman buku dan bahan pustaka lainnya sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan pendidik dan peserta didik.
3) Membuka pelayanan minimal enam jam sehari pada hari kerja.
4) Melengkapi fasilitas peminjaman antar perpustakaan baik dari internal maupun eksternal.
5) Menyediakan pelayanan peminjaman dengan perpustakaan dari sekolah atau madrasah lain baik sekolah atau madrasah negeri maupun swasta.

f. Pengelolaan laboratorium dikembngkan sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta dilengkapi dengan manual yang jelas sehingga tidak terjadi kekeliruan yang menimbulkan kerusakan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

g. Pengelolaan fasilitas yang dipergunakan untuk kegiatan ekstrakurikuler disesuaikan dengan perkembangan kegiatan ekstrakurikuler peserta didik serta mengacu pada standar sarana dan prasarana pendidikan.[45]

C. Kepuasan Konsumen Pendidikan Tentang Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan

Hanun Asrohah dalam bukunya Manajemen Mutu Pendidikan memaparkan bahwa mutu suatu produk tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan produk tersebut. Dalam dunia pendidikan, mutu pendidikan tergantung pada kepuasan pelanggan pendidikan. Pelanggan dalam dunia pendidikan adalah orang yang menggunakan jasa pendidikan untuk memenuhi kebutuhan dalam dunia pendidikan serta orang yang dapat mengelola lembaga pendidikan tersebut. Perasaan yang mengundang persepsi pada seseorang yang puas dan membandingkan antara kenyataan dan harapan yang diteria dari sebuah produk atau jasa meruakan pengertian dari kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan perbandingan antara apa yang diharapkan pelanggan dengan apa yang diterima atau dirasakan pelanggan ketika menggunakan produk tersebut. Dalam dunia pendidikan, kepuasan pelanggan mempunyai peran untuk menciptakan kecintaan atau loyalitas pada lembaga pendidikan. pelanggan yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan suatu

[45]Suparlan, *Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) Dari Teori Sampai Praktek*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015), 83-84.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

lembaga pendidikan biasanya akan menceritakan atau memberitahukan tentang penagalaman yang mereka dapatkan dari lembaga pendidikan tersebut kepada rekan atau orang lain.[46]

Membicarakan tentang mutu pendidikan, perlu diketahui mengenai ruang lingkup manajemen pendidikan yang mempengaruhi mutu pendidikan. Secara umum ada beberapa hal yang menjadi substansi manajemen pengembangan dalam lembaga pendidikan yaitu salah satunya manajemen sarana dan prasarana.[47]

Manajemen sarana dan prasarana merupakan faktor pendukung dan pendorong dalam kegiatan belajar mengajar. Pendidikan tidak akan pernah bisa berjalan dengan baik tanpa adanya sarana dan prasarana yang memadai. Sarana dan prasarana tidak dapat terpenuhi tanpa adanya manajemen yang dilakukan oleh lembaga pendidikan yang terkait serta dengan adanya manajemen sarana dan prasarana akan terhindar dari kemungkinan hambatan dalam mencapai tujuan pendidikan yang sudah direncanakan.

Pembahasan yang telah dijabarkan di atas mengenai kepuasan konsumen pendidikan dengan manajemen sarana dan prasarana pendidikan berperan penting untuk menciptakan mutu pendidikan. dimana mutu pendidikan terletak pada kepuasan konsumen pendidikan. kepuasan konsumen didapat dari hasil suatu pengelolaan lembaga yang diminati

---

[46]Hanun Asrohah, *Manajemen Mutu Pendidikan*, (Surabaya: UIN Sunan Ampel Press, 2014), 59.

[47] Baharuddin dan Moh. Makin, *Manajemen Pendidikan Islam:Transformasi Menuju Sekolah/Madrasah Unggul*, (Malang, UIN-MalikiPres, 2010), 55

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

konsumen pendidikan. Salah satu pengelolaan pada lembaga pendidikan adalah pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan sebagai faktor pendukung dan pendorong kegiatan belajar mengajar di suatu lembaga pendidikan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode dalam kamus besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai cara yang yang teratur dan terfikir baik-baik untuk mencapai maksud tertentu seperti dibidang ilmu pengetahuan, atau cara kerja yang bersistem untuk memudahkan pelaksanaan suatu kegiatan untuk mencapai tujuan yang ditentukan.[48] Pengertian penelitian adalah usaha untuk menangkap gejala alam dan masyarakat berdsarkan metode ilmiah untuk menemukan prinsip baru dari gejala yang terjadi.[49]

Pengertian metode penelitian adalah suatu cara untuk mendapatkan pemecahan dari suatu masalah. Melihat bahwa tidak setiap permasalahan yang diteliti dengan kemampuan peneliti, biaya, serta lokasi dapat diselesaikan dengan sembarang metode penelitian, beberapa macam teori diterapkan dalam penelitian untuk menerapkan suatu metode yang cocok pada permasalahan tertentu.[50] Metode penelitian dipergunakan untuk mempermudah proses pengumpulan data, dan juga dapat mempermudah menentukan berhasil tidaknya suatu tujuan penelitian serta dapat menumbuhkan kualitas dari hasil penelitian.

Dari paparan di atas, penulis akan menjelaskan beberapa hal yang berhubungan dengan metode penelitian mengenai: Kepuasan Konsumen Pendidikan Tentang Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan di SMA

---

[48]Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia,* (Jakarta:Penerbit Balai Pustaka, cetakan ketiga, 1990), 580-581.
[49]Sumanto, *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan,* (Yogyakarta:Andi Offset, 1990), 3
[50]Joko Subagyo, *MetodePenelitian dalam Teori dan Praktek,* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2004), 2.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo sebagai landasan konseptual. Adapun metode yang diperlukan adalah sebagai berikut:

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat kualitatif, menurut David William penelitian kualitatif merupakan pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah serta dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah.sedangkan menurut Jane Richie, penelitian kualitatif adalah upaya yang menyajikan dunia sosial, dan perspektifnya di dalam dunia, mulai dari konsep, perilaku, persepsi, serta persoalan dengan manusia yang diteliti, dari persepsi beberapa ahli mengenai pengertian penelitian kualitatif, dapat diambil titik fokus bahwasannya pengertian penelitian kualitatif adalah penelitian untuk memahami fonomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lan sebagainya secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, kemudian disajikan pada suatu konteks alamiah dan memanfaatkan berbagai metode alamiah.[51]

Penelitian Kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan suatu metode berganda dalam fokus yang melibatkan suatu pendekatan interpretatif dan wajar terhadap setiap pokok permasalahannya. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dalam pelaksanaannya secara alami dan berupaya untuk memahami fonomena berdasarkan apa adanya. Menurut Denzin dan Lincoln, penelitian kualitatif melibatkan pengumpulan dan penggunaan data melalui

[51] Lext J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2005), 3

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

studi kasus, pengalaman pribadi, instropeksi, riwayat hidup, wawancara, pengamatan, teks sejarah, interaksional dan visual yang menggambarkan momen rutin dan problematis serta maknanya dalam kehidupan individual dan kolektif.[52]

Pendekatan kualitatif memiliki karakteristik alami *(natural setting)* sebagai sumber data langsung dimana proses lebih dipentingkan dari pada hasil. Adapun bentuk penelitiannya berbentuk deskriptif yaitu penelitian yang menggambarkan suatu obyek yang berkenan dengan masalah yhang diteliti tanpa mempersoalkan hubungan antara variabel penelitian. Dengan demikian pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami sebuah fakta *(understanding)* bukan menjelaskan fakta *(explaining).*[53]

Melalui penelitian ini diharapkan terangkat gambaran mengenai aktualitas, realisasi sosial, dan persepsi sasaran penelitian.[54]

B. Lokasi Penelitian

Meninjau dari beberapa pertimbangan, yaitu dari segi ekonomi serta kualitas yang diteliti, penelitian mengenai kepuasan konsumen pendidikan tentang manajemen sarana dan prasarana pendidikan ini menentukan lokasi yang digunakan untuk objek penelitian di SMA Muhammadiyah 1 yang bertepatan di Jalan Raya Ketegan No. 35 Sepanjang Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo, Provinsi Jawa Timur.

---

[52] Zainal Arifin, *Penelitian Pendidikan Metode dan Paradigma Baru,* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2011), 141.
[53] Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif,* (Jakarta: PT. Remaja Rosda Karya, 2001), 54.
[54] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek,* (Yogyakarta: Rineka Cipta, 2002), 11.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Sumber Data

Sebagai informan kunci dalam penelitian kepuasan konsumen pendidikan tentang manajemen sarana dan prasarana pendidikan ini adalah kepala sekolah SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo. Kemudian diikuti oleh sumber data lain.

Menurut Lofland, sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, sumber data, tertulis, dan foto. Penjelasan dari beberapa sumber data tersebut meliputi:[55]

1. Kata-kata dan Tindakan

   Sumber data utama dalam penelitian kualitatif merupakan kata-kata dan tindakan orang atau subjek yang diamati atau diwawancarai. Kata-kata dan tindakan utamanya dicatat melalui catatan tertulis atau melalui perekam video atau audio tapes, pengambilan foto, atau film.

2. Sumber Tertulis

   Sumber tertulis merupakan sumber dara yang kedua. Walaupun dikatakan sumber kedua, sumber tertulis tidak dapat diabaikan. Jika dilihat dari sumber data, bahan tambahan yang berasal dari sumber tertulis dapat dibagi atas sumber buku dan majalah ilmiah, sumber dari arsip, dokumen pribadi, serta dokumen resmi.

[55]Lext J. Moleong, *Op. cit.*, 157-160.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Foto

Foto dalam penelitian kualitatif sudah banyak dipakai sebagai alat dalam keperluan penelitian. Penggunaan foto untuk melengkapi sumber data jelas besar sekali manfaatnya. Namun, dalam penggunaan foto pada penlitian kualitatif diperlukan catatan atau penjelasan dalam tentang keadean dalam foto yang yang diambil.

Dari beberapa sumber data yang tercantum, peneliti akan mendapatkan sumber data tersebut di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo sebagai kebutuhan penelitian. Peneliti akan mengambil data seperlunya dengan perizinan pihak terkait.

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan bagian penting dalam pelaksanaan penelitian, karena tujuan utama penelitian ialah mendapatkan data. tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak mendapatkan kevalidan data yang memenuhi hasil penelitian. Agar mendapatkan data valid, dalam kegiatan peelitian perlu ditentukannya teknik dalam pengumpulan data yang sistematis. Penelipun menggunakan teknik pengumpulan data dalam penelitan kepuasan konsumen pendidikan tentang manajemen sarana dan prasarana pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo dengan teknik wawancara, observasi dan dokumenter yang dalam penjelasannya sebagai berikut:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1.Wawancara

Teknik pengumpulan data yanglain ialah wawancara. Wawancara merupakan kegiatan yang dilakukan dengan berhadapan langsung dengan objek yang diwawancarai, tetapi juga dapat dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan dulu untuk dijawab pada kesempatan lain. Wawacara adalah alat pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya.[56]

Teknik wawancara dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam. Pengertian wawancara mendalam ialah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara, dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama.[57]

Pedoman wawancara dalam penelitian kepuasan konsumen pendidikan tentang manajemen sarana dan prasarana pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo sebagai berikut:

[56] Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana, 2010), 138.
[57] Ibid, 139.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 1

Pedoman Wawancara

Informan	Pedoman
Kepala Sekolah	Peneliti menggali tentang pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo.
WakaSaranadan Prasarana Pendidikan	Peneliti menggali tentang data sarana dan prasarana pendidikan di lembaga beserta pengelolaannya.
Guru Piket	Peneliti menggali data tentang kepuasan peserta didik mengenai pengelolan sarana dan prasarana pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo.
Peserta didik	Peneliti menggali tententang kepuasan peserta didik tentang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan di lembaga.

2.Observasi

Alat pengumpul data yang lain yakni observasi, observasi merupakan pengamatan yang dilakukan dengan sengaja dan sistematis tentang fonomena sosial dengan gejala-gejala psikis kemudian dilakukan pencatatan.[58]

Observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja pancaindra serta dibantu dengan pancaindra lainya. Sedangkan pengertian metode observasi adalah pengumpulan data yang digunakan untuk mengelola data penelitian melalui pengamatan dan pengindraan.[59] Suatu kegiatan pengamatan baru dikategorikan sebagai kegiatan pengumpulan data penelitian apabila memiliki kriteria sebagai berikut:

a. Pengamatan yang digunakan dalam penelitian telah direncanakan dengan serius.
b. Pengamatan berkaitan dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan.

[58]Roni Haditijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum,* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1985, Cet. II), 62.
[59]M.Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya,* (Jakarta: Kencana, 2007), 115.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Pengamatan yang sudah direncanakan dicatat secara sistematik dan dihubungkan dengan proporsi umum dan bukan dengan dipaparkan sebagai sesuatu yang menarik perhatian.Pengamatan dapat dicek dan dikontrol tentang keabsahannya.[60]

Dalam pelaksanaannya, teknik observasi terbagi menjadi dua kelompok, yakni:[61]

a. Observasi Partisipatif

Dalam observasi partisipasif, pengamat ikut ambil bagian dalam kegiatan objeknya sebagimana yang lain dan tidak nampak perbedaan dalam bersikap, dalam artian observer atau pengamat ikut mempunyai peran untuk berpartisipasi pada kegiatan pada bentuk penelitian yang sedang diteliti.

b. Observasi Non Partisipatif

Pada observasi non partisipatif, observer atau pengamat tidak melibatkan diri ke dalam pengamatan yang yang dilakukan sepintas pada saat kegiatan objeknya, dalam kata lain, pengamat tidak terlibat, hanya mendapatkan gambaran objeknya sejauh penglihatan dan terlepas pada saat tertentu.

Dalam penelitian menganai kepuasan konsumen pendidikan tentang manajemen sarana dan prasarana pendidikan di SMA

---

[60]CL. Sellitiz, et al., *Research Methods in Social Relation, Holt, Rinehart, and Winston,* (New York, 1964), 212.

[61]Joko Subagyo, *MetodePenelitian dalam Teori dan Praktek,* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2004), 64-66.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo ini menggunakan metode observasi teknik partisipatif, dimana peneliti mengamati objek yang diteliti dengan pencacatan yang sistematis sehingga menjadi data yang terkumpul.

3.Dokumentasi

Metode dokumentesi merupakan metode pengumpulan data yang pergunakan dalam metodologi penelitian sosial. Metode dokumentasi umumnya dipergunakan untuk mendapatkan data historis, maka dari itu penelitian sejarah sangat memerlukan bahan dokumentasi sebagai metode pengumpulan data.[62]

Data dari metode dokumentasi berupa surat-surat, catatan harian, laporan, dan sebagainya. Sifat utama dari data dokumentasi ini tak terbatas pada ruang dan waktu sehingga peneliti mempunyai peluang untuk mengetahui hal-hal di masa lalu. Kumpulan data di masa lalu bisa berbentuk monument, artefak, foto, *tape*, mikrofim, *disc*, CD, *hardisk*, *flashdisk*, dan sebagainya.[63]

Ada beberapa bahan macam-macam dokumenter selain yang telah dipaparkan di atas, yakni dokumen pribadi dan dokumen resmi: [64]

[62]Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Research Sosial*, (Bandung: Alumni, tt), 170.
[63] Sartono Kartidirdjo, *Metode Penggunaan Bahan Dokumenter*, dikutip dari Koentjaraningrat, metode-metode penelitian masyarakat, 62.
[64]Ibid., 63

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Dokumen Pribadi

Catatan atau karangan seseorang secara tertulis tentang suatu tindakan, pengalaman, dan kepercayaan merupakan pengertian dari dokumen pribadi. Bentuk dari dokumen pribadi sendiri berupa buku harian, surat pribadi, serta otobiografi.

b. Dokumen Resmi

Dokumen resmi terbagi menjadi dua, yakni dokumen intern dan dokumen ekstren. Dokumen interen berupa memo, pengumuman, instruksi, aturan Lembaga untuk lembaga sendiri seperti risalah atau laporan rapat, keputusan pemimpin kantor, serta konvensi. Konvensi merupakan kebiasaan yang berlangsung pada lembaga. Sedangkan dokumen ekstren berupa bahan-bahan informasi yang dikeluarkan suatu lembaga, seperti majalah, bulletin, berita-berita yang disiarkan pada media masa, pengumuman atau pemberitahuan.

Pada penelitian kepuasan konsumen pendidikan tentang manajemen sarana dan prasarana pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo ini, peneliti menggunakan data dokumen yang ada baik dari dokuemn pribadi ataupun dokumen resmi yang berhubungan dengan keperluan penelitian dengan perizinan sekolah.

E. Analisis Data

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Proses menyusun data dan menggolongkannya dalam pola, tema atau kategori merupakan maksud dari analisi data dalam penelitian. Melakukan analisis adalah pekerjaan yang tidak mudah, diperlukannya kerja keras, kreatif serta kemampuan intelektual.[65]

Pada penelitian kepuasan konsumen pendidikan tentang manajemen sarana dan prasarana pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo ini peneliti menggunakan analisis data model Miles dan Huberman. Beliau mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sehingga mucul data yang akurat. Adapun langkah-langkah analisis data menurut Miles dan Huberman sebagai berikut :

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

   Reduksi data merupakan adalah kegiatan merangkum, memilih hal-hal pokok, menfokuskan hal-hal penting, mencari tema serta polanya, dan membuang yang tidak perlu.[66] Dalam proses ini, pengambilan data dimulai dengan menelaah seluruh data yang diambil dan dikumpulkan dari berbagai sumber, pengamatan yang telah dikumpulkan dari berbagai sumber, serta pengamatan yang didapatkan dari catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi dan sebagainya. Data yang banyak tersebut kemudian dibaca, dipelajari dan ditelaah. Selanjutnya setelah data ditelaah, data dilanjutkan pada tahap reduksi.

[65] S.Nasution, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Tarsito, 2003), 126.
[66] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), 89.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pada tahap ini peneliti menghimbau data yang didapatkan dari penelitian yaitu kepuasan konsumen pendidikan yang difokuskan pada peserta didik dalam pengelolaan sarana dan prasarana Pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo.

2. Data Display (Penyajian Data)

Tahap setelah reduksi data ialah mendisplay data yang dilakukan dalam bentuk uraian singkat dan bagan. Penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.[67]

Dalam hal ini peneliti menarasikan temuan mengenai kepuasan konsumen pendidikan yang terfokus pada peserta didik dalam pengelolaan sarana dan prasarana Pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo.

3. *Conclusion Drawing* (Verifikasi)

Langkah selanjutnya setelah penyajian data adalah verifikasi data. yang dimaksud verifikasi data ialah penarikan kesimpulan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif yang diharapkan adalah temuan baru yang belum ada. Temuan dapat berbentuk deskriptif atau gambar objek yang sebelumnya masih remang-remang sehingga setelah ditelit menjadi jelas.[68].

[67]Ibid., 341.
[68]Ibid., 345.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Setelah melakukan penelitian mengenai kepuasan konsumen pendidikan tentang manajemen sarana dan prasarana pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo, pada tahap ini peneliti menyajikan kesimpulan yang telah diperoleh dari data yang sudah dianalisis.

F. Keabsahan Data

Setelah peneliti mengumpulkan data dan memperoleh hasil kesimpuln sementara, langkah selanjutnya ialah melakukan pengecekan keabsahan data. kegiatan ini dilakukan ntuk menunjukkan kebenaran data yang telah dikumpulkan serta hasil temuan dapat dipertanggung jawabkan.

Pengecekkan keabsahan data dalam penelitian kepuasan konsumen pendidikan tentang manajemen sarana dan prasarana pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo peneliti menggunkan pendapat yang dikemukakan oleh Sugiono yang meliputi:[69]

1. Uji Kredibilitas

   Uji Kredibilitas atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan cara :

   a. Meningkatkan ketekunan yang berarti melakukan pengamatan lebih cermat dan berkesinambungan. Dalam meningkatkan ketekunan, data yang didapatkan dapat dipastikan rekamannya dan disusun secara

[69] Sugiono Hadi, *Metodologi Research Jilid 2*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2001), 329-330.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sistematis. Pada penelitian ini, penulis memulai pengamatan dari pengamatan deskripstif untuk mengetahui pengelolaan sarana dan prasarana Pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo sampai ditemukan fokus penelitian mengenai kepuasan konsumen pendidikan pada lembaga tersebut.

b. Triangulasi data, dalam uji kredibilitas ini triangulasi data diartikan sebagai pengecekkan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu. Penelitian mengenai kepuasan konsumen pendidikan tentang manajemen sarana dan prasarana pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo menggunakan dua triangulasi data yakni :

1) Triangulasi sumber, hal ini untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dalam hal ini penulis mengambil sumber dari peserta didik, pengelola sarana dan prasarana lembaga, serta pihak terkait.

2) Triangulasi Teknik, hal ini untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa teknik. Dalam hal ini penulis menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi sebagai pengumpul data.

2. Uji *Transferability*

Pada penelitian kualitatif, peran *transferability* akan mengukur sejauh mana hasil penelitian dapat digunakan atau diterapkan dalam situasi lain. Jika pembaca hasil laporan penelitian

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mampu mendapatkan gambaran yang jelas dari penelitian, maka laporan tersebut memenuhi standar transferabilitas.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Tempat Penelitian (SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo)

Deskripsi tempat penelitian adalah paparan umum peneliti yang akan dijabarkan sesuai dengan hasil penelitian yang meliputi lokasi penelitian, sejarah, visi dan misi di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo.

Penelitian ini dilakukan selama 4 bulan dari Maret sampai Juni. Pada tanggal 14 bulan Maret tahun 2019, peneliti melakukan observasi awal dan memohon izin penelitian di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo.

1. Lokasi Penelitian

SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo adalah sekolah menengah atas swasta yang bertempat di Jalan Raya Ketegan No. 35, Kelurahan Sepanjang, Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo, Provinsi Jawa Timur. SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo merupakan sekolah bernuansa islami yang telah terakreditasi A dan terdaftar di Badan Akreditasi Nasional Sekolah/ Madrasah Indonesia (BAN-S/M).

2. Sejarah

Berawal dari banyaknya minat masyarakat setelah lulus dari SMP, khususnya putra-putri warga Muhammadiyah di Sepanjang yang ingin melanjutkan ke Sekolah Menengah Atas (SMA) maka Pimpinan Cabang Muhammadiyah (PCM) Sepanjang pada tahun 1968 mendirikan Amal Usaha di bidang Pendidikan Menengah Atas, yakni SMA Muhammadiyah 1 Taman

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sidoarjo. Pada awal berdirinya sekolah berlokasi di belakang pasar lama sepanjang (Jl Raya Wonocolo). Seiring bertambahnya minat masyarakat untuk menyekolahkan putra putrinya di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo, maka sejak tahun 1980 lokasinya berpindah di jalan Ketegan 35 agar lebih representatif dan dapat menampung siswa yang lebih banyak. Dengan didirikannya SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo maka semakin lengkaplah amal usaha PCM Sepanjang yang meliputi SD, SMP, dan SMA.

Pada usianya yang sudah cukup dewasa ini, SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo terus melakukan pembenahan dan pengembangan serta pembaharuan *(developmend reform)* di berbagai bidang, baik sarana prasarana, kurikulum pendidikan dan pembelajaran, sember daya pelaksana maupun kultur yang dikembangkan sekolah. Berbagai langkah riil yang dilakukan dmaksudkan untuk menjadikan SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo sekolah yang bonafit *(the excellent school)* yang membangun tradisi keilmuan dan spiritualitas keislaman sehingga dapat mengantarkan civitas sekolah menjadi manusia yang sholeh dalam prilaku dan unggul dalam mutu dengan keimanan dan ketaqwaan yang kokoh, wawasan keilmuan yang modern serta kecakapan hidup *(life skill)* dan akhlaqul karimah yang menghiasi prilaku kesehariannya.

Upaya pengembangan dan pembaharuan *(development and reform)* yang dilakukan SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo tidak hanya berdampak pada semakin meningkatnya kepercayaan masyarakat untuk menyekolahkan putra – putrinya di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo tapi juga

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berimbas pada terangkatnya status akreditasi sekolah secara kelembagaan dengan "Akreditasi A". Dengan status akreditsi A itu semakin memposisikan SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo pada jajaran sekolah – sekolah modern di lingkungankabupaten Sidoarjo.

Pada tahun pelajaran 2017 / 2018 ini menerapkan kurikulum 2013 dengan menawarkan 2 (dua) program peminatan yang bersifat intrakurikuler yaitu (1) peminatan Matematika dan Ilmu Alam (MIPA (2) peminatan ilmu sosial (IPS). Selain itu juga tersedia puluhan program peminatan yang bersifat ekstrakurikuler yang diklasifikasikan dalam kelompok keIslaman, kesenian, keolahragaan, ilm pengetahuan dan teknologi, kepanduan dan sosial.

3. Visi dan Misi

Visi SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo ialah Sholeh Dalam Perilaku, Unggul Dalam Mutu dan Berdaya Saing Global yang Kami Intepretasikan Kedalam Tiga Pilar Utama, yakni *Excellent Islamic Culture*, *Excellent Academic Quality*, dan *Global Insight*.

Sedangkan Misi SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo ialah:

a. Menumbuhkan kesadaran seluruh warga sekolah untuk melaksanakan perintah Allah dan menjauhi larangan-Nya
b. Mewujudkan generasi islam yang *Revolutioner*
c. Mengelolah dan mengembangkan pendidikan yang berakhalakul karimah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Mengembangkan potensi akademik dengan menyediakan fasilitas terbaik
e. Mengoptimalkan proses pembelajaran dan bimbingan intensif kepada peserta didik
f. Mengembangkan potensin non akademik dengan dengan memberikan fasilitas serta bimbingan dalam rangka pengembangan potensi
g. Membina kemandirian dalam melaksanakan segala kegiatan
h. Mengikuti setiap *Event* dan kompetisi baik akademik maupun non akademik, baik dalam negeri maupun di luar negeri.

4. Profil Informan

a. Informan I (Pemimpin sekolah)

Informan yang pertama ini disebut KS, beliau sebagai kepala sekolah di SMA Muhamadiyah 1 Taman Sidoarjo. Wawancara ini dilakukan di ruangan beliau.

b. Informan II (Waka Sarana dan Prasarana)

Informan yang ke 2 disebut WKS, beliau sebagai waka sarana dan prasarana di SMA Muhamadiyah 1 Taman Sidoarjo. Wawancara ini dilakukan di ruang guru.

c. Informan III (Guru Piket)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Informan ke 4 disebut GP, peneliti mengambil 3 guru piket sebagai informan penelitian, guru piket yang pertama mengajar pelajaran olah raga, guru piket kedua mengajar pelajaran geografi, dan yang ketiga guru piket yang mengajar bahasa inggris. Wawancara ini dilakukan di ruan tunggu tamu yang sudah disediakan oleh sekolah.

d. Informan V (Staf *Office Boy*)

Informan ke 5 disebut SOB , beliau sebagai tenaga kebersihan di SMA Muhamadiyah 1 Taman Sidoarjo. Peneliti mengambil 2 tenaga kebersihan. Wawancara ini dilakukan pada ruang tunggu tamu di sekolah.

e. Informan VI (peserta didik)

Informan ke 6 disebut PD, peneliti mengambil 10 peserta didik dari beberapa kelas yang berbeda, wawancara dilakukan pada gazebo dan ruang tunggu tamu yang ada di sekolah.

Tabel 2 Jadwal Kegiatan Wawancara

No.	Tanggal	Jenis Kegiatan
1.	14 Maret 2019	Mengurus surat izin penelitian beserta observasi awal.
2.	17 Mei 2019	Wawancara dengan peserta didik dan guru piket sekaligus observasi.
3.	18 Mei 2019	Wawancara dengan waka sarana dan prasarana sekaligus observasi dan meminta dokumen sekolah yang diperlukan untuk penelitian.
4.	26 Juni 2019	Wawancara dengan kepala sekolah dan staf *office boy*.

Tabel 3 Identitas Informan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

No.	Nama	Jenis Kelamin	Pekerjaan
1.	Drs. H. Zainal Arief Fakhrudin.	Laki-laki	Kepala Sekolah
2.	Mokhamad Ikhuwan, S.Pd.	Laki-laki	Waka Sarana dan Prasarana
3.	A. Ferdian Syah, S.Pd	Laki-laki	Guru pelajaran olah raga
4.	Tri Wahyuningsih, S.Pd	Perempuan	Guru pelajaran geofrafi
5.	Cindy Mistiningsih, S.Pd.	Perempuan	GurupelajaranBahasa Inggris
6.	Rossytha Marthasari	Perempuan	Staf kebersihan/ ob
7.	Eko Suwarno	Laki-laki	Staf kebersihan/ ob
8.	Amri Mashuri Wibisono	Laki-laki	Peserta didik kelas 11 ips 1
9.	Dea Dwi Purnamasari	Perempuan	Peserta didik kelas 11 ipa 3
10.	M. Fadli Al Barkah R.	Laki-laki	Peserta didik kelas 11 ipa 3
11.	Lilis	Perempuan	Peserta didik kelas 11 ipa 3
12.	An Nisa' Nur Fatimah	Perempuan	Peserta didik kelas 11 ipa 3
13.	Fendy Hadi Yustriansyah	Laki-laki	Peserta didik kelas 11 ips 1
14.	Indra Ramadhan	Laki-laki	Peserta didik kelas 11 ipa 1
15.	Rafliansyah Trisna Al-Zahrafi	Laki-laki	Peserta didik kelas 11 ipa 2
16.	Rizqi Faiq Al Mustofa	Laki-laki	Peserta didik kelas 10 ipa 1
17.	Salsabila Az Zahra	Perempuan	Peserta didik kelas 10 ips 3

Tabel 4 Pengkodean Data Penelitian

No	Aspek Pengkodean	Kode
1.	Kasus latar penelitian	
	a. Sekolah	S
2.	Teknik pengumpulan data	
	a. Wawancara	W
	b. Observasi	O
	c. Dokumentasi	D

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3.	Sumber data	
	a. Kepala sekolah	KS
	b. Waka Sarana dan Prasarana	WKS
	c. Guru piket	GP
	d. Staf *Office Boy*	SOB
	e. Peserta didik	PD
4.	Fokus Penelitian	
	a. Kelengkapan sarana dan prasarana sekolah	Kel
	b. Manajemen sarana dan prasarana sekolah	Man
	c. Kepuasan konsumen pendidikan tentang manajemen sarana dan prasarana sekolah.	Kep
5.	Waktu kegiatan: tanggal-bulan-tahun	(S.W.KS.Kel/26-06-2019)

Tabel 5 Contoh Kode dan Cara Membacanya

Kode	Cara Membaca
S	Menunjukkan kode kasus latar penelitian yaitu pada sekolah
W	Menunjukkan jenis teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu teknik wawancara mendalam
KS	Menunjukkan identitas informan atau sumber data yang dijadikan informan penelitian yaitu kepala sekolah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kel	Menunjukkan fokus penelitian yaitu kelengkapan sarana dan prasarana sekolah
(S.W.KS.Kel/26-06-2019)	Menunjukkan tanggal, bulan dan tahun dilakukan kegiatan penelitian

B. Temuan Penelitian

Deskripsi temuan penelitian ini merupakan jawaban dari fokus penelitian yang peneliti angkat yaitu mengenai kepuasan konsumen Pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo.

1. Kelengkapan Sarana dan Prasarana di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo.

Sebelum membahas mengenai kelengkapan sarana dan prasarana, terlebih dulu ada pemaparan tentang pengertian sarana dan prasarana itu sendiri. Pengertian sarana pendidikan adalah semua fasilitas (peralatan, pelengkap, bahan, dan perabotan) yang secara langsung digunakan dalam proses belajar mengajar, baik yang bergerak maupun yang tidak bergerak agar pencapaian tujuan pendidikan berjalan dengan lancar, teratur, efektif dan efisien, misalnya: gedung, ruang kelas, meja kursi serta alat-lat media pengajaran, perpustakaan, kantor sekolah, ruang osis, ruang parkir, dan ruang laboratorium. Sedangkan pengertian prasarana pendidikan ialah fasilitas yang secara tidak langsung menunjang proses jalannya pendidikan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

atau pengajaran, seperti: halaman, kebun atau taman sekolah, jalan menuju ke sekolah, tata tertib sekolah dan sebagainya.[70]

Seperti yang dijelaskan dari siswa SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo:

> "Sarana menurut saya adalah fasilitas di sekolah, jika pengertian prasarana adalah fasilitas yang mendukung di dalam sekolah." (S.W.PD.Kel/17-05-2019)[71]

Kemudian pendapat ini dikuatkan oleh WKS:

> "Menurut saya, sarana dan prasarana adalah fasilitas yang disediakan oleh sekolah untuk memudahkan aktifitas di sekolah terutama kegiatan belajar mengajar, pengertian sarana dan prasarana sendiri tentulah beda, namun dalam satu kesatuan sarana dan prasarana ialah faktor pendorong berjalannya kegiatan belajar mengajar di sekolah." (S.W.WKS.Kel/18-05-2019) [72]

Dari paparan di atas dapat disimpulkan bahwa pengertian sarana dan prasarana ialah fasilitas yang diberikan sekolah secara langsung dan tidak langsung untuk mendukung berjalannya kegiatan belajar mengajar dan mewujudkan tujuan pendidikan yang sudah direncanakan.

Kelengkapan sarana dan prasarana sekolah mengacu pada standar sarana dan prasarana pendidikan. Sekolah dapat mengikuti standar yang sudah ditetapkan atau melebihi standar, hal itulah yang dimaksudkan standar sarana dan prasarana sekolah.

---

[70] Barnawidan M. Arifin, *Manajemen Sarana dan Prasarana Sekolah*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012), 47-48.
[71] Amri Mashuri Wibisono kelas 11 ips 1, Wawancara, 17 Mei 2019
[72] Mokhamad Ikhuwan, S.Pd., Wawancara, 18 Mei 2019

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sarana dan prasarana di SMA Muhammadiyah 1 Taman sudah memenuhi standar sarana dan prasarana pendidikan, hal ini telah dijawab oleh KS, yang berpendapat bahwa:

> "Insyaallah sudah, dari segi struktural maupun tempat sudah sesuai, namun jika dari segi ukuran memang masih belum standar internasioanl, karena siswa kita per kelas berjumlah 35-40 orang." (S.W.KS.Kel/26-06-2019)[73]

Pendapat lain dikemukakan oleh beberapa guru di SMA Muhammadiyah 1 Taman mengenai kelengkapan sarana dan prasarana di sekolah. Pendapat ini diberikan oleh GP, yang menjawab:

> "Menurut saya sendiri sarana dan prasarana di sekolah sudah memenuhi standar karena jika dilihat dari fisiknya sendiri seperti setiap ruang kelas rasio perbandingan sarana dan prasarana misal papan tulis kemudian lcd dan wifi yang digunakan oleh 35 siswa di kelas sudah memadai. Kemudian ditunjang dengan ruang lain seperti aula, musholla, dan lif juga sangan baik." (S.W.GP.Kel/17-05-2019)[74]

Kemudian peneliti menanyakan kelengkapan pada GP tentang sarana dan prasarana sekolah, GP pun menjawab:

> "Sarana dan prasarana di sekolah ini sudah lengkap menurut saya." (S.W.GP.Kel/17-05-2019)[75]

Peneliti menanyakan hal serupa pada GP yang berbeda tentang standar dan kelengkapan sarana dan prasarana di sekolah, dengan jawaban:

> "Menurut saya sendiri alhamdulilah sarana dan prasarana di sekolah ini maksimal dan sudah memenuhi standar dan Kelengkapan sarana dan prasarana di sekolah ini menurut saya sudah cukup lengkap, dan menurut saya tidak berhenti sampai disini saja, insyaallah sekolah mengupgrade fasilitas yang ada di sekolah." (S.W.GP.Kel/17-05-2019)[76]

---

[73]Drs. H. Zainal Arief Fakhrudin, Wawancara, 26 Juni 2019.
[74]Tri Wahyuningsih, S.Pd., Wawancara, 17 Mei 2019
[75]Tri Wahyuningsih, S.Pd., Wawancara, 17 Mei 2019
[76]Cindy Mistiningsih, S.Pd., Wawancara, 17 Mei 2019

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pendapat ini pun diperkuat oleh WKS, yang memaparkan standar dan kelengkapan sarana dan prasarana di sekolah:

> "Sepertinya setiap sekolah mempunyai standar sekolah masing-masing walaupun standarnya tidak sama, sekolah kamipun punya standar, standar sarana dan prasarana di sekolah kami menurut saya benar-benar harus bisa memuaskan lebih dari itu mampu menunjang proses pembelajaran siswa baik intra maupun ekstra." (S.W.WKS.Kel/18-05-2019) [77]

Kemudian beliau menambahkan:

> "Menurut saya sarana dan prasarana di sekolah ini sudah memenuhi standar bahkan lebih dari standar" (S.W.WKS.Kel/18-05-2019)[78]

Dari penjelasan informan yang digali oleh peneliti, menyimpulkan bahwa SMA Muhammadiyah 1 Taman sudah memenuhi standar pendidikan dan menerapkan standar sekolah yang baik. Kelengkapan sarana dan prasarana di sekolah tersebut juga terhitung lengkap dan pihak pengelola berupaya untuk terus mewujudkan sarana dan prasarana yang lebih baik agar tujuan pendidikan di sekolah tercapai.

Melanjutkan dari kelengkapan sarana dan prasarana di sekolah, peneliti menanyakan sarana dan prasarana apa saja yang diketahui oleh peserta didik serta sarana apa saja yang pernah digunakan oleh peserta didik. PD pun menjawab:

> "Menurut saya banyak, dari kelas sendiri sudah ada 2 ac, papan tulis juga lumayan bagus karena dilapisi kaca, mejanya juga menurut saya bagus dan nyaman, dari ruang ekstarkurikuler juga bagus, perlengkapan sudah memadai dan lengkap dan hampir semua sudah saya manfaatkan terutama di kegiatan ekstra." (S.W.PD.Kel/17-05-2019)[79]

---

[77] Mokhamad Ikhuwan, S.Pd., Wawancara, 18 Mei 2019
[78] Mokhamad Ikhuwan, S.Pd., Wawancara, 18 Mei 2019
[79] Fendy Hadi Yustriansyah kelas 11 ips 1, Wawancara, 17 Mei 2019

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Peneliti menanyakan hal ini kembali pada PD yang berbeda, jawaban yang diberikan dari PD:

> "Hampir semua sarana dan prasarana yang ada di sekolah sudah saya gunakan, Banyak juga sarana dan prasarana di sekolah ini, contohnya ruang meeting, aula, ruang ekstra, meja kursi, papan kaca di setiap kelas dan sebagainya" (S.W.PD.Kel/17-05-2019)[80]

Jawaban yang hampir sama diuangkapkan oleh PD lain ketika peneliti menanyakan hal serupa:

> "Banyak, seperti ruang guru, kelas, ekstra, tempat sholat dan lain-lain." (S.W.PD.Kel/17-05-2019)[81]

Kemudian PD tersebut menambahkan:

> "Hampir semua sarana dan prasarana di sekolah saya manfaatkan, yang paling sering saya manfaatkan itu lapangan karena saya suka bermain basket." (S.W.PD.Kel/17-05-2019)[82]

Jawaban lain diungkapkan oleh PD dari kelas yang berbeda saat peneliti menayakan hal yang sama:

> "Ada banyak si, misalnya sarana lapangan olah raga, ruang kelas, ruang kesenian dan masih banyak yang lainnya. Sarana dan prasarana yang saya manfaatkan di sekolah itu hampir semuanya, tapi karna saya anak ips jadi untuk ruang lab tidak dapat saya pergunakan karna diperuntukkan untuk anak ipa." (S.W.PD.Kel/17-05-2019)[83]

Tanggapan dari beberapa informan tersebut memberikan jawaban bahwa hampir semua sarana dan prasarana yang ada di sekolah sudah dimanfaatkan oleh peserta didik, namun dalam porsi yang yang berbeda-beda, misalkan peserta didik ips tidak menggunakan lab yang difungsikan untuk peserta

[80] An Nisa' Nur Fatimah kelas 11 ipa 3 11 , Wawancara, 17 Mei 2019
[81] Rafliansyah Trisna Al-Zahrafi kelas 11 ipa 2, Wawancara, 17 Mei 2019
[82] Rafliansyah Trisna Al-Zahrafi kelas 11 ipa 2, Wawancara, 17 Mei 2019
[83] Amri Mashuri Wibisono kelas 11 ips 1, Wawancara, 17 Mei 2019

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

didik ipa, kemudian ruang ekstra kurikuler yang diminati peserta didikpun berbeda-beda sehingga penggunaan ruang oleh peserta didikpun berbeda.

Setelah membahas kelengkapan, peneliti mencoba menanyakan kekurangan yang dirasakan oleh beberapa peserta didik tentang sarana dan prasarana di sekolah, PDpun memaparkan demikian:

> "Menurut saya sarana dan prasarana di sekolah ini sudah cukup baik, untuk kurangnya saya rasa diperawatannya saja." (S.W.PD.Kel/17-05-2019)[84]

Kemudian peneliti menanyakan hal serupa pada peserta didik yang berbeda, paparan PD mengungkapkan:

> "Menurut saya fasilitas sudah cukup, namun yang kurang dari perawatannya, misal perbaikan yang sedikit lama." (S.W.PD.Kel/17-05-2019)[85]

Peneliti menanyakan kembali tentang kekurangan sarana dan prasarana di sekolah pada peserta didik yang berbeda, kemudia jawaban PD:

> "Kurangnya sarana dan prasarana dari sekolah yakni mengenai AC, menurut saya ac di kelas kurang dingin, bisa disebabkan karena kelas yang saya tempati terkena paparan sinar matahari langsung sehingga ac di kelas kurang dingin."[86]

Beberapa informan yang sudah menjabarkan tentang kekurangan sarana dan prasarana menyimpulkan bahwa kekurangan dari pengelolaan sarana dan prasarana adalah dari segi pemeliharaan saja, menurut beberapa informan yang telah diajukan pertanyaan oleh peneliti, fasilitas yang ada di sekolah sudah cukup memadai, sedangkan kekurangan yang dapat disimpulkan peneliti dari jawaban mereka adalah pemeliharaan ac. Menurut

[84] M. Fadli Al Barkah R kelas 11 ipa 3, Wawancara, 17 Mei 2019
[85] Indra Ramadhan kelas11 ipa 1, Wawancara, 17 Mei 2019
[86] Dea Dwi Purnamasari kelas 11 ipa 3, Wawancara, 17 Mei 2019

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

beberapa informan, AC yang ada di ruangan kelas terasa masih panas meskipun sudah berjumlah 2 unit setiap ruangan kelas serta perbaikan ac yang relatif agak lama.

Kekurangan yang telah dipaparkan oleh informan tertuju pada pemeliharaan AC di ruangan kelas. Pemeliharaan AC di ruang kelas merupakan kerangka pengelolaan sekolah di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo. Dalam hal ini peneliti akan menjelaskan pengelolaan sarana dan prasarana di SMA Muhammadiyah1 Taman Sidoarjo.

2. Manajemen Sarana dan Prasarana di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo

Manajemen atau pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan ialah proses pengadaan dan pendayagunaan komponen-komponen yang secara langsung maupun tidak langsung yang membantu jalannya proses pendidikan untuk mencapai tujuan pendidikan secara efektif dan efisien.[87]

Pengelolaan sarana dan prasarana di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo dimulai dari perencanaan, pengadaan barang, penyimpanan barang, inventarisasi barang, pemeliharaan barang, dan penghapusan barang sarana dan prasarana sekolah. Hal ini seperti yang dijabarkan oleh KS:

> "Alur atau prosedur dari pengelolaan sarana dan prasarana dari perencaana dulu, segala sesuatu yang baik kan harus direncanakan dengan matang, perencanaan itu nanti akan didiskusikan kemudian dibuatkan jubdisnya agar semuanya bisa terarah dari mulai waka sampai pelaksana yaitu ob, misalkan perencanaan pembangunan sekolah, deskripsi serta rincian anggaran akan kami ajukan pada PC

[87] Mujamil Qomar, *Manajemen Pendidikan Islam,* (Jakarta: Erlangga, 2007), 171.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> Muhammadiyah, namun jika sarana dan prasarana yang diajukan itu sifatnya tidak terlalu besar maka pihak-pihak bersangkutan seperti waka sarpras yang akan membicarakan dengan kepala sekolah, yang perlu digaris bawahi, sekolah ini menanamkan sifat kejujuran, jadi perencanaan apapun dengan rincian berapun harus sesuai dengan realita yang didapatkan." (S.W.KS.Man/26-06-2019)[88]

Kemudian WKS menambahkan:

> "Untuk pengelolaan sarana dan prasarana jika mengenai pengadaan barang, barang yang direncanakan itu proporsinya lebih penting pada kebutuhan sekolah maka yang lebih dahulu dilakukan adalah perencanaan, setelah perencanaan jika ada persetujuan maka tahap selanjutnya yakni pengadaan, setelah pengadaan dilakukan alur selanjutnya adalah penyimpanan barang, jadi jika ada barang baru dan tidak segera digunakan maka akan disimpan, jika langsung dipergunakan maka langsung diberikan pada pihak yang membutuhkan, kemudian ada perawatan sarana dan prasarana sampai seberapa lama sarana atau prasarana baru tersebut dapat digunakan itu nanti berakhir di evaluasi, apakah sarana atau prasarana tersebut dalam pemakaiananya tetap memenuhi syarat ataukah sudah harus diganti." (S.W.WKS.Man/18-05-2019) [89]

Penjelasan yang diberikan oleh informan di atas dapat djelaskan oleh peneliti bahwa pengelolaan sarana dan prasarana di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo dimulai dari perencanaan. Perenanaan yang dilakukan bertujuan untuk menghindari kesalahan di masa mendatang. Perencanaan di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo dilakukan dengan mendata kebutuhan yang lebih diprioritaskan dengan anggaran yang diperlukan. Setelah perencanaan barang, kegiatan selanjutnya adalah pengadaan barang. Pengadaan barang di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo ditujukan untuk memudahkan masyarakat sekolah dari pendidik, siswa sampai ob

[88]Drs. H. Zainal Arief Fakhrudin, Wawancara, 26 Juni 2019.
[89]Mokhamad Ikhuwan, S.Pd., Wawancara, 18 Mei 2019

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

untuk dapat melakukan aktifitas atau menjalankan tugasnya masing-masing di sekolah.

Pengadaan sarana dan prasarana di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo mempertimbangkan skala atau jumlah kebutuhan yang diperlukan. Jika skala yang dibutuhkan mempunyai anggaran cukup besar maka kepala sekolah akan mengajukan proposal pada PC Muhammadiyah, namun jika skala yang dianggarkan mampu diberikan oleh pihak sekolah, maka pengajuan dapat dilakukan dengan memberikan proposal dari pihak bersangkutan kepada kepala sekolah.

Selanjutnya setelah pengadaan barang, kegiatan yang dilakukan adalah penyimpanan barang, dari penjelasan WKS di atas terkait sarana dan prasarana sekolah, waka sarana dan prasarana bertugas untuk melihat atau mengecek keberadaan barang, jika barang tersebut segera dibutuhkan maka waka sarana dan prasarana mendistribusikan pada tempat yang diperuntukkan, namun jika barang tersebut tidak segera dipakai akan disimpan pada gudang sekolah tentunya dengan penataan yang rapi.

Kegiatan pengelolaan sarana dan prasarana sekolah selanjutnya adalah inventarisasi. Peneliti menanyakan inventarisasi sekolah pada awal observasi penelitian, waka sarana dan prasarana menjelaskan bahwa inventarisasi ada di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo, inventarisasi yang dilakukan adalah kegiatan pendataan rutin pada benda-benda di setiap ruangan. Pendataan ini masih dilakukan secara manual dan dipegang oleh staf sarana dan prasarana yang sudah dibagi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Selain inventarisasi, pemeliharaan secara berkala juga dilakukan oleh waka sarana dan prasarana. Saat ditemui peneliti dan menanyakan perihal sarana dan prasarana yang rusak, WKS menyinggung sedikit tentang pemeliharaan secara berkala, beliau berpendapat bahwa:

> "Untuk menghindari kerusakan sendiri, perawatan berkala juga ada, misalkan lif dan ac, lif akan diservis satu bulan sekali, sedangkan ac dibersihkan satu bulan sekali secara bergiliran." (S.W.WKS.Man/18-05-2019)[90]

Selain itu, peneliti juga menggali informasi dari staf ob yang ada di sekolah mengenai pemeliharaan sarana dan prasarana di sekolah. SOB mengungkapkan bahwa:

> "saya sebagai staf ob, saat merawat sarana dan prasarana di sekolah ini bertanggung jawab di lantai 1 dan 2, di sekolah ini ada 5 staf dan setiap staf dibagi untuk membersihkan 2 lantai. Setiap ob harus dtang sebelum para siswa datang, dan pulang setelah para siswa meninggalkan sekolah. Kebersihan yang diterapkan disini cukup baik seperti pembagian sampah basah dan kering, kamar mandi yang dipertahankan untuk selalu bersih, setiap datang ke sekolah maupun akan pulang kamar mandi harus dalam kondisi kering agar terhindar dari sarang nyamuk dan bau, meja dan kursipun harus dalam kondisi rapi baik sebelum siswa datang ke sekolah maupun pulang." (S.W.SOB.Man/26-06-2019)[91]

Pendapat hampir serupa diungkapkan oleh SOB lain:

> "saya bertugas untuk merawat lantai 7 dan 8, iya meskipun masih kosong tapi jika tidak dibersihkan akan kotor,kan saying masih baru tapi tidak terawat, jika tentang pengelolaan sarana dan prasarana setahu saya ini tentang perawatan setiap hari dari sebelum siswa datang ke sekolah sampai pulang fasilitas yang ada di sekolah harus bersih." (S.W.SOB.Man/26-06-2019)[92]

---

[90] Mokhamad Ikhuwan, S.Pd., Wawancara, 18 Mei 2019
[91] Rossytha Marthasari, Wawancara, 26 Juni 2019
[92] Eko Suwarno, Wawancara, 26 Juni 2019

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari penjelasan beberapa informan yang telah diwawancara oleh peneliti, pemeliharaan sarana dan prasarana di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo dilakukan berhari-hari maupun berkala tergantung dari jenis fasilitas yang ada. misalnya, ruang kelas dan kamar mandi yang kebersihannya tiap hari harus dijaga dari masuk hingga siswa pulang sekolah, kemudian pemeliharaan AC dan lif yang diservis berkala satu bulan sekali.

Kegiatan terakhir dari pengelolaan saran dan prasarana di sekolah yakni penghapusan, seperti yang dijelaskan WKS, bahwa:

> "seberapa lama sarana atau prasarana baru tersebut dapat digunakan itu nanti berakhir di evaluasi, apakah sarana atau prasarana tersebut dalam pemakaiananya tetap memenuhi syarat ataukah sudah harus diganti." (S.W.WKS.Man/18-05-2019)[93]

Dari penjelasan tersebut mengartikan bahwa sarana dan dan prasarana yang fungsinya tidak dapat digunakan akan diganti dengan yang baru. Upaya ini bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna fasilitas di sekolah. Selain itu pihak pengelola sarana dan prasarana juga melakukan kegiatan evaluasi, hal ini dibenarkan oleh KS, beliau mengatakan bahwa:

> "Evaluasi itu pasti ada, setiap tahun, setiap bulan, setiap minggu bahkan ada yang harian jadi masing-masing ada yang bertanggung jawab, dari ob saja sudah ada manajemennya sendiri, mengenai sarana dan prasarana itu dipertanggung jawabkan oleh waka sarana dan prasarana yang mempunyai tiga staf dan masing-masing staf mempunyai tugas tersendiri." (S.W.KS.Man/26-06-2019)[94]

Pernyataan serupa juga dikatakan WKS:

[93]Mokhamad Ikhuwan, S.Pd., Wawancara, 18 Mei 2019
[94]Drs. H. Zainal Arief Fakhrudin, Wawancara, 26 Juni 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> "Evaluasi selalu ada, tidak hanya satu tahun sekali namun setiap bulan bahkan setiap minggu, bagaimana keberadaan sarana itu bisa terdeteksi dengan pengelolaan setiap harinya, dari evaluasi tersebut akan ketahuan mana yang harus dibenahi dan ditiadakan." (S.W.WKS.Man/18-05-2019)[95]

Peneliti menarik kesimpulan bahwa evaluasi juga dilakukan oleh pihak sekolah, hal ini mengupayakan agar kegiatan pengelolaan sarana dan prasarana di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo selalu terpantau dan memberikan kenyamanan bagi penggunanya.

Dengan pengelolaan sarana dan prasarana yang baik, peneliti juga ingin mengetahui respon masyarakat di sekolah baik dari guru, siswa maupun staf ob saat mengetahui sarana dan prsarana yang rusak serta tanggapan pengelola sarana dan prasarana ketika ada keluhan saran dan prasarana yang rusak. Peneliti mencoba menanyakan pada seorang informan yang berada di kelas saat itu, PD menanggapi pertanyaan peneliti dengan jawaban:

> "Saya langsung melapor ke pihak sarana dan prasarana." (S.W.PD.Man/17-05-2019)[96]

Kemudian peneliti menanyakan kembali pada informan yang berbeda, jawaban PD:

> "Saya pernah melapor, mau gimana kalo ngga nyaman atau yang rusak terus dibiarin saja." (S.W.PD.Man/17-05-2019)[97]

Informan selanjutnya dari kelas yang berbeda, PD mengungkapkan:

[95] Mokhamad Ikhuwan, S.Pd., Wawancara, 18 Mei 2019
[96] Amri Mashuri Wibisono kelas 11 ips 1, Wawancara, 17 Mei 2019
[97] Dea Dwi Purnamasari kelas 11 ipa 3, Wawancara, 17 Mei 2019

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> "Dari kelas saya sendiri itu langsung melapor, karena kenyaman belajar kami dari fasilitas yang diberikan dari sekolah." (S.W.PD.Man/17-05-2019)[98]

Dari beberapa informan menjelaskan bahwa kenyaman peserta didik akan terganggu ketika ada fasilitas yang rusak karena tidak nyaman maka peserta didik melaporkan keluhannya pada pihak yang pihak pengelola sarana dan prasarana. Tangggapan dari pihak pengelola sarana dan prasaran dinilai baik oleh beberapa guru piket namun adakalanya kurang cepat karena harus melalui beberapa prosedur, misalkan ac rusak maka pembenahan harus memanggil servis ac. Hal ini diungkapkan oleh beberapa informan yang ditanyai peneliti perihal respon pengelola pada sarana dan prasarana yang rusak. GP mengatakan:

> "Kalau tanggapan saya untuk pengelolaan sarana yang rusak cukup baik, karenaketika ada kerusakan misal meja atau gagang pintu yang bautnya mau copot itu langsung diperbaiki." (S.W.GP.Man/17-05-2019) (S.W.GP.Man/17-05-2019)[99]

GP lain menambahkan:

> "Menurut saya respon dari pengelola sarana dan prasarana baik, misalkan lif itu satu bulan sekali diservis agar menghindari kerusakan namun tidak cepat karena berproses dulu, mungkin memanggil tukang servisnya dulu dan yang kurang itu dilengkapi." (S.W.GP.Man/17-05-2019)[100]

Setelah menjabarkan prosedur manajemen sarana dan prasarana di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo serta respon pengelola saat terjadi

[98] Fendy Hadi Yustriansyah kelas 11 ipa 1, Wawancara, 17 Mei 2019
[99] Cindy Mistiningsih, S.Pd., Wawancara, 17 Mei 2019
[100] Tri Wahyuningsih, S.Pd., Wawancara, 17 Mei 2019

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kerusakan sarana atau prasarana, peneliti ingin mengetahui kritikan dari beberapa informan dari peserta didik dan guru piket tentang pengelolaan sarana dan prasarana di sekolah. Informan yang pertama dari kelas IPS, PD memaparkan:

> "Kritiknya dari AC yang ada beberapa yang tidak dingin dan perpustakaan yang lebih dilengkapi lagi buku-bukunya, dan saran saya ac segera diperbaiki agar siswanya nyaman dan perpustakaan mengoleksi lebih banyak buku lagi, meski kita dijaman modern, namun buku tetaplah jendela ilmu." (S.W.PD.Man/17-05-2019)[101]

Peneliti menanyakan hal yang sama pada peserta didik yang berbeda, PD menjawab:

> "Kritik untuk pengelola sarana dan prasarana mengenai AC ruang kelas yang tidak dingin, untuk sarannya lebih ditinjau lagi, terkadang meski dibersihkan ac tetap tidak terasa dingin." (S.W.PD.Man/17-05-2019)[102]

Pendapat lain juga dipaparkan oleh informan yang berbeda, PD mengungkapkan bahwa:

> "Kritik saya tentang AC saja, jika saran untuk ac dalam memperbaiki lebih dilihat lagi, terkadang setelah diperbaiki ac tidak terasa dingin, kan sayang dengan pengeluarannya juga, menurut saya ganti baru biar diperbaikinya tidak berkali-kali." (S.W.PD.Man/17-05-2019)[103]

Kritik yang bermunculan dari beberapa informan umumnya mengeluhkan tentang pemeliharaan AC, hal ini seperti jawaban beberapa informan ketika ditanya tentang kekurangan sarana dan prasarana di sekolah. Umumnya mereka memaparkan letak kekurangan sarana dan prasarana hampir tidak ada, yang kurang pemeliharaannya saja.

---

[101] Fendy Hadi Yustriansyah kelas 11 ips 1, Wawancara, 17 Mei 2019

[102] An Nisa' Nur Fatimah kelas 11 ipa 3, Wawancara, 17 Mei 2019

[103] Salsabila Az Zahra kelas 10 ips 3, Wawancara, 17 Mei 2019

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Kepuasan Konsumen Tentang Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo.

Kepuasan peserta didik adalah suatu sikap yang ditujukan oleh peserta didik, baik sikap positif atau negatif tergantung dengan kesesuaian harapan peserta didik dengan kenyataan yang diberikan oleh lembaga pendidikan pada peserta didik.[104]

Mengetahui kepuasan peserta dalam pengelolaan sarana dan prasarana sekolah tentu perlu. Hal ini peneliti tanyakan kepada KS, beliau mengatakan bahwa:

> "Mengani hal itu tentu perlu, seperti diberikannya angket atau kotak saran yang akan diisi oleh siswa bahkan penyampaian secara lisan, apa saja keluh kesah dari siswa." (S.W.KS.Kep/26-06-2019)[105]

Dengan pertanyaan serupa, WKS juga memaparkan:

> "Sangat perlu untuk mengetahui kepuasan peserta didik pada pengelolaan sarana dan prasarana di sekolah sangat diperlukan." (S.W.WKS.Kep/17-05-2019)[106]

Setalah mengetahui penjelasan KS dan WKS, peneliti juga ingin mengetahui tanggapan dari guru dan staf tentang perlunya mengetahui kepuasan peserta didik, GPpun menjawab:

> "Menurut saya sangat perlu, karena peserta didik itu kayak konsumen jadi biar tau konsumen nyaman maka kita harus tau apakah mereka puas atau tidak dengan apa yang diberikan sekolah." (S.W.GP.Kep/17-05-2019)[107]

---

[104] Popi Sopiatin, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Peserta Didik*, (Bogor: Graha Indonesia, 2010), 34.
[105] Drs. H. Zainal Arief Fakhrudin, Wawancara, 26 Juni 2019.
[106] Mokhamad Ikhuwan, S.Pd., Wawancara, 18 Mei 2019
[107] A. Ferdian Syah, S.Pd., S.Pd, Wawancara, 17 Mei 2019

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tidak sampai disitu, peneliti menanyakan hal yang sama pada informan yang berbeda, GPpun menjawab:

> "Perlu, karena sebagai nilai apakah sarana dan prasarana di sekolah ini sudah baik dimata siswa." (S.W.GP.Kep/17-05-2019)[108]

Jawaban yang hampir sama diberikan juga pada GP lainnya, beliau mengatakan:

> "Menurut saya sangat perlu karena untuk memperbaiki pengelolaan sarana dan prasarana itu sendiri, dari kepuasan nanti kan dapat ukuran apa saja yang perlu dipertahankan dan diperbaiki, misalkan dari siswanya ada kritik dan saran jika kita mampu insyaallah kita wadahi maksudnya berusaha untuk memberikan hal baru dari masukan mereka." (S.W.GP.Kep/17-05-2019)[109]

Sebelum menarik kesimpulan, peneliti menanyakan pertanyaan yang sama tentang perlunya mengetahui kepuasan peserta didik dalam pengelolaan sarana dan prasarana pada pekerja kebersihan di sekolah SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo. Menanggapi hal ini SOB menjawab:

> "perlu, hal itu untuk memperbaiki kinerja di sekolah." (S.W.SOB.Kep/26-06-2019)[110]

Kemudian SOB lain menambahkan:

> "sangat perlu, misalkan kalo kita memberi kerja ke seseorang jika tidak puas maka tidak ada panggilan kerja lagi." (S.W.SOB.Kep/26-06-2019)[111]

Peneliti mengambil kesimpulan dari beberapa informan yang telah memberi pemaparan tentang pentingnya mengetahui kepuasan peserta didik tentang pengelolaan sarana dan prasarana di SMA Muhammadiyah 1

[108]Tri Wahyuningsih, S.Pd., Wawancara, 17 Mei 2019
[109]Cindy Mistiningsih, S.Pd., Wawancara, 17 Mei 2019
[110]Rossytha Marthasari, Wawancara, 26 Juni 2019
[111]Eko Suwarno, Wawancara, 26 Juni 2019

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Taman Sidoarjo bahwa sangat perlu untuk mengetahui kepuasan peserta didik, dimana kepuasan nanti akan menjadi ukuran dalam pengelolaan, dalam artian memperbaiki hal yang kurang, dan mempertahankan hal yang baik dalam pengelolaan sarana dan prasarana di sekolah agar tercipta suasana yang nyaman untuk konsumen pendidikan terutama pada peserta didik.

Setelah mengetahui pentingnya kepuasan peserta didik dalam pengelolaan sarana dan prasarana di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidorjo, peneliti menggali informasi tentang kepuasaan peserta didik saat ini mengenai pengelolaan sarana dan prasarana di sekolah.

KS pun memaparkan demikian:

> "Pertama kali itu ada kendala karena siswa tidak terbiasa, seperti ada pemisahan sampah basah dan kering, namun lambat laun siswa akan terbiasa karena sekolah kita menanamkan kebersihan adalah hal penting, nah dari penanaman hal seperti itu siswa dapat belajar mengenai kebersihan yang membuat mereka menjadi nyaman, sehingga membuat mereka menjadi puas." (S.W.KS.Kep/26-06-2019)[112]

Dengan pertanyan serupa, WKS menambahkan:

> "Alhamdulillah untuk saat ini peserta didik masih terasa cukup bahkan lebih untuk menikmati atau menggunakan sarana dan prasarana yang ada." (S.W.WKS.Kep/18-05-2019)[113]

Salah satu GP juga diberi pertanyaan hal serupa, keudian beliau mengatakan:

> "Kepuasan peserta didik sendiri insyaallah 95 persen dari mereka merasa puas, cuman sesekali ac di ruangan kelas itu eror, namun dari

[112]Drs. H. Zainal Arief Fakhrudin, Wawancara, 26 Juni 2019.
[113]Mokhamad Ikhuwan, S.Pd., Wawancara, 18 Mei 2019

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pihak sarana dan prasaananya langsung memperbaiki." (S.W.GP.Kep/17-05-2019)[114]

Dari beberapa pernyataan yang diberikan oleh beberapa informan mengatakan bahwa umumnya peserta didik puas dan cukup dalam pengelolaan sarana dan prasarana di sekolah, namun ada beberapa hal yang membuat peserta didik merasa kurang nyaman. Seperti hasil wawancara peneliti ke peserta didik mengenai kekurangan dalam pengelolaan sarana dan prasarana di sekolah, dalam hal ini beberapa informan mengeluh tentang pengelolaan ac ruang kelas. Peneliti mencoba menanyakan kepada GP tentang keluhan pernah diungkapkan oleh siswa. GPpun menjelaskan:

"Ngga begitu sering, kalupun ada umumnya mungkin dari ac yang panas atau kuang dingin menurut siswa." (S.W.GP.Kep/17-05-2019)[115]

Pernyataan serupa juga dipaparkan oleh GP lain saat peneliti menanyakan tentang keluhan peserta didik pada pengelolaan sarana dan prasarana di sekolah, beliau menjelaskan:

"Ngga sering cuman ada saja, biasannya siswa itu mengeluh tentang ac, jika acnya kurang panas maka pengelola sarana dan prasarana memanggil tukang servis ac dulu." (S.W.GP.Kep/17-05-2019[116]

Kemudian peneliti menanyakan perihal kepuasan peserta didik tentang pengelolaan sarana dan prasarana di sekolah beserta alasan apa yang membuat peserta didik itu puas. Salah seorang PD menjelaskan:

"Alhamdulillah saya pas dengan pengelolaan sarana dan prasarana di sekolah ini, kemudian Yang membuat saya puas dari pengelolaan sarana dan prasarana di sini ialah fasilitas yang cukup memadai yang

[114]Cindy Mistiningsih, S.Pd., Wawancara, 17 Mei 2019
[115]Cindy Mistiningsih, S.Pd., Wawancara, 17 Mei 2019
[116]Tri Wahyuningsih, S.Pd., Wawancara, 17 Mei 2019

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> mungkin jarang didapati pada sekolah lain." (S.W.PD.Kep/17-05-2019)[117]

Disusul oleh pendapat temannya PD mengungkapkan:

> "Saya merasa lumayan puas pada pengelolaan sarana dan prasarana di sekolah ini, serta Yang membuat saya puas adalah tersedianya lift sekolah yang memudahkan saya untuk menuju suatu ruangan." (S.W.PD.Kep/17-05-2019)[118]

Kemudian pendapat lain dari salah satu guru piket ketika ditanya tentang alasan peserta didik puas tentang pengelolaan sarana dan prasarana di sekolah, GP mengungkapkan:

> "Karena apapun kebutuhan peserta didik insyallah terwadahi di sekola ini, misalkan papantulis kelas terbuat dari kaca itu ada retak atau pecah, nah itu sesegara mungkin dari pihak sarana dan prasarana memperbaiki, iya selain kebutuhan terwadahi juga respon." (S.W.GP.Kep/17-05-2019[119]

Dari pemaparan beberapa informan tersebut, peneliti mengambil kesimpulan bahwa peserta didik merasa cukup puas mengenai pengelolaan sarana dan prasaraa di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo, karena fasilitas yang diberikan cukup memadai dan menunjang proses kegiatan belajar mengajar.

Meskipun peserta didik ternilai cukup puas akan pengelolaan sarana dan prasarana di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo, ada hal yang membuat peserta didik merasa kurang puas dari pengelolaan sarana dan prasarana di sekolah, yaitu pemeliharaan AC. Beberapa informan dari peserta didik yang ditanya mengenai kekurangan dalam sarana dan

[117] Rizqi Faiq Al Mustofa kelas 10 ipa 1, Wawancara, 17 Mei 2019
[118] An Nisa' Nur Fatimah kelas 11 ipa 3, Wawancara, 17 Mei 2019
[119] Cindy Mistiningsih, S.Pd., Wawancara, 17 Mei 2019

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

prasarana mempunyai pendapat yang hampir sama bahwa fasilitas yang diberikan sudah cukup lengkap dan memadai, kekurangannya hanya terletak pada pemeliharaan AC saja. Kemudian peneliti bertanya tentang harapan dari beberapa informan untuk pengelolaan sarana dan prasarana. PD pun menjawab pertanyaan peneliti dengan mengatakan:

> "Harapan saya untuk pengelolaan sarana dan prasarana untuk meninjau lagi AC di ruang kelas saja, meskipun ac sudah 2 namun biasanya tidak terasa dingin." (S.W.PD.Kep/17-05-2019)[120]

Pendapat hampir sama diberikan oleh informan lain, PD mengharapkan pengelolaan sarana dan prasarana seperti yang dijelaskannya:

> "Harapan dari saya untuk pengelola sarana dan prasarana di sekolah yaitu untuk lebih diperhatiakn lagi mengenai ac di ruang kelas yang kurang dingin." (S.W.PD.Kep/17-05-2019)[121]

Dari data tersebut, dapat diartikan bahwa harapan dari peserta didik untuk pengelola sarana dan prasarana di SMA Muhammadiyah 1 Taman ialah memperhatikan lagi dalam pemeliharaan AC di ruang kelas. Terkait hal ini pula peneliti menanyakan pada informan selaku pihak sarana dan prasarana mengenai renca ke depan dalam pengelolaan sarana dan prsarana di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo. WKS memaparkan:

> "Rencana ke depan dalam pengelolaan saran dan prasarana disini yaitu harus mengajak pihak-pihak terkait, meskipun di dalam sekolah ada petugas yang sudah menangani pengelolaan dan perawatan sarana dan prasarana sekolah." (S.W.WKS.Kep/18-05-2019[122]

[120]Fendy Hadi Yustriansyah, kelas 11 ips 1, Wawancara, 17 Mei 2019
[121]Lilis, kelas 11 ips 3, Wawancara, 17 Mei 2019
[122]Mokhamad Ikhuwan, S.Pd., Wawancara, 18 Mei 2019

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari penjelasan pihak pengelola sarana dan prasarana, rencana kedepan dalam pengelolaan sarana dan prasarana di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo ialah merangkul masyarakat di sekolah untuk bekerja sama mengelola dan merawat sarana dan prasarana yang ada di sekolah, bukan hanya pengelola saja yang bertanggung jawab atas sarana dan prasaran yang ada di sekolah, tapi semua elemen atau masyarakat sekolah karena fasilitas yang ada di sekolah merupakan fasilitas yang digunakan bersama dan untuk merawatnya juga harus bersama agar memperpanjang waktu kegunaanya.

B. Analisis Temuan Penelitian

Pada bagian ini peneliti akan menyampaikan hasil analisis data dari temuan penelitian mengenai kepuasan konsumen pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo. Data tersebut akan disajikan sesuai dengan deskripsi temuan penelitian di atas.

1. Kelengkapan Sarana dan Prasarana di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo.

Sebelum membahas kelengkapan sarana dan prasarana, terlebih dulu peneliti memaparkan pengertian sarana dan prasarana dari beberapa teori menurut para ahli dengan pendapat informan penelitian.

Menurut Mulyasa pengertian sarana adalah peralatan dan perlengkapan yang secara langsung dipergunakan dan menunjang proses pendidikan, khususnya proses belajar mengajar, seperti gedung, ruangan kelas, meja kursi, serta alat-alat dan media pengajaran. Dengan demikian

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sarana pendidikan akan berperan baik ketika penggunaan sarana tersebut dilakukan oleh tenaga pendidik yang bersangkutan secara optimal. Sedangkan Barnawi berpendapat bahwa pengertian prasarana pendidikan adalah semua perangkat kelengkapan dasar yang secara tidak langsung menunjang pelaksanaan proses pendidikan di sekolah. Dapat diambil kesimpulan bahwa sarana dan prasarana pendidikan adalah suatu kesatuan pendukung terlaksananya proses belajar dan mengajar dengan baik dan optimal.[123]

Teori tersebut seperti yang telah dijelaskan oleh waka sarana dan prasarana mengenai pengertia sarana dan prasaran di sekolah yaitu sarana dan prasarana adalah fasilitas yang disediakan oleh sekolah untuk memudahkan aktifitas di sekolah terutama kegiatan belajar mengajar, pengertian sarana dan prasarana sendiri tentulah beda, namun dalam satu kesatuan sarana dan prasarana ialah faktor pendorong berjalannya kegiatan belajar mengajar di sekolah.

Kelengkapan sarana dan prasarna di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo mengacu pada standar pendidikan tentang sarana dan prasarana pendidikan. meskipun begitu sarana dan prasarana di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo mempunyai standar tersendiri. Hal itu dituturkan oleh beberapa informan dari kepala sekolah, waka sarana dan prasarana serta guru piket. Berdasarkan temuan penelitian yang sudah

[123]M. Arifin, Barnawi, *Manajemen Sarana dan Prasarana Sekolah*, (Jogjakarta:Ar-Ruzz, 2012), 47-49.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dipaparkan, sarana dan prasarana di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo terhitung cukup lengkap. Meski begitu, pihak sekolah mengupayakan pengelolaan sarana dan prasarana di sekolah terus berkembang agar kenyaman dan kemudahan tercipta untuk pengguna sararana dan prasarana di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo.

Sarana dan prasarana di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo meskipun cukup lengkap, menurut beberapa informan berpedapat bahwa masih ada keluhan pada pengelolaannya. Beberapa informan menjelaskan, keluhan yang mereka rasakan sebagai konsumen pendidikan ialah pengelolaan ac. Menurut pendapat mereka ac diruang kelas tetap tidak dingin meskipun telah disediakan 2 unit setiap ruangan.

2. Manajemen Sarana dan Prasarana di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo.

Pengertian manajemen sarana dan prasarana Pendidikan dapat diartikan sebagai proses pengadaan dan pendayagunaan komponen-komponen yang secara langsung maupun tidak langsung untuk membantu jalannya proses pendidikan untuk mecapai tujuan pendidikan secara efektif dan efisien. Kegiatan manajemen atau pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi kegiatan pengadaan barang, pembagian dan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penggunaan barang (inventaris), perbaikan barang, dan tukar tambah maupun penghapusan barang.[124]

Dalam pengelolaan sarana dan prasarana di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo di mulai dari prencanaan, pengadaan barang, penyimpanan barang, inventarisasi, pemeliharaan barang, sampai tahap penghapusan serta evaluasi. Perencanaan sarana dan prasarana di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo mengacu pada standar pendidikan maupun standar sekolah. Dalam perencanaan sarana dan prasarana pada SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo hal pertama yang dilakuka adalah merinci atau mendata kebutuhan yang diprioritaskan terlebih dulu dengan anggaran yang diperlukan. Setelah perencanaan barang, kegiatan selanjutnya adalah pengadaan barang. Pengadaan barang di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat sekolah dari pendidik, siswa sampai ob untuk dapat melakukan aktifitas atau menjalankan tugasnya masing-masing di sekolah.

Pengadaan sarana dan prasarana di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo mempertimbangkan skala atau jumlah kebutuhan yang diperlukan. Jika skala yang dibutuhkan mempunyai anggaran cukup besar maka kepala sekolah akan mengajukan proposal pada PC Muhammadiyah, namun jika skala yang dianggarkan mampu diberikan oleh pihak sekolah, maka

[124]H. Mulyono, *Manajemen Adminitrasi dan Organisasi Pendidikan*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2017), 168-170.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pengajuan dapat dilakukan dengan memberikan proposal dari pihak bersangkutan kepada kepala sekolah.

Selanjutnya setelah pengadaan barang, kegiatan yang dilakukan adalah penyimpanan barang, dalam hal ini adalah tugas dari waka sarana dan prasarana di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo. Waka sarana dan prasarana bertugas untuk melihat atau mengecek keberadaan barang, jika barang tersebut segera dibutuhkan maka waka sarana dan prasarana mendistribusikan pada pihak yang bersangkutan, namun jika barang tersebut tidak segera dipakai akan disimpan pada gudang sekolah tentunya dengan penataan yang rapi.

Kegiatan pengelolaan sarana dan prasarana sekolah selanjutnya adalah inventarisasi. inventarisasi yang dilakukan pada SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo adalah kegiatan pendataan rutin pada benda-benda disetiap ruangan. Pendataan ini masih dilakukan secara manual dan dipegang oleh staf sarana dan prasarana yang sudah dibagi.

Selain inventarisasi, pemeliharaan secara berkala juga dilakukan oleh waka sarana dan prasarana, misalkan lif yang diservis satu bulan sekali dan ac yang diservis setiap bulan secara bergiliran. Kemudian kegiatan penghapusan barang juga ada di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo. Sarana dan prasarana di sekolah yang fungsinya tidak dapat digunakan lagi, akan dihapus atau diganti yang baru oleh pihak sekolah. Kegiatan evaluasi sarana dan prasarana juga dilakukan oleh pihak sekolah, kegiatan ini tidakhanya dilakukan setiap satu tahun seklai, namun ada yang satu bulan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sekali sampai ada evaluasi harian tergantung pada sarana dan prasarana apa yang akan dievaluasi.

Dalam pengelolaan sarana dan prasarana di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo, baik siswa maupun guru juga ikut memberikan aspirasinaya meskipun dalam bentuk kritikan yang membangun seperti keluhan tentang kerusakan sarana atau prasarana di sekolah. Pihak sekolah baik kepala sekolah sampai waka sarana dan prasarana dengan stafnya sangat menerima semua kritikan yang diberikan terutama oleh peserta didik sebagai konsumen pendidikan. Hal itu dianggap sebagai masukan untuk memberikan pembaharuan dalam pengelolaan sarana dan prasarana sehingga peserta didik akan merasa nyaman di sekolah.

3. Kepuasan Konsumen Tentang Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo.

Hanun Asrohah dalam bukunya Manajemen Mutu Pendidikan memaparkan bahwa mutu suatu produk tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan produk tersebut. Dalam dunia pendidikan, mutu pendidikan tergantung pada kepuasan pelanggan pendidikan.[125]

Menurut Salis pelanggan pendidikan terbagi menjadi tiga kelompok yakni pelanggan utama meliputi pelajar yang secara langsung menerima jasa,

[125] Hanun Asrohah, *Manajemen Mutu Pendidikan*, (Surabaya: UIN Sunan Ampel Press, 2014), 59.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pelanggan kedua yaitu orang tua, gubernur atau sponsor pelajar yang memiliki kepentingan lansung secara individu maupun institusi, dan pelanggan ketiga yaitu pihak yang memiliki peran penting, meskipun tak langsung seperti pemerintah dan masyarakat secara keseluruhan.[126]

Dari pemaparan beberapa teori tentang pentingnya kepuasan konsumen pendidikan terutama peserta didik, kepala sekolah degan guru di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo juga sepedapat dengan teori tersebut, bahwa sangat perlu untuk mengetahui kepuasan peserta didik, dimana kepuasan nanti akan menjadi ukuran dalam pengelolaan, dalam artian memperbaiki hal yang kurang, dan mempertahankan hal yang baik dalam pengelolaan sarana dan prasarana di sekolah agar tercipta suasana yang nyaman untuk konsumen pendidikan terutama pada peserta didik.

Setelah melakukan pengumpulan data dari wawancara, dokumentasi dan observasi di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo, Kepuasan peserta didik di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo terbilang cukup puas. Konsumen dapat dikatakan puas dengan meninjau dari teori Irawan yakni perasaan puas, terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk dan pemakaian produk yang tetap.[127]

Perasaan puas oleh pelanggan telah diungkapkan oleh beberapa informan dari peserta didik, guru piket dan staf kebersihan atau *office boy*. Penjelasan dari beberapan informan dari peserta didik mengungkapkan puas

[126]Edward Salis, 68
[127]Irawan, H. *"10 Prinsip Kepuasan pelanggan"*, (Jakarta: Elex Media Komputindo)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh sekolah. Harapan pelanggan pun telah dijabarkan oleh beberapa informan yang mengaku meski menginginkan respon cepat pengelola terhadap pemeliharaan AC namun mereka cukup puas dengan fasilitas yang telah diharapkan. Pemeliharaan AC sudah dilakukan dengan baik oleh pengelola seperti penyervisan secara berkala dengan memanggil ahli servis AC. Rencana dari pihak pengelola sarana dan prasarana ke depan juga mensosialisasikan agar upaya pemeliharaan fasilitas dilakukan bersama-sama. Pemakaian produk atau jasa yang tetap juga merupakan ciri-ciri pelanggan puas, seperti halnya pelanggan atau konsumen pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo yang menjadi informan dan menjelaskan bahwa pemakaian sarana dan prasarana tersedia cukup lengkap sehingga peserta didik terdorong pada kegiatan belajar mengajar serta jarangnya keluhan yang masuk dalam pengelolaan sarana dan prasarana sekolah.

Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti yang diungkapkan oleh Philip Kotler, faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah faktor keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan berwujud.[128]

Faktor pertama adalah faktor keandalan, keandalan yang diberikan oleh pihak sarana dan prasarana di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoajo adalah memberikan pelayanan yang konsisten, artinya sarana dan prasarana yang disediakan sesuai dengan minat konsumen pendidikan.

[128] J. Suprapno, *"Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan"*, (Jakarta: cetakan ketiga Rineka Cipta, 2006), 237

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Faktor kedua adalah ketanggapan, ketanggapan yang diberikan oleh pihak sarana dan prasarana di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo saat menerima keluhan sangat cepat untuk menerima dan segera memperbaiki keluhan yang ditujukan.

Faktor ketiga adalah keyakinan, untuk menumbuhkan rasa keyakinan konsumen yang ada di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo, pihak pengelola sarana dan prasarana memberikan kualitas pelayanan yang nyaman dalam pengelolaan sarana dan prasarana, misalkan kebersihan yang selalu diterapkan pada fasilitas yang ada di sekolah.

Faktor keempat adalah empati, bentuk kepedulian yang diberikan oleh konsumen pendidikan utamanya peserta didik seperti memisahkan sampah basah dengan sampah kering yang tempatnya sudah diberikan oleh pihak pengelola sarana dan prasarana. Hal tersebut akan memberikan kenyamanan bagi pengguna sekaligus pengelola sarana dan prasarana di sekolah. Selain itu krtik dan sarana yang diajukan peserta didik juga merupakan rasa peduli meraka pada kenyaman yang disediakan bagi pengelola sarana dan prasarana sekolah.

Faktor kelima adalah berwujud, berwujud dalam artian fasilitas yang diberikan dalam pelayanan di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo benar adanya. Seperti tersedianya sarana dan prasarana penunjang, jadi apa yang dibutuhkan siswa seperti media pembelajaran dan kelengkapan penunjangnya, misal sekarang PAT atau penilaian akhir tahun sudah berbasis ICT maka sekolah juga menyediakan laptop dan komputer serta

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

wifi dan sofyware sebagai media pendukung agar ujian berjalan dengan baik.

Meskipun ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta didik. Ada sisi lain yang membuat peserta didik merasakan adanya kekurangan dalam pengelolaan sarana dan prasarana, hal itu adalah pemeliharaan AC. Beberapa sumber informan menjelaskan AC ruang kelas masih tidak dingin meskipun berjumlah 2 unit per kelas bahkan saat AC sudah diperbaiki. Kemudian menanggapi hal ini, pihak pengelola meninjau agar pengelolaan sarana dan prasarana di sekolah dirawat secara bersama-sama artinya bukan hanya pihak pengelola saja namun juga masyarakat yang ada di sekolah ikut merawat fasilitas yang ada di sekolah agar fungsi dari sarana atau prasarana yang digunakan dapat betahan lama.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data sebagai hasil penelitian dari pembahasan mengenai Kepuasan konsumen Pendidikan tentang manajemen sarana dan prasarana pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Sarana dan prasarana sekolah ialah fasilitas langsung maupun tidak langsung yang mendukung kegiatan belajar mengajar di sekolah. Kelengkapan sarana dan prasarana di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo terbilang lengkap dan memadai dalam menunjang proses pembelajaran bagi peserta didik maupun pendidik. Kelengkapan sarana dan prasarana di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo mengacu pada standar sarana dan prasarana pendidikan.
2. Manajemen sarana dan prasarana di SMA Muhammadiyah 1 Taman terdiri dari perencanaan barang, pengadaan barang, penyimpanan barang, inventarisasi, pemeliharaan fasilitas secara harian dan periodik, dan penghapusan.
3. Kepuasan konsumen pendidikan tentang pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo terbilang cukup puas karena mempunyai fasilitas yang cukup lengkap serta adanya lif yang memudahkan peserta didik berpindah tempat

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dengan waktu yang singkat. Meskipun terbilang lengkap dan puas, namun tidak dipungkiri adanya hal lain yang membuat peserta didik merasa kurang, yakni pemeliharaan AC ruang kelas. Pihak pengelola sarana dan prasarana mempunyai rencana ke depan yaitu mengajak masyarakat di sekolah baik dari peserta didik, guru sampai staf *office boy* bersama-sama merawat fasilitas yang ada di sekolah.

B. Saran

Akhir dari penulisan skripsi ini adalah peneliti memberikan beberapa saran mengenai kepuasan konsumen pendidikan tentang manajemen sarana dan prasarana di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo dengan harapan adanya perbaikan untuk kedepannya yaitu sebagai berikut:

1. Pihak pengelola sarana dan prasarana di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo menggunakan hasil penelitian ini untuk mengembangkan pengelolaan sarana dan prasarana di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo.
2. Pihak pengelola sarana dan prasarana di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo menyediakan kotak saran untuk konsumen pendidikan terutama peserta didik agar kritikan serta masukan tentang pengelolaan sarana dan prasarana dapat tertampung dengan baik.
3. Pihak pengelola sarana dan prasarana di SMA Muhammadiyah 1 Taman Sidoarjo segera mensosialisasikan tentang rencana kedepan untuk

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengajak serta merta masyarakat sekolah baik dari peserta didik sampai staf *office boy* merawat sarana dan prasarana di sekolah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Ary Gunawan. 1996. *Administrasi Sekolah (Administrasi Pendidikan Mikro).* (Jakarta: PT Rineka Cipta).

Ali Imron. 2011. *Manajemen Peserta Dididk Berbasis Sekola.* (Jakarta: PT Bumi Aksara).

Buchari Alma. 2003. *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*. (Bandung: CV Alfabeta)

Bafadal Ibrahim. 2004. *Manajemen Perlengkapan Sekolah Teori dan Aplikasinya.* (Jakarta: Bumi Aksara).

Burhan Bungin. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* (Jakarta: PT. Remaja Rosda Karya).

Daryanto. 1998. *Administrasi Pendidikan.* (Jakarta: PT Rineka Cipta).

Edward Salis. 2007. *Total Quality Management in Education.* (London: Kogn Page).

Eka Prihatin. 2011. *Manajemen Peserta Didik*, (Bandung: Alfabeta).

Fandy Tjiptono. 1998. *Total Quality Management*. (Yogyakarta: Andi Offset).

H. Hadari Nawawi. 1989. *Adminitrasi Pendidikan.* (Jakarta: CV Haji Masagung).

H. Mulyono. 2017. *Manajemen Adminitrasi dan Organisasi Pendidikan*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

M. Arifin, Barnawi. 2012. *Manajemen Sarana dan Prasarana Sekolah.* (Jogjakarta:Ar-Ruzz)

Husain Usman. 2004. *Manajemen Pendidikan.* (Yogyakarta: PPs).

Handi Irawan. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. (*Jakarta: PT. Gramedia)

Hanun Asrohah. 2014. *Manajemen Mutu Pendidikan*, (Surabaya: UIN Sunan Ampel Press)

John mowen dan michael minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. (Jakarta: Penerbit Erlangga)

J. Suprapno. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan,* (Jakarta: cetakan ketiga Rineka Cipta)

Joko Subagyo. 2004. *MetodePenelitian dalam Teori dan Praktek.* (Jakarta: PT Rineka Cipta)

Juliansyah Noor. 2010. *Metodologi Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*. (Jakarta: Kencana)

Kompri. 2016. *Manajemen Pendidikan Komponen-komponen Elementer Kemajuan Sekolah*. (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media)

Lupiyoadi Rahmat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa.* (Jakarta: Salemba Empat)

Lext J. Moleong. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif.* (Bandung: Remaja Rosda Karya)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Mantin dan Nurhattati Fuad. 2016. *Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan (Konsep dan Aplikasinya).* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada)

Maisah. 2013. *Manajemen Pendidikan.* (Ciputat: Referensi (Gaung Persada Press Group))

Mulyasa E. 2009. *Manajemen Berbasis Sekolah Konsep, Strategi, Implementasi* (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya).

Musfiqon. 2016. Andien Widodo. *Manajemen Sekolah Unggul*. (Sidoarjo: Nizamia Learning Center).

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.

Permendiknas Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Standar Sarana dan Prasarana untuk Sekolah Dasar/Madrasah Ibtidaiyah (SD/Mts), dan Sekolah Menengah Atas/Madrasah Aliyah (SMA/Ma)

Popi Sopiatin, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Peserta* Didik, (Bogor: Graha Indonesia, 2010

S.Nasution. 2003. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: PT Tarsito)

Sugiono Hadi. 2001. *Metodologi Research Jilid 2*. (Yogyakarta: Andi Offset)

Suharsimi Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek.* (Yogyakarta: Rineka Cipta.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Suparlan. 2015. *Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) Dari Teori Sampai Praktek*. (Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sumanto. 1990. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan.* (Yogyakarta:Andi Offset)

Suharsimi Arikunto. 1992. *Managemen Penelitian.* (Jakarta: Rineka Cipta)

Ujang Sumarwan. 2011. *Perilaku Konsumen.* (Bogor: Ghalia Indonesia)

Rohiat. 2010. *Manajemen Sekolah Teori Dasar dan Praktik.* (Bandung: PT Refika Aditama)

Zainal Arifin. 2011. *Penelitian Pendidikan Metode dan Paradigma Baru.* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya)

Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Pendidikan Sekolah Di Kota Surakarta, Sri Kadarwati, 2006.

Inggit Dyaning W, Tesis *Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pendidikan berbasis Sistem Manajemen Mutu Iso 9001:2008 di Madrasah Ibtidaiyah se Yogyakarta Tahun Ajaran 2015-2016,* (Yogyakarta: UIN Sunan kalijaga, 2016)

Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan Dalam Meningkatkan Kualitas Belajar PAI Siswa di SDIT Muhammadiyah Al-Kautsar Gumpang Kartasura Tahun Ajaran 2013/2014, Ayu Wulandari.

Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan Dalam Pembelajaran di Sekolah Dasar, Nasrudin dan Maryadi.

Peningkatan Pengelolaan Sarana dan Prasarana Pendidikan untuk meningkatkan Kualitas Pembelajaran Di SMPN 5 Bukit Tinggi, Rika Megasari.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Trisno Musanto, *"Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Adversiting Surabaya"*, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol.6, No.2, September 2004: 123-16, 2004, 125

Yuke Maduratna Sari. 2017. *Kajian Moral dan Kewarganegaraan*. Volume 05

Nomor 03 Jilid 02

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id