

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Kajian Teori**

##### **1. Pendidikan Kejuruan**

Menurut UU Nomor 20 Tahun 2003 pendidikan kejuruan merupakan pendidikan menengah yang mempersiapkan peserta didik terutama bekerja dalam bidang tertentu. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 1990 Pasal 3 Ayat 2 tentang pendidikan menengah kejuruan mengutamakan penyiapan siswa untuk memasuki lapangan kerja serta mengembangkan sikap profesional untuk dapat bekerja dalam bidang tertentu. Pendidikan kejuruan merupakan pendidikan yang mempersiapkan peserta didik terutama untuk bekerja dalam bidang tertentu. Pendidikan kejuruan adalah pendidikan yang menghubungkan, menjodohkan, melatih manusia agar memiliki kebiasaan bekerja untuk dapat memasuki dan berkembang pada dunia kerja (industri), sehingga dapat dipergunakan untuk memperbaiki kehidupannya.

Sekolah Menengah kejuruan (SMK) menurut PP Nomor 66 Tahun 2012 Pasal 1 Ayat 15, merupakan bentuk satuan pendidikan formal yang menyelenggarakan pendidikan kejuruan pada jenjang pendidikan menengah sebagai lanjutan dari hasil belajar SMP, MTs atau bentuk lain yang sederajat atau lanjutan dari hasil belajar yang diakui sama atau setara dengan SMP atau MTs. Sedangkan menurut UU RI Nomor 20 Tahun 2003 Pasal 3 Sekolah menengah

Kejuruan adalah salah satu jenjang pendidikan menengah dengan kekhususan mempersiapkan lulusannya untuk siap kerja.

Pendidikan kejuruan merupakan program yang dirancang untuk menyiapkan individu dalam memperoleh pekerjaan yang menguntungkan seperti, seperti pekerja trampil, teknisi, baik jabatan tinggi maupun mendesak. (Putu Sudira, 2012: 10). Adhikary, P.K. dalam Putu Sudira (2012:13) mengemukakan bahwa pendidikan kejuruan adalah pendidikan yang dirancang untuk mengembangkan potensi diri, seperti ketrampilan, kecakapan, pemahaman, sikap, dan kebiasaan-kebiasaan kerja dalam memperoleh pekerjaan dan membuat para pekerja menjadi produktif dalam bekerja.

Berdasarkan uraian di atas dapat ditegaskan bahwa Sekolah Menengah Kejuruan adalah lembaga yang menyiapkan peserta didik agar memiliki kompetensi di bidang kejuruan tertentu dengan materi teori maupun praktik agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan dunia kerja.

## **2. Penyelenggaraan Pendidikan di SMK**

Menurut PP Nomor 17 Tahun 2010 Pasal 76 SMK memiliki fungsi untuk meningkatkan, menghayati dan mengamalkan nilai-nilai keimanan akhlak mulia dan kepribadian luhur, kebangsaan dan cinta tanah air; membekali peserta didik dengan kemampuan ilmu pengetahuan dan teknologi; meningkatkan kepekaan dan kemampuan mengapresiasi serta mengekspresikan keindahan, kehalusan, dan harmoni; menyalurkan bakat dan kemampuan di bidang olahraga.

Berdasarkan fungsi dan tujuan SMK agar peserta didik memiliki kompetensi di bidang tertentu, terdapat pembelajaran kejuruan atau pembelajaran bidang tertentu. Lim et al dalam Dina Adinda (2018: 13-22) berpendapat bahwa membalik kelas pembelajaran bermaksud untuk mengalihkan informasi pendekatan difusi untuk pengajaran yang berpusat pada siswa pendekatan yang dapat membantu siswa mencapai belajar lebih dalam dan memahami isi kursus. Didalam SMK ada guru dan siswa dengan berbagai macam gaya belajar, menurut Mashoedah, Martin Hartman, Herman D.S., et al. (2018: 91-101) individu memiliki caranya sendiri belajar disebut gaya belajar. Gaya belajar merujuk pada cara orang berperilaku dan merasakan sementara mereka belajar. Disebutkan bahwa gaya belajar adalah pola bawaan dari individu atau kebiasaan memperoleh dan memproses informasi dalam situasi belajar. Menurut Ford & Gioia, 2000; Karpova et al dalam Mingchang Wu, Ibnu Siswanto, Wardan Suyanto, et al. (2018) mengemukakan bahwa penting untuk mempersiapkan siswa untuk hidup, bekerja, dan menjadi sukses dalam situasi yang menantang ini.

Berdasarkan beberapa uraian di atas, dapat dijelaskan bahwa pembelajaran kejuruan adalah pembelajaran yang berfungsi membentuk peserta didik sebagai individu agar memiliki dasar pengetahuan luas dan kuat untuk menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi di lingkungan sosial, lingkungan kerja serta mampu mengembangkan diri sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

### **3. Kurikulum**

Definisi kurikulum seperti yang tercantum dalam Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2013 adalah seperangkat rencana dan pengaturan mengenai tujuan, isi, dan bahan pelajaran serta cara yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan kegiatan pembelajaran untuk mencapai tujuan pendidikan. Loeloe & Sofan (2013: 16) menyatakan bahwa kurikulum merupakan sesuatu yang berisikan sejumlah data atau informasi yang dipakai sebagai petunjuk pembelajaran atau dalam bentuk buku teks yang berisikan sejumlah materi yang diperlukan untuk dicapai dalam sebuah rencana pembelajaran.

Menurut Nasution (1989:5) kurikulum dipandang sebagai suatu rencana yang disusun untuk melancarkan proses belajar-mengajar di bawah bimbingan dan tanggung jawab sekolah atau lembaga pendidikan beserta staf pengajarnya. Kurikulum bukan hanya meliputi semua kegiatan yang direncanakan melainkan juga peristiwa-peristiwa yang terjadi di bawah pengawasan sekolah, jadi selain kegiatan kurikuler yang formal juga kegiatan yang tidak formal. Menurut MacDonald dalam Muhammad Zaini (2009: 4), kurikulum merupakan seperangkat rencana yang menjadi pedoman dan pegangan proses pembelajaran.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kurikulum adalah suatu rencana yang memuat tujuan, materi dan pedoman penyelenggaraan pembelajaran yang baik, efektif dan efisien sehingga proses belajar-mengajar di suatu lembaga pendidikan dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan.

#### **4. Kepuasan Siswa**

Engel, et al dalam Fandy Tjiptono (2000:146) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan hasil evaluasi dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (outcome) sama atau melampaui harapan dari pelanggan. Pengertian lain dari Kotler dalam Fandy Tjiptono & Diana, Anastasia. (2003: 102) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dibandingkan harapannya.

Menurut Fandy Tjiptonno dalam Fandy Tjiptono & Diana, Anastasia (2003: 102) manfaat yang diperoleh dari adanya kepuasan pelanggan diantaranya, hubungan antara perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan, reputasi perusahaan menjadi baik dimata pelanggan, dan laba yang diperoleh dapat meningkat.

Kotler, et al dalam Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra (2005:210) mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu : (a) sistem keluhan dan saran, (b) ghost shopping, (c) lost customer analysis, dan (d) survei kepuasan pelanggan. Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (customer-oriented) perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggan guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keseluruhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang

ditempatkan di lokasi lokasi strategis (yang mudah di jangkau atau sering dilewati pelanggan), kartu komentar (yang bisa di isi langsung atau kirim via pos kepada perusahaan), saluran telepon khusus bebas pulsa, website dll.

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang ghost shoppers untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Mereka diminta berinteraksi dengan staf penyedia jasa dan menggunakan produk/jasa perusahaan. Berdasarkan pengalaman tersebut, mereka diminta melaporkan temuan-temuannya berkenaan dengan kekuatan dalam kelemahan produk perusahaan dan pesaing. Biasanya para ghost shopper diminta mengamati secara seksama dan menilai cara perusahaan dan pesaingnya melayani permintaan spesifik pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan.

Perusahaan seharusnya menghubungi para pelanggan yang berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya. Bukan hanya exit interview saja yang diperlukan, tetapi pemantauan customer loss rate juga penting, dimana peningkatan customer loss rate menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

Sebagian besar riset kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik survei melalui pos, telepon, email, website, maupun wawancara langsung. Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan

balikkan secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

Berdasarkan dari beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan siswa adalah evaluasi yang sekurang-kurangnya memberikan hasil (outcome) sesuai harapan siswa yang sedang menempuh jenjang pendidikan.

## **5. Standar Pengelolaan**

Dalam peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan (SNP) dikemukakan bahwa standar pengelolaan adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan kegiatan pendidikan pada tingkat satuan pendidikan, kabupaten/kota, provinsi, atau nasional agar tercapai efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pendidikan.

Garis besar standar pengelola yang perlu dipahami seperti pengelolaan satuan pendidikan pada jenjang pendidikan dasar dan menengah menerapkan manajemen berbasis sekolah yang ditunjukkan dengan kemandirian, kemitraan, partisipasi, keterbukaan dan akuntabilitas, pengelolaan satuan pendidikan pada jenjang pendidikan tinggi menerapkan otonomi perguruan tinggi yang dalam batas-batas kegunaan dan diatur dalam ketentuan perundang-undangan yang berlaku memberikan kebebasan dan mendorong kemandirian, dan area fungsional pengelola lainnya yang diatur masing-masing perguruan tinggi, setiap pendidikan harus memiliki pedoman yang mengatur tentang kurikulum tiap satuan pendidikan dan silabus, kalender pendidikan/ akademik yang menunjukkan seluruh kategori

aktivitas satuan pendidikan selama satu tahun, dan dirinci secara semesteran, bulanan, serta mingguan, struktur organisasi satuan pendidikan, untuk jenjang pendidikan dasar dan menengah, rencana kerja tahunan harus disetujui rapat dewan pendidik setelah memperhatikan pertimbangan dari komite sekolah.

## **6. Kualitas Layanan**

### **a. Pengertian Kualitas**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu. Kualitas dapat pula didefinisikan sebagai tingkat keunggulan, sehingga kualitas merupakan ukuran relatif kebaikan. Sedangkan menurut Vincent Gaspersz (2011: 6-7) kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan para pelanggan, dalam *Quality Vocabulary*, kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang telah ditetapkan.

Menurut Goetsch dan Davis dalam Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra (2005:110) kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang melebihi atau memenuhi harapan. Dengan demikian, aspek penilaian terhadap kualitas sebuah jasa, misalnya child care center, bisa mencakup berbagai faktor yang saling terkait diantaranya lokasi, biaya, status akreditasi, jumlah dan kualifikasi staf, reputasi child care center bersangkutan, desain kelas dan arena bermain, variasi menu yang disajikan, jam operasi, sikap staf, perhatian personal terhadap kebutuhan dan



perkembangan masing-masing anak, ketersediaan dan aksesibilitas terhadap fasilitas bermain dan belajar.

Fandy Tjiptono & Anastasia Diana dalam bukunya *Total Quality Manajemen* (2003: 3) mencoba merangkum beberapa definisi kualitas yang diberikan oleh beberapa ahli. Dari beberapa definisi yang ada Tjiptono & Diana kemudian menyimpulkan beberapa elemen kesamaan dari definisi-definisi tersebut, yaitu: 1) kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, 2) kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan; 3) kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin di anggap kurang berkualitas pada masa mendatang).

Berdasarkan beberapa pengertian kualitas di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah gabungan karakteristik produk dan jasa yang mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dalam usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Secara operasional, produk berkualitas adalah produk yang memenuhi harapan pelanggan. Produk harus memenuhi kualitas tertentu karena produk dibuat untuk memenuhi selera konsumen atau memuaskan pemakainya.

Kualitas apabila dikelola dengan tepat, berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kualitas memberikan nilai plus berupa motivasi khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ikatan emosional

semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik pelanggan. Pada gilirannya, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, di mana perusahaan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

#### **b. Pengertian Kualitas Layanan**

Service atau layanan semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun (Philip Kotler & Kevin Lane Keller, 2009: 36). Pengertian lain dari layanan adalah bagian dari suatu produk, yang memiliki pengaruh besar terhadap persepsi dan tanggapan dari pelanggan, ketika pasar menetapkan suatu tujuan layanan pelanggan, para pemasar harus memahami apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh para pelanggan, apa yang dianggap mereka memuaskan dan bagaimana layanan itu tercemin sesuai yang ada pada produknya (Marian Burk Wood, 2009:111).

Menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional bahwa pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pendidikan adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan

siswa dalam menempuh jenjang pendidikan dan memiliki pengaruh yang besar untuk menunjang pendidikan. Pelayanan dalam penelitian ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa/ sekolah yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

### **c. Dimensi Kualitas Layanan**

Sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas kepuasan pelanggan (jasa) yang dikembangkan pertama kali pada tahun 1985 oleh Valarie Zeithaml, Leonard Berry dan A. Parasuraman dalam Christopher Lovelock dkk. (2011:154-155) menyebutkan bahwa kualitas kepuasan pelanggan meliputi 10 dimensi, yaitu: Tangibles, keberadaan fisik pemberi pelayanan, meliputi tempat parkir, fasilitas gedung, tata letak dan tampilan barang, kenyamanan fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan modern; Reliability, mencakup 2 hal pokok, yaitu konsistensi kerja (performance) dan kemampuan untuk dipercaya (dependability). Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanan (jasa) nya secara tepat sejak saat pertama (right in the first time). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya; Responsiveness, pelayanan yang baik harus disertai dengan

tingkat keikutsertaan /keterlibatan dan daya adaptasi yang tinggi, yaitu membantu dengan segera memecahkan masalah.

Competence, pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kecakapan/keterampilan yang tinggi; Access, meliputi memberikan/menyediakan keinginan pelanggan dan pelayanan yang mudah dihubungi; Courtesy, pelayanan yang baik harus disertai dengan sikap keramahan, kesopanan kepada pihak yang dilayani; Communication, pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan berkomunikasi yang baik dengan pihak yang dilayani; Credibility, pelayanan yang baik harus dapat memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pihak yang dilayani; Security, pelayanan yang baik harus memberikan rasa aman kepada pihak yang dilayani dan membebaskan dari segala resiko atau keragu-raguan pelanggan; Understanding The Customer, pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan menanggapi atau rasa pengertian kepada keinginan pihak yang dilayani.

Kualitas pelayanan (jasa) dikelompokkan ke dalam 5 dimensi oleh Valarie Zeithaml, Leonard Berry dan A. Parasuraman dalam Christopher Lovelock dkk. (2011:154), yaitu: Bukti Fisik (Tangibles), sebagai fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan perusahaan dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan, seperti gedung kantor, peralatan kantor, penampilan karyawan dan lain lain; Kendala (Reliability), kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan; Daya

Tanggap (Responsiveness), sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan, misalnya: mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera; Jaminan (Assurance), kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan; Kepedulian atau Empati (*Empathy*): kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya.

#### **d. Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Layanan**

Menurut Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra (2005: 175) setiap perusahaan harus mampu memahami dan mengantisipasi beberapa faktor potensial yang bisa menyebabkan buruknya kualitas layanan, diantaranya:

##### 1) Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan

Salah satu karakteristik unik jasa/ layanan adalah inseparability, artinya jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan. Hal ini kerap kali membutuhkan kehadiran dan partisipasi pelanggan dalam proses penyampaian layanan. Konsekuensinya, berbagai macam persoalan sehubungan dengan interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan layanan bisa terjadi. Beberapa kelemahan yang mungkin ada pada karyawan layanan dan mungkin berdampak negatif terhadap persepsi kualitas: 1) tidak terampil dalam melayani pelanggan; 2) cara berpakaian karyawan kurang sesuai dengan

konteks; 3) tutur kata karyawan kurang sopan atau bahkan menyebalkan; 4) bau badan karyawan mengganggu kenyamanan pelanggan.

2) Intensitas tenaga kerja yang tinggi

Keterlibatan karyawan secara intensif dalam penyampaian layanan dapat pula menimbulkan masalah kualitas, yaitu berupa tingginya variabilitas layanan yang dihasilkan. Faktor-faktor yang bisa mempengaruhi antara lain: upah yang rendah, pelatihan yang kurang memadai atau bahkan tidak sesuai dengan kebutuhan organisasi, tingkat perputaran terlalu tinggi, motivasi kerja karyawan rendah, dan lain-lain.

3) Dukungan terhadap pelanggan internal kurang memadai.

Karyawan front-line merupakan ujung tombak sistem penyampaian layanan. Bukan saja mereka itu adalah „wajah“ organisasi, namun acapkali merekalah „cerminan jasa“ yang dipersepsikan konsumen. Dalam banyak kasus, keramahan dan kesopanan operator telepon dan satpam memberikan kesan pertama kepada calon pelanggan yang ingin berhubungan dengan perusahaan penyedia jasa.

**e. Kualitas Layanan dalam Pendidikan**

Sekolah merupakan organisasi nirlaba yang menyediakan jasa pendidikan. Bentuk layanan dalam bidang pendidikan yaitu berupa jasa. Menurut Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra (2005:10) jasa merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Berdasarkan tujuannya organisasi, jasa/layanan dapat diklasifikasikan menjadi dua, yaitu: *commercial service* atau

*profit service* (misalnya jasa penerbangan, persewaan mobil, biro iklan, dan hotel) dan non-profit service (seperti sekolah, yayasan dana bantuan, panti asuhan, panti wreda, instansi pemerintah, perpustakaan umum, dan museum).

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 129a/U/2004 Tentang Standar Pelayanan Minimal Pendidikan menjelaskan bahwa Standar Pelayanan Minimal Pendidikan SMK terdiri atas : Angka Putus Sekolah (APS) tidak melebihi 1 persen dari jumlah siswayang bersekolah; 90 persen sekolah memiliki sarana dan prasarana minimal sesuai dengan standar teknis yang di-tetapkan secara nasional; 80 persen sekolah memiliki tenaga kependidikan non guru untukmelaksanakan tugas administrasi dan kegiatan non mengajar lainnya; 90 persen dari jumlah guru SMK yang diperlukan ter-penuhi; 90 persen guru SMK memiliki kualifikasi sesuai dengan kompetensi yang ditetapkan secara nasional; 100 persen siswa memiliki buku pelajaran yang lengkap setiap mata pelajaran; jumlah siswa SMK perkelas antara 30 – 40 siswa; 20 persen dari lulusan SMK melanjutkan ke Perguruan Tinggi yang terakreditasi; dan 20 persen dari lulusan SMK diterima di dunia kerja sesuai dengan keahliannya.

Pemerintah dalam menjamin kualitas layanan dibidang pendidikan diwujudkan dengan Standar Nasional Pendidikan (SNP). Dalam undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Standar Nasional Pendidikan terdapat delapan SNP yaitu standar isi, standar proses, standar kompetensi lulusan, standar kompetensi pendidik dan tenaga kependidikan, standar sarana dan prasarana, standar pengelolaan, standar pembiayaan dan standar penilaian.

### 1) Standar Isi

PP RI tahun 2005 dalam pasal 5 menjelaskan standar isi adalah mencakup lingkup materi ditingkat kompetensi untuk mencapai kompetensi lulusan pada jenjang dan jenis pendidikan tertentu. Standar isi sebagaimana dimaksud memuat kerangka dasar dan struktur kurikulum, beban belajar, kurikulum tingkat satuan pendidikan, dan kalender pendidikan/akademik.

### 2) Standar Proses

Standar proses adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan pelaksanaan pembelajaran pada suatu satuan pendidikan untuk mencapai standar kompetensi lulusan. Standar proses baik yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan, penilaian, dan pengawasan pembelajaran di kembangkan oleh BSNP, dan ditetapkan dengan Peraturan Menteri.

Secara garis besar standar proses pembelajaran dapat dideskripsikan menjadi proses pembelajaran pada satuan pendidikan diselenggarakan secara interaktif, inspiratif, menyenangkan, menantang, memotivasi peserta didik untuk berpartisipasi aktif. Dalam proses pembelajaran, pendidikan memberikan keteladanan. Setiap tahun pendidik melakukan perencanaan, pelaksanaan, penilaian dan pengawasan pembelajaran, untuk terlaksananya proses pembelajaran yang efektif dan efisien.

Perencanaan proses pembelajaran meliputi silabus dan rencana pelaksanaan pembelajaran yang memuat sekurang-kurangnya tujuan pembelajaran, materi ajar, metode, sumber belajar, dan penilaian hasil belajar.



Pelaksanaan proses pembelajaran dilakukan dengan mengembangkan budaya membaca dan menulis. Untuk penilaian hasil pembelajaran menggunakan berbagai teknik penilaian dapat berupa tes tertulis, observasi, tes praktik, dan penugasan perorangan atau kelompok, sesuai dengan kompetensi dasar yang dikuasai. Pengawasan proses pembelajaran meliputi pemantauan, supervisi, evaluasi, pelaporan, dan pengambilan langkah tindak lanjut yang diperlukan.

### 3) Standar Kompetensi Lulusan

Dalam peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan (SNP) dikemukakan bahwa. “standar kompetensi lulusan adalah kualifikasi kemampuan lulusan yang mencakup, pengetahuan dan ketrampilan“.

Secara garis besar standar kompetensi lulusan dapat di deskripsikan menjadi standar kompetensi lulusan digunakan sebagai pedoman penilaian dalam penentuan kelulusan peserta didik, yang meliputi kompetensi untuk seluruh mata pelajaran, serta mencakup aspek sikap, pengetahuan, dan ketrampilan. Standar kompetensi lulusan pada satuan pendidikan menengah umum bertujuan untuk meningkatkan kecerdasan, pengetahuan, kepribadian, akhlak mulia, serta ketrampilan untuk hidup mandiri dan mengikuti pendidikan lebih lanjut. Standar kompetensi lulusan pada satuan pendidikan menengah kejuruan bertujuan untuk meningkatkan kecerdasan, pengetahuan, kepribadian, akhlak mulia, serta ketrampilan untuk hidup mandiri dan mengikuti pendidikan lebih lanjut sesuai dengan kejuruannya.

Standar kompetensi lulusan pendidikan dasar dan menengah serta pendidikan nonformal dikembangkan oleh BNSP dan ditetapkan dengan Peraturan Menteri, sedangkan standar kompetensi lulusan pendidikan tinggi ditetapkan oleh masing-masing perguruan tinggi mengembangkan serta menerapkan ilmu, teknologi, dan seni yang bermanfaat bagi kemanusiaan.

#### 4) Standar Kompetensi Pendidik dan Tenaga Kependidikan

Standar pendidikan dan tenaga kependidikan adalah kriteria pendidikan prajabatan dan kelayakan fisik maupun mental, serta pendidikan dalam jabatan. Pendidik di SMA/SMK memenuhi syarat kualifikasi akademik pendidikan minimum D-IV atau S1 dan latar belakang pendidikan tinggi dengan program pendidikan yang sesuai dengan mata pelajaran yang diajarkan di SMA/SMK. Pada standar tenaga kependidikan SMK/SMA atau bentuk lain yang sederajat sekurang-kurangnya terdiri atas kepala sekolah/madrasah, tenaga administrasi, tenaga perpustakaan, tenaga laboratorium, dan tenaga kebersihan sekolah/madrasah.

#### 5) Standar Sarana dan Prasarana

Dalam menyelenggarakan pendidikan tidak akan dapat berhasil tanpa dukungan sarana dan prasarana yang diperlukan dalam dunia pendidikan. Sarana dan prasarana yang sesuai dengan standar nasional pendidikan meliputi : Setiap satuan pendidikan wajib memiliki sarana yang meliputi , peralatan pendidikan, media , buku dan sumber belajar lainnya, bahan habis pakai serta perlengkapan lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan. Setiap satuan pendidikan wajib memiliki prasarana yang meliputi

lahan, ruang kelas , ruang pimpinan, satuan pendidikan, ruang pendidik, ruang tata usaha, ruang perpustakaan, ratorium, tempat ibadah. Standar keragaman jenis peralatan laboratorium, ilmu pengetahuan alam (IPA), laboratorium bahasa, komputer dan peralatan pembelajaran lain pada satuan pendidikan dinyatakan dalam daftar yang berisi jenis minimal peralatan yang harus tersedia. Standar jumlah peralatan di atas, dinyatakan dalam rasio minimal jumlah peralatan per peserta didik. Dan juga standar buku perpustakaan dinyatakan dalam jumlah judul dan jenis buku di perpustakaan satuan pendidikan.

#### 6) Standar Pengelolaan

Standar pengelolaan adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan kegiatan pendidikan pada tingkat satuan pendidikan, kabupaten/kota, provinsi, atau nasional agar tercapai efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pendidikan.

Garis besar standar pengelola yang perlu dipahami seperti pengelolaan satuan pendidikan pada jenjang pendidikan dasar dan menengah menerapkan manajemen berbasis sekolah yang ditunjukkan dengan kemandirian, kemitraan, partisipasi, keterbukaan dan akuntabilitas, pengelolaan satuan pendidikan pada jenjang pendidikan tinggi menerapkan otonomi perguruan tinggi yang dalam batas-batas kegunaan dan diatur dalam ketentuan perundang-undangan yang berlaku memberikan kebebasan dan mendorong kemandirian, dan area fungsional pengelola lainnya yang diatur masing-masing perguruan tinggi, setiap pendidikan harus memiliki pedoman yang mengatur tentang kurikulum tiap satuan pendidikan

dan silabus, kalender pendidikan/akademik yang menunjukkan seluruh kategori aktivitas satuan pendidikan selama satu tahun, dan dirinci secara semesteran, bulanan, serta mingguan, struktur organisasi satuan pendidikan, untuk jenjang pendidikan dasar dan menengah, rencana kerja tahunan harus disetujui rapat dewan pendidik setelah memperhatikan pertimbangan dari komite sekolah.

#### 7) Standar Pembiayaan

Standar pembiayaan adalah standar mengatur komponen dan besarnya biaya operasi satuan pendidikan yang berlaku selama satu tahun. Biaya operasional satuan pendidikan adalah bagian dari dana pendidikan yang diperlukan untuk membiayai kegiatan operasi satuan pendidikan agar dapat berlangsungnya kegiatan operasi satuan pendidikan agar dapat berlangsungnya kegiatan pendidikan yang sesuai standar pendidikan secara teratur dan berkelanjutan.

Dalam garis besarnya standar pembiayaan ini mencakup : Biaya pendidikan terdiri atas biaya investasi, biaya operasi, dan biaya personal, biaya investasi biaya pembelian sarana dan prasarana, pengembangan sumber daya manusia, dan modal kerja tetap, biaya personal meliputi biaya pendidikan yang harus dikeluarkan oleh peserta didik untuk biaya mengikuti proses pembelajaran secara teratur dan berkelanjutan, biaya operasi, satuan pendidikan meliputi (1). Gaji pendidikan dan tenaga kependidikan serta segala tunjangan yang melekat pada gaji; (2). Bahan atau peralatan habis pakai; (3). Biaya operasi pendidikan tak langsung berupa daya air, jasa telkomunikasi, pemeliharaan sarana dan prasarana, uang lembur, transportasi, konsumsi, pajak, asuransi, dan sebagainya.

## 8) Standar Penilaian

Standar penilaian pendidikan adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan mekanisme, prosedur, dan instrumen penilaian hasil belajar peserta didik. Penilaian pendidikan pada jenjang pendidikan dasar dan menengah terdiri atas (1). Penilaian hasil belajar oleh pendidik (2). Penilaian hasil belajar oleh satuan pendidikan, dan (3). Penilaian hasil belajar oleh pemerintah.

Penilaian hasil belajar oleh pendidikan dilakukan secara berkesinambungan untuk memantau proses, kemajuan dan perbaikan hasil dalam bentuk ulangan harian, ulangan tengah semester, ulangan akhir semester, dan ulangan kenaikan kelas.

Penilaian hasil belajar oleh satuan pendidikan bertujuan menilai pencapaian standar kompetensi lulusan untuk semua mata pelajaran. Peserta didik dinyatakan lulus dari satuan pendidikan pada pendidikan dasar dan menengah setelah: (1) menyelesaikan seluruh program pembelajaran (2) memperoleh nilai minimal baik pada penilaian akhir untuk seluruh kelompok mata pelajaran.

Delapan SNP di atas memiliki keterkaitan satu sama lain dan sebagian standar menjadi prasyarat bagi pemenuhan standar yang lainnya. Dalam kerangka sistem, komponen input sistem pemenuhan SNP adalah Standar Kompetensi Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PTK), Standar Pengelolaan, Standar Sarana dan Prasarana (Sarpras), dan Standar Pembiayaan. Bagian yang termasuk pada komponen proses adalah Standar Isi, Standar Proses, dan Standar Evaluasi,

sedangkan bagian yang termasuk pada komponen output adalah Standar Kompetensi Lulusan (SKL).

#### **f. Kualitas Layanan Akademik**

Layanan adalah bagian dari suatu produk, yang memiliki pengaruh besar terhadap persepsi dan tanggapan dari pelanggan, ketika pasar menetapkan suatu tujuan layanan pelanggan, para pemasar harus memahami apa yang yang dibutuhkan dan diharapkan oleh para pelanggan, apa yang dianggap mereka memuaskan dan bagaimana layanan itu tercemin sesuai yang ada pada produknya (Marian Burk Wood, 2009:111).

Menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional bahwa pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan proses akademik yang meliputi suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan akademik adalah segala sesuatu yang dapat memnuhi kebutuhan siswa dalam proses yang menyangkut kegiatan akademik siswa. Berhubungan dengan 8 SNP yang telah dijelaskan, maka yang akan dibahas dalam penelitian yaitu standar pengelolaan mengenai kualitas tentang layanan akademik. Kualitas layanan akademik yang akan dibahas yaitu menggunakan indikator-indikator: sarana dan

prasarana, tenaga pendidik/guru dan karyawan, pengelolaan lembaga, serta bimbingan dan konseling.

## **7. Pembelajaran**

### **a. Pengertian Kualitas Pembelajaran**

Belajar adalah suatu proses atau kegiatan dan bukan merupakan suatu hasil atau tujuan yang ingin dicapai. Pengertian lain dari belajar, learning is defined as the modification or strengthening of behaviour through experiencing, yang berarti bahwa belajar adalah modifikasi atau memperkuat perilaku melalui pengalaman (Oemar Hamalik, 2013: 36). Menurut Rusmono (2012: 6) belajar merupakan suatu upaya yang dilakukan untuk menciptakan suatu kondisi dalam kegiatan yang memungkinkan siswa mendapatkan ilmu pengetahuan pengetahuan yang baru.

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa belajar merupakan suatu proses untuk memperteguh pengalaman dalam terciptanya suatu kegiatan. Sedangkan kualitas pembelajaran adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan siswa dalam melakukan proses pembelajaran. Pembelajaran memiliki kaitan yang erat dengan belajar.

Menurut Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan (Permendikbud) nomor 103 tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Pembelajaran, pembelajaran merupakan suatu proses pengembangan potensi dan pembangunan karakter setiap peserta didik sebagai hasil dari sinergi antara pendidikan yang berlangsung di sekolah, keluarga dan masyarakat. Proses tersebut memberikan kesempatan kepada peserta didik untuk mengembangkan potensi mereka

menjadi kemampuan yang semakin lama semakin meningkat dalam sikap (spiritual dan sosial), pengetahuan, dan keterampilan yang diperlukan dirinya untuk hidup dan untuk bermasyarakat, berbangsa, serta berkontribusi pada kesejahteraan hidup umat manusia.

#### **b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pembelajaran**

Semakin tingginya standar kualitas pembelajaran mengharuskan seorang guru berusaha sebaik mungkin, demi mempersiapkan program pengajaran yang sistematis. Dalam keinginan untuk mencapai hasil yang baik pun, seorang guru selalu menemui hambatan. Adapun beberapa faktor - faktor yang berpengaruh pada kualitas pembelajaran, yaitu:

##### 1) Pengajar / guru

Pengajar atau guru merupakan orang yang berpengalaman di bidangnya. Dengan segala ilmu yang dimilikinya maka seorang guru dapat menjadikan siswa atau anak didiknya menjadi lebih cerdas. Setiap Pengajar atau guru pastinya memiliki kepribadian yang berbeda sesuai latar belakang mereka. Setiap guru pasti memandang peserta didik sebagai makhluk sosial dimana memiliki perbedaan maupun persamaan. Dan hal tersebutlah yang menghasilkan suatu pendekatan yang berbeda, tentunya cara mengajarnya juga pasti berbeda. Seorang guru harus menguasai materi pelajaran dan mempunyai kemampuan untuk menyampaikan materi pembelajaran secara sempurna. Jadi jika guru semakin menguasai materi pengajaran maka siswa akan semakin termotivasi untuk mengikuti pelajaran.



## 2) Tujuan dalam mengajar

Dalam hal ini seorang guru haruslah memiliki pedoman sebagai sasaran yang harus dicapai dalam proses belajar mengajar. Dalam proses pengajaran sangat dibutuhkan suatu kepastian didalam merumuskan tujuan pengajaran agar bisa tercapai dengan baik.

## 3) Kemampuan siswa yang mengikuti proses belajar

Dalam hal ini setiap siswa memiliki kemampuan yang berbeda satu sama lain. Mereka memiliki kepribadian, kecerdasan yang berbeda juga. Oleh sebab itu hal inilah yang mempengaruhi kualitas pembelajaran.

## 4) Metode pengajaran

Metode dalam mendemonstrasikan suatu mata pelajaran dan penyampaian materi yang ditujukan pada siswa sangat berpengaruh pada kualitas pembelajaran. Macam-macam metode pembelajaran proses belajar-mengajar yang baik, hendaknya mempergunakan berbagai jenis metode pembelajaran secara bergantian atau saling bahu membahu satu sama lain. Masing-masing metode ada kelemahan dan kelebihan. Tugas guru ialah memilih berbagai metode yang tepat untuk menciptakan proses belajar-mengajar. Menurut Suyono & Hariyanto (2015:97-129) macam-macam metode pembelajaran yaitu: metode pembelajaran yang berpusat kepada guru, meliputi metode ceramah, metode tanya jawab, metode demonstrasi, metode tugas membaca terstruktur, metode karyawisata, metode presentasi berbasis media dan metode pelatihan; metode pembelajaran yang berpusat pada siswa, meliputi metode diskusi, metode riset pustaka, metode

simulasi metode belajar dengan bantuan komputer, metode karya kelompok, metode pemberian tugas dan metode eksperimen; metode pembelajaran langsung, pada hakikatnya berlandaskan strategi pembelajaran berbasis guru, namun sangat mengakomodasikan terciptanya pembelajaran siswa aktif.

#### 5) Penilaian

Penilaian merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan pada proses pembelajaran. Pemilihan waktu dan cara untuk melakukan penilaian juga berpengaruh pada kualitas pembelajaran.

#### 6) Alat Bantu pada proses pembelajaran

Ketersediaan alat bantu yang memadai pada sebuah lembaga pendidikan akan berdampak juga pada proses pembelajaran. Tak hanya itu, pemilihan alat bantu juga harus sesuai dengan materi yang disampaikan karena hal tersebut juga berperan demi memberikan kemudahan pemahaman kepada peserta didik dalam penyampaian materi.

#### 7) Kondisi saat pembelajaran berlangsung

Dalam hal ini, sebuah kondisi yang diciptakan pengajar akan berdampak pada kenyamanan dan pemahaman peserta didik dalam belajar. Menciptakan kondisi yang kondusif tentunya bisa membantu para peserta didik lebih maksimal dalam penyerapan materi yang disampaikan oleh pengajar. Sehingga siswa menjadi lebih termotivasi untuk belajar.

Berhubungan dengan 8 SNP yang telah dijelaskan, maka yang akan dibahas dalam penelitian yaitu standar isi, standar proses dan standar evaluasi mengenai

layanan pembelajaran. Kualitas pembelajaran yang akan dibahas yaitu menggunakan indikator-indikator: apersepsi dan motivasi, penyampaian kompetensi dan rencana pembelajaran, materi pembelajaran, penerapan strategi pembelajaran, pengelolaan kelas, penilaian, dan penutup pelajaran.

## **8. Hasil Belajar**

### **a. Standar Kompetensi Lulusan**

Dalam peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan (SNP) dikemukakan bahwa. “standar kompetensi lulusan adalah kualifikasi kemampuan lulusan yang mencakup, pengetahuan dan keterampilan“.

Secara garis besar standar kompetensi lulusan dapat di deskripsikan menjadi standar kompetensi lulusan digunakan sebagai pedoman penilaian dalam penentuan kelulusan peserta didik, yang meliputi kompetensi untuk seluruh mata pelajaran, serta mencakup aspek sikap, pengetahuan, dan ketrampilan. Standar kompetensi lulusan pada satuan pendidikan menengah umum bertujuan untuk meningkatkan kecerdasan, pengetahuan, kepribadian, akhlak mulia, serta ketrampilan untuk hidup mandiri dan mengikuti pendidikan lebih lanjut. Standar kompetensi lulusan pada satuan pendidikan menengah kejuruan bertujuan untuk meningkatkan kecerdasan, pengetahuan, kepribadian, akhlak mulia, serta ketrampilan untuk hidup mandiri dan mengikuti pendidikan lebih lanjut sesuai dengan kejuruannya. Standar kompetensi lulusan pendidikan dasar dan menengah serta pendidikan nonformal dikembangkan oleh BNSP dan ditetapkan dengan

Peraturan Menteri, sedangkan standar kompetensi lulusan pendidikan tinggi ditetapkan oleh masing-masing perguruan tinggi mengembangkan serta menerapkan ilmu, teknologi, dan seni yang bermanfaat bagi kemanusiaan.

#### **b. Penilaian Hasil Belajar**

Berdasarkan Permendikbud Nomor 22 Tahun 2016 Tentang Standar Proses Pendidikan Dasar dan Menengah, penilaian proses pembelajaran menggunakan pendekatan penilaian otentik (authentic assesment) yang menilai kesiapan peserta didik, proses, dan hasil belajar secara utuh. Keterpaduan penilaian ketiga komponen tersebut akan menggambarkan kapasitas, gaya, dan perolehan belajar peserta didik yang mampu menghasilkan dampak pengiring (nurturant effect) pada aspek sikap.

Hasil penilaian otentik digunakan guru untuk merencanakan program perbaikan (remedial) pembelajaran, pengayaan (enrichment), atau pelayanan konseling. Selain itu, hasil penilaian otentik digunakan sebagai bahan untuk memperbaiki proses pembelajaran sesuai dengan Standar Penilaian pendidikan.

Mutu pendidikan sekolah dapat dilihat salah satunya dari nilai hasil capaian pembelajaran peserta didik. Guru memiliki peran utama dalam penilaian peserta didiknya. Permendiknas No. 20 Tahun 2007, menjelaskan bahwa penilaian adalah proses pengumpulan dan pengolahan informasi untuk mengukur capaian hasil belajar peserta didik. Lebih rinci, Nana Sudjana (2013:3) menerangkan bahwa penilaian hasil belajar merupakan proses pemberian nilai terhadap hasil belajar peserta didik yang meliputi bidang kognitif, afektif, dan psikomotorik.

Pendapat lain dikemukakan oleh Radha Mohan (2016:25) yang mendefinisikan *“assessment is the technique collecting facts and data, both qualitative and quantitative, to track student’s progress helping in planning future educational course of action”* yang berarti bahwa penilaian adalah teknik pengumpulan data baik secara kualitatif maupun kuantitatif untuk mengetahui sejauh mana pemahaman siswa guna merencanakan pembelajaran selanjutnya. Menurut Nana Sudjana dalam Abdul Majid (2015:27), penilaian hasil belajar adalah proses pemberian nilai terhadap hasil belajar peserta didik dengan kriteria tertentu.

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa penilaian hasil pembelajaran adalah kegiatan menafsirkan nilai baik dalam bentuk angka maupun deskripsi lain yang menggambarkan hasil dari seluruh rangkaian proses pembelajaran yang telah dilalui oleh peserta didik. Penilaian tersebut meliputi bidang kognitif, afektif, dan psikomotorik. Selanjutnya hasil penilaian digunakan sebagai tindak lanjut perencanaan pembelajaran yang akan datang.

Menurut Imas Kurinasih dan Berlin Sani (2014: 60-61) penilaian pada pembelajaran dengan pendekatan saintifik meliputi penilaian proses, penilaian produk, dan penilaian sikap. Penilaian pada tiga aspek tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut: penilaian proses, penilaian produk, penilaian sikap. Penilaian proses, dilakukan melalui observasi saat siswa bekerja kelompok, bekerja individu, berdiskusi, maupun saat presentasi dengan menggunakan lembar observasi kinerja; Penilaian produk berupa pemahaman konsep, prinsip, dan hukum yang dilakukan

dengan tes tertulis; Penilaian sikap, melalui observasi saat siswa bekerja kelompok, bekerja individu, berdiskusi, maupun saat presentasi dengan menggunakan lembar observasi sikap.

### **c. Pengertian Hasil Belajar**

Dalam proses pembelajaran kualitas hasil belajar merupakan tolok ukur tercapainya prestasi belajar. Apabila kualitas hasil belajar siswa baik tentu akan menunjang prestasi belajar yang maksimal pula.

Menurut Sardiman A.M (1990:22) belajar akan membawa suatu perubahan pada individu-individu yang belajar. Perubahan tidak hanya berkaitan dengan penambahan ilmu pengetahuan, tetapi juga bentuk kecakapan, keterampilan, sikap, pengertian, harga diri, minat, watak, dan penyesuaian diri.

Hasil belajar adalah perubahan tingkah laku seseorang yang meliputi ranah kognitif, afektif dan psikomotorik. Perubahan perilaku tersebut diperoleh ketika siswa menyelesaikan proses pembelajarannya melalui interaksi dengan berbagai sumber belajar dan lingkungan belajar (Rusmono, 2012 : 10).

Menurut Bloom dalam Burhan Nurgiyantoro (2001: 24-25), secara garis besar mengklasifikasikan hasil belajar menjadi tiga ranah, yaitu kognitif, afektif, dan psikomotor. Untuk aspek kognitif berkaitan dengan aspek pengetahuan dan kemampuan intelektual seseorang, meliputi tujuan-tujuan belajar yang berhubungan dengan memanggil kembali pengetahuan dan pengembangan kemampuan intelektual dan ketrampilan; ranah afektif diantaranya: perasaan, feeling, nada, emosi dan variasi tingkatan penerima dan penolakan terhadap

sesuatu, meliputi tujuan tujuan belajar yang menjelaskan perubahan sikap, minat, nilai-nilai, dan pengembangan apresiasi serta penyesuaian; ranah psikomotorik berkaitan dengan keluaran belajar yang menyangkut gerakan-gerakan oto psikomotorik, mencakup perubahan perilaku yang menunjukkan bahwa siswa telah mempelajari ketrampilan manipulatif fisik tertentu.

Dengan demikian dapat disimpulkan dari pendapat beberapa ahli bahwa hasil belajar adalah kemampuan yang dimiliki siswa setelah menerima pengalaman belajarnya secara efektif berupa ilmu pengetahuan, kecakapan, keterampilan, sikap, pengertian, harga diri, minat, watak, dan penyesuaian diri sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Selain itu juga dapat disimpulkan bahwa hasil belajar merupakan tujuan yang ingin dicapai siswa setelah terjadinya proses pembelajaran yang ditunjukkan dengan perubahan tingkah laku pada diri seseorang yang dapat diamati dan diukur bentuk pengetahuan, sikap dan keterampilan.

Hasil belajar siswa yang akan dilakukan dalam penelitian ini yaitu menggunakan nilai hasil rata rata raport siswa mata pelajaran kejuruan kelas X, XI, dan XII Kompetensi Keahlian Elektronika Industri SMK Negeri 1 Ampelgading pada semester ganjil tahun pelajaran 2019.

#### **d. Indikator Kualitas Hasil Belajar**

Kualitas hasil belajar dalam suatu proses belajar mengajar akan maksimal apabila tujuan pembelajaran itu sendiri tercapai. Karena itulah, proses belajar mengajar dinyatakan berhasil apabila hasilnya sesuai dan memenuhi tujuan pembelajaran yang telah ditetapkan. Berikut indikator kualitas hasil belajar:

- 1) Daya serap terhadap bahan pengajaran yang diajarkan mencapai prestasi tinggi, baik secara individual maupun kelompok.
- 2) Perilaku yang digariskan dalam tujuan pengajaran/instruksional telah dicapai siswa, baik secara individual atau kelompok (Syaiful Bahri Djamarah dan Aswan Zain, 1997:120).

Setiap proses pembelajaran selalu menghasilkan hasil belajar. Masalah yang dihadapi adalah sampai ditingkat mana kualitas hasil belajar yang telah dicapai. Sehubungan dengan hal ini kualitas hasil belajar dibagi atas beberapa tingkatan. Berikut tingkatan keberhasilan kualitas hasil belajar:

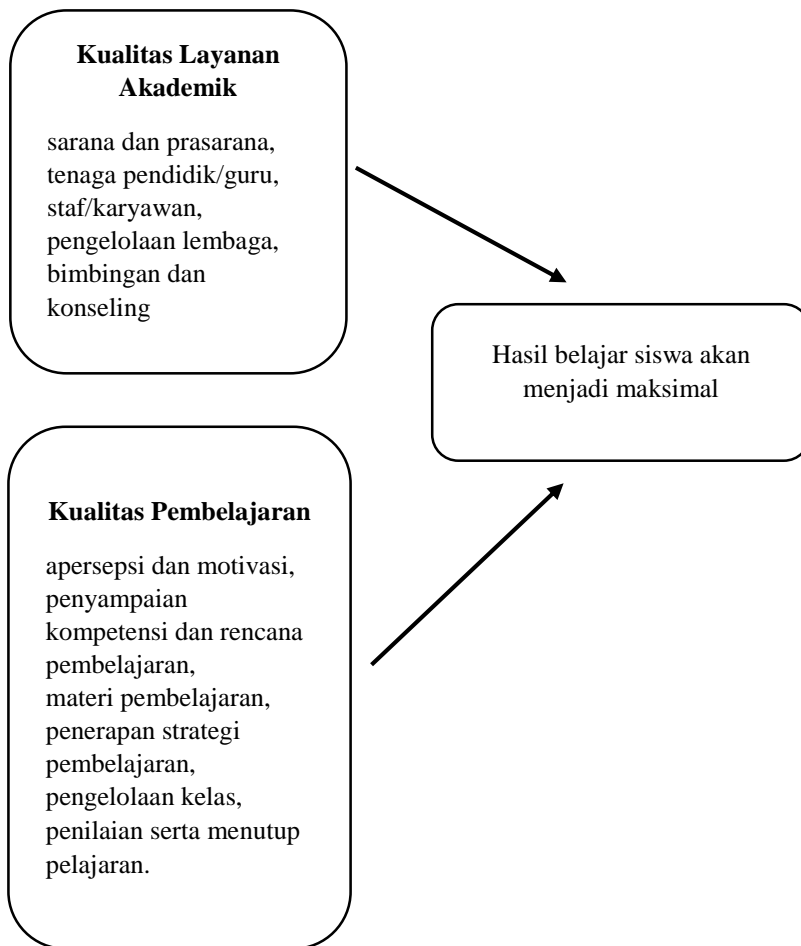
- 1) Istimewa (maksimal): apabila seluruh bahan pelajaran yang diajarkan itu dapat dikuasai siswa.
- 2) Baik sekali/optimal: apabila sebagian besar (76% s.d 99%) bahan pelajaran yang diajarkan dapat dikuasai siswa.
- 3) Baik/minimal: apabila bahan pelajaran yang diajarkan hanya 60% s.d 75%) dapat dikuasai.
- 4) Kurang: apabila bahan pelajaran yang diajarkan kurang dari 60% dikuasai siswa.

Dengan demikian kualitas hasil belajar tersebut dapat terlihat dari data format daya serap siswa maupun nilai rata-rata raport setelah mengalami proses pembelajaran.



## B. Kerangka Berpikir

Variabel yang digunakan peneliti ada 3, diantaranya: kualitas layanan akademik, kualitas pembelajaran dan hasil belajar siswa, ketiga variabel tersebut memiliki keterkaitan satu dengan yang lain seperti terlihat pada gambar dibawah:



Gambar 1. Bagan Kerangka Berpikir

Berdasarkan gambar diatas, dapat dijelaskan keterkaitan antara ketiga variabel sebagai berikut:

## 1. Hubungan Kepuasan Siswa terhadap Kualitas Layanan Akademik terhadap Hasil Belajar Siswa SMK

Kualitas layanan adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan dan memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan pelanggan. Sekolah biasanya memberikan layanan akademik dalam jenjang pendidikan untuk memenuhi standar penilaian kualifikasi pusat. Hasil belajar siswa adalah tujuan yang ingin dicapai siswa setelah terjadinya proses pembelajaran yang ditunjukkan dengan perubahan tingkah laku pada diri seseorang yang dapat diamati dan diukur bentuk pengetahuan, sikap dan keterampilan.

Sekolah biasanya memberikan layanan akademik, diantaranya: sarana dan prasarana, kualitas tenaga pendidik/ guru, kualitas staf/ karyawan, pengelolaan lembaga sekolah serta layanan bimbingan dan konseling dalam menunjang proses akademik siswa. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dibandingkan harapannya. Kepuasan siswa terhadap kualitas layanan akademik sangat penting, jika sekolah dalam memberikan fasilitas belajar secara lengkap, ditambah dengan berkualitasnya seorang tenaga pendidikan dan lengkapnya informasi-informasi yang diberikan sekolah terhadap siswa, maka akan mendorong motivasi belajar siswa semakin tinggi sehingga pada nantinya hasil belajar juga akan meningkat. Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan siswa terhadap kualitas layanan akademik mempunyai pengaruh positif terhadap hasil belajar siswa.

Semakin tinggi kepuasan siswa tentang kualitas layanan akademik, maka semakin maksimal juga hasil belajar yang diperoleh siswa.

## 2. Hubungan Kepuasan Siswa terhadap Kualitas Pembelajaran terhadap Hasil Belajar Siswa SMK

Pembelajaran merupakan suatu interaksi antara guru dengan siswa dalam proses perubahan tingkah laku yang ditandai dengan terbentuknya kecakapan-kecakapan baru. Pembelajaran sendiri biasanya dapat diukur baik atau tidaknya dengan melihat kualitas dari guru yang mengajar, ketika guru menguasai materi yang disampaikan dan bisa menjelaskan dengan baik terhadap siswa, itu berarti bahwa kualitas pembelajaran yang diberikan tergolong baik.

Sekolah dalam melaksanakan kegiatan pembelajaran juga selalu mempertimbangkan apakah kualitasnya sudah memenuhi standar, ketika dalam pembelajaran, siswa sudah merasa puas terhadap persepsi dan motivasi disampaikan oleh guru, kemudian penyampaian kompetensi dan materi belajar yang lengkap, informasi-informasi tentang pembelajaran pun yang didapat lebih kompleks, maka akan mendorong motivasi siswa untuk belajar lebih giat sehingga pada nantinya hasil belajar siswa juga akan meningkat.

## 3. Hubungan Kepuasan Siswa terhadap Kualitas Layanan Akademik dan Kualitas Pembelajaran terhadap Hasil Belajar Siswa SMK

Kualitas layanan akademik adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan siswa dalam memperoleh ilmu pengetahuan. Sedangkan kualitas pembelajaran adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan siswa

dalam melakukan proses pembelajaran dan memiliki pengaruh yang besar untuk menunjang proses pembelajaran. Ketika guru menyampaikan materi pembelajaran secara lengkap sekaligus didukung dengan fasilitas belajar yang memadai maka akan menimbulkan minat dan motivasi belajar yang tinggi untuk siswa, sehingga nantinya hasil belajar siswa juga akan ikut meningkat

Selain itu, jika sekolah mampu memaksimalkan dalam hal memberikan layanan, baik itu layanan akademik maupun layanan pembelajaran, seperti terpenuhinya informasi-informasi pembelajaran secara lengkap, kualitas lulusan tenaga pendidik yang profesional, adanya interaksi yang baik antara pendidik dengan siswa serta adanya layanan bimbingan konseling untuk siswa yang memiliki masalah, akan memberikan pengaruh yang baik terhadap hasil belajar sehingga siswa dapat lebih maksimal dalam mencapai hasil belajar.

### **C. Kajian Penelitian yang Relevan**

1. Penelitian Dede Santika yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Hasil Belajar”. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh jumlah mahasiswa FPEB UPI angkatan 2013, dengan sampel yang diambil yaitu 228 mahasiswa. Ada tiga variabel yang dikaji dalam penelitian ini, yaitu: kualitas layanan akademik, fasilitas belajar di sekolah, dan motivasi belajar. Data diambil melalui angket/kuisisioner. Validasi instrumen dalam penelitian ini dilakukan dengan cara validasi logis dan validasi empiris. Sedangkan uji reliabilitas menggunakan rumus Cronbach’s Alpha. Analisis data menggunakan teknik analisis jalur.

2. Penelitian Darajat Syahidul yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pembelajaran Guru Terhadap Prestasi Belajar Siswa Mata Pelajaran Ilmu Statistika dan Tegangan Jurusan Teknik Gambar Bangunan SMK 2 Depok”. Populasi dalam penelitian ini adalah siswa kelas X Teknik Gambar Bangunan yang berjumlah 64 siswa, dengan sampel yang diambil yaitu 1 siswa. Ada tiga variabel yang dikaji dalam penelitian ini, yaitu: kualitas pembelajaran guru dan prestasi belajar siswa. Data diambil melalui angket/ kuisioner dan dokumentasi. Validasi instrumen dalam penelitian ini dilakukan dengan analisis butir rumus Product Moment. Sedangkan uji reliabilitas menggunakan rumus Cronbach’s Alpha. Analisis data menggunakan analisis regresi sederhana.

#### **D. Pertanyaan Penelitian dan Hipotesis**

##### **1. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan teori-teori dan alur fikir yang telah disampaikan, terdapat beberapa pertanyaan penelitian, diantaranya :

- a. Bagaimana tingkat kepuasan siswa SMK terhadap Kualitas Layanan Akademik meliputi sarana dan prasarana, tenaga pendidik/guru, staf/karyawan, pengelolaan lembaga, serta bimbingan dan konseling?
- b. Bagaimana tingkat kepuasan siswa SMK terhadap Kualitas Pembelajaran meliputi apersepsi dan motivasi, penyampaian kompetensi dan rencana pembelajaran, materi pembelajaran, penerapan strategi pembelajaran, pengelolaan kelas, penilaian serta menutup pelajaran?

- c. Bagaimana tingkat Hasil Belajar siswa SMK meliputi nilai rata-rata raport mata pelajaran kejuruan?

## **2. Hipotesis**

Berdasarkan teori-teori dan alur fikir yang telah disampaikan, dirumuskan hipotesis-hipotesis sebagai berikut :

- a. H1 : Terdapat pengaruh positif Tingkat Kepuasan Kualitas Layanan Akademik Terhadap Hasil Belajar siswa Kompetensi Keahlian Elektronika Industri SMK Negeri 1 Ampelgading.
- b. H2 : Terdapat pengaruh positif Tingkat Kepuasan Kualitas Pembelajaran Terhadap Hasil Belajar siswa Kompetensi Keahlian Elektronika Industri SMK Negeri 1 Ampelgading.
- c. H3 : Terdapat pengaruh positif Tingkat Kepuasan Kualitas Layanan Akademik dan Kualitas Pembelajaran secara bersama-sama Terhadap Hasil Belajar siswa Kompetensi Keahlian Elektronika Industri SMK Negeri 1 Ampelgading.