

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Pustaka

Penelitian terdahulu sebagai kajian bagi penulis sangat penting untuk mengetahui hubungan antara penelitian yang dilakukan sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan saat ini serta dapat menghindari duplikasi. Hal ini bermanfaat untuk menunjukkan bahwa penelitian yang dilakukan tersebut mempunyai arti penting sehingga dapat diketahui kontribusi penelitian ini terhadap perkembangan ilmu pengetahuan.

Menurut Sinaga (2010), dalam penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Pada SMK Antonius Semarang ” peneliti mengetahui seberapa besar tingkat harapan dan kinerja dari sarana, prasarana, guru, karyawan, kurikulum, dan tata pamong. Data yang diperoleh melalui wawancara dengan menggunakan kuesioner. Responden pada penelitian diambil 100 siswa. Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan teknik *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Dalam penelitian Sinaga terdapat pengategorian hasil perhitungan nilai rata-rata kinerja/persepsi kepuasan siswa yaitu:

1. Sangat tidak memuaskan : 1 – 1,8
2. Tidak memuaskan : 1,9 – 2,7

3. Cukup memuaskan : 2,8 – 3,6
4. Memuaskan : 3,7 – 4,5
5. Sangat memuaskan : 4,6 -5

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa secara keseluruhan terhadap dimensi sarana dikategorikan tidak memuaskan, dimensi prasarana dikategorikan cukup memuaskan, dimensi guru dikategorikan cukup memuaskan, dimensi karyawan dikategorikan cukup memuaskan, dimensi kurikulum dikategorikan memuaskan dan dimensi tata pamong dikategorikan cukup memuaskan.

Menurut Irtanto dkk (2010), dalam penelitian yang berjudul “Implementasi Kebijakan PP 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan (Studi Kompetensi Kualitas SDM Guru SMA Negeri Perkotaan di Jawa Timur)”. Yang menggunakan pendekatan kualitatif, bertujuan untuk mengetahui kompetensi kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) guru Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) perkotaan di Jawa Timur dan mengetahui kebijakan yang ditempuh oleh pemerintah daerah dalam mengimplementasikan PP No.19 Tahun 2005 sebagai upaya meningkatkan kapasitas kompetensi guru SMA negeri perkotaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pedagogik, profesional, maupun sosial dalam kualifikasi kurang baik, sedangkan kompetensi kepribadian dalam kategori baik.

Berdasarkan dari penelitian yang dilakukan tersebut terdapat kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yakni pelayanan dari sekolah SMK terhadap

kepuasan dari siswa menggunakan analisis *IPA (Importance Performance Analysis)*, sedangkan perbedaan terletak pada variabel-variabel yang digunakan, Sinaga (2010) dalam penelitiannya menggunakan variabel sarana, prasarana, guru, karyawan, kurikulum, dan tata pamong. Sedangkan penulis menggunakan kompetensi guru yaitu variabel kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, kompetensi profesional, dan kompetensi sosial. Dari penelitian Irtanto dkk terdapat kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yakni membahas tentang kompetensi guru. Perbedaan terletak pada analisisnya, penulis menggunakan analisis *IPA (Importance Performance Analysis)*.

2.2. Landasan Teori

2.2.1. Kompetensi Guru

Menurut Muhaimin yang dikutip Majid (2011) Kompetensi adalah seperangkat tindakan inteligen penuh tanggungjawab yang harus dimiliki seseorang sebagai syarat untuk dianggap mampu melaksanakan tugas-tugas dalam pekerjaan tertentu. Sifat inteligen harus ditunjukkan sebagai kemahiran, ketepatan, dan keberhasilan bertindak.

Kompetensi berdasarkan Bab 1 Pasal 10 UU No. 14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen didefinisikan sebagai seperangkat pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang harus dimiliki, dihayati, dan dikuasai oleh guru atau dosen dalam melaksanakan tugas keprofesionalan.

Guru berdasarkan Pasal 1 Ayat 1 UU No. 14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen, didefinisikan sebagai seorang pendidik profesional dengan tugas utama mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai, dan mengevaluasi peserta didik pada pendidikan anak usia dini jalur pendidikan formal, pendidikan dasar, dan pendidikan menengah. Dalam ayat 4 nya dinyatakan bahwa yang dimaksud dengan profesional yaitu pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan oleh seseorang dan menjadi sumber penghasilan kehidupan yang memerlukan keahlian, kemahiran, atau kecakapan yang memenuhi standar mutu atau norma tertentu serta memerlukan pendidikan profesi.

Guru profesional harus memiliki kualifikasi akademik minimum sarjana (S-1) atau diploma empat (D-IV), menguasai kompetensi (pedagogik, profesional, sosial dan kepribadian), memiliki sertifikat pendidik, sehat jasmani dan rohani, serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional.

Menurut Ilyas yang dikutip oleh Yuliani Indrawati (2006), kinerja adalah penampilan hasil karya personel baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi dan merupakan penampilan individu maupun kelompok kerja personil. Deskripsi dari kinerja menyangkut 3 komponen penting yaitu : (1) Tujuan: Penentuan tujuan dari setiap unit organisasi merupakan strategi yang digunakan untuk meningkatkan kerja, (2) Ukuran: Dibutuhkan ukuran apakah seorang personel telah mencapai kinerja yang diharapkan, untuk itu kuantitatif dan kualitatif standar kinerja untuk setiap tugas dan jabatan personel memegang peranan penting; (3) Penilaian:

Penilaian kinerja secara reguler yang dikaitkan dengan proses pencapaian tujuan kinerja setiap personel. Pengertian kinerja dengan deskripsi tujuan, ukuran operasional, dan penilaian reguler mempunyai peran penting dalam merawat dan meningkatkan motivasi personal.

Menurut Mangkunegara yang dikutip Musarofa (2008), istilah kinerja guru berasal dari kata *job performance/actual permance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Jadi menurut bahasa kinerja bisa diartikan sebagai prestasi yang nampak sebagai bentuk keberhasilan kerja pada diri seseorang, serta ditentukan dengan pekerjaan serta kemampuan seseorang pada bidang tersebut. serta berkaitan dengan kepuasan kerja seseorang.

Menurut Majid (2011) kompetensi yang dimiliki oleh guru akan menunjukkan kualitas guru dalam mengajar. Kompetensi tersebut akan terwujud dalam bentuk penguasaan, pengetahuan, dan profesional dalam menjalankan fungsinya sebagai guru. Artinya guru bukan saja harus pintar tapi juga pandai mentranfer ilmunya kepada peserta didik.

Menurut Kunandar (2007) yang dikutip Susi Susilawati, kompetensi guru adalah seperangkat penguasaan kemampuan yang harus ada dalam diri guru agar dapat mewujudkan kinerjanya secara tepat dan efektif.

Menurut Hanafiah dan Suhana (2009) kompetensi guru merupakan perpaduan antara kemampuan personal, keilmuan, teknologi, sosial, dan spiritual yang secara kaffah membentuk kompetensi standar profesi guru, yang mencakup penguasaan

materi, pemahaman terhadap peserta didik, pembelajaran yang mendidik, pengembangan pribadi, dan profesional.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah RI No 19/2005 tentang Standar Nasional Pendidikan Pasal 28, pendidik adalah agen pembelajaran yang harus memiliki empat jenis kompetensi, yakni kompetensi pedagogik, kepribadian, profesional, dan sosial.

1. Kompetensi Pedagogik

Kompetensi pedagogik merupakan kemampuan yang berkenaan dengan pemahaman peserta didik dan pengelola pembelajaran yang mendidik dan dialogis. Secara substantif kompetensi ini mencakup kemampuan pemahaman terhadap peserta didik, perancangan dan pelaksanaan pembelajaran, evaluasi, hasil belajar, dan pengembangan peserta didik untuk mengaktualisasikan berbagai potensi yang dimilikinya.

2. Kompetensi Kepribadian

Kompetensi kepribadian merupakan kemampuan personal yang mencerminkan kepribadian yang mantap, stabil, dewasa, arif dan berwibawa, menjadi teladan bagi peserta didik, dan berakhlak mulia.

3. Kompetensi Profesional

Kompetensi profesional merupakan kemampuan yang berkenaan dengan penguasaan materi pembelajaran bidang studi secara luas dan mendalam yang mencakup penguasaan substansi isi materi kurikulum mata pelajaran di sekolah dan substansi keilmuan yang menaungi materi kurikulum tersebut, serta menambah wawasan keilmuan sebagai guru.

4. Kompetensi Sosial

Kompetensi sosial berkenaan dengan kemampuan pendidik sebagai bagian dari masyarakat untuk berkomunikasi dan bergaul secara efektif dengan peserta didik, sesama pendidik, tenaga kependidikan, orang tua/wali peserta didik, dan masyarakat sekitar.

Menurut Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2007 standar kompetensi guru SD/MI, SMP/MTs, SMA/MA, dan SMK/MAK :

1. Kompetensi Pedagogik

Kompetensi pedagogik yang harus dikuasai seorang guru/pendidik adalah sebagai berikut:

- a. Menguasai karakteristik peserta didik, dari aspek fisik, moral, spiritual, sosial, cultural, emosional, dan intelektual.
- b. Menguasai teori belajar dan prinsip-prinsip pembelajaran yang mendidik.
- c. Mengembangkan kurikulum yang terkait dengan mata pelajaran yang diajarkan.
- d. Menyelenggarakan pembelajaran yang mendidik.
- e. Memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk kepentingan pembelajaran.
- f. Memfasilitasi pengembangan potensi peserta didik untuk mengaktualisasikan berbagai potensi yang dimiliki.

- g. Berkomunikasi secara efektif, empatik, dan santun dengan peserta didik.
- h. Menyelenggarakan penilaian evaluasi proses dan hasil belajar.
- i. Memanfaatkan hasil penilaian untuk kepentingan pembelajaran.
- j. Melakukan tindakan reflektif untuk peningkatan kualitas pembelajaran.

2. Kompetensi Kepribadian

Kompetensi kepribadian yang harus dimiliki guru adalah sebagai berikut:

- a. Bertindak sesuai dengan norma agama, hukum, sosial, dan kebudayaan nasional Indonesia.
- b. Menampilkan diri sebagai pribadi yang jujur, berakhlak mulia, dan teladan bagi peserta didik dan masyarakat.
- c. Menampilkan diri sebagai pribadi yang mantap, stabil, dewasa, arif dan berwibawa.
- d. Menunjukkan etos kerja, tanggung jawab yang tinggi, rasa bangga menjadi guru, dan rasa percaya diri.
- e. Menjunjung tinggi kode etik profesi guru.

3. Kompetensi Sosial

Kompetensi sosial yang harus dimiliki guru adalah sebagai berikut:

- a. Bersikap inklusif, bertindak objektif, serta tidak diskriminatif karena pertimbangan jenis kelamin, agama, ras, kondisi fisik, latar belakang keluarga, dan status sosial ekonomi.
- b. Berkomunikasi secara efektif, empatik, dan santun dengan sesama pendidik, tenaga kependidikan, orang tua, dan masyarakat.

- c. Beradaptasi ditempat bertugas di seluruh wilayah Republik Indonesia yang memiliki keragaman sosial budaya.
- d. Berkomunikasi dengan komunitas profesi sendiri dan profesi lain secara lisan dan tulisan atau bentuk lain.

4. Kompetensi Profesional

Kompetensi profesional yang harus dimiliki guru adalah sebagai berikut:

- a. Menguasai materi, struktur, konsep, dan pola pikir keilmuan yang mendukung mata pelajaran yang diajarkan.
- b. Menguasai standar kompetensi dan kompetensi dasar mata pelajaran yang diajarkan.
- c. Mengembangkan materi pembelajaran yang diajarkan secara kreatif.
- d. Mengembangkan keprofesionalan secara berkelanjutan dengan melakukan tindakan reflektif.
- e. Memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengembangkan diri.

Kompetensi guru menurut Sutikno (2010) meliputi:

1. Kompetensi pedagogik merupakan kemampuan guru dalam mengelola pembelajaran
2. Kompetensi kepribadian mencakup kepribadian yang mantap, stabil, dan dewasa.
3. Kompetensi sosial merupakan kemampuan guru berkomunikasi dan berinteraksi secara efektif.

4. Kompetensi profesional merupakan kemampuan guru dalam menyusun dan melaksanakan pembelajaran

Kompetensi guru menurut Hanafiah dan Suhana (2009) meliputi:

1. Kompetensi pedagogik mencakup pemahaman peserta didik, perancangan, pelaksanaan, dan evaluasi pembelajaran, serta pengembangan peserta didik.
2. Kompetensi kepribadian mencakup kepribadian yang mantap dan stabil, dewasa, arif, berwibawa, dan akhlak mulia.
3. Kompetensi profesional mencakup menguasai keilmuan bidang studi dan langkah kajian kritis pendalaman isi bidang studi.
4. Kompetensi sosial mencakup komunikasi dan bergaul dengan peserta didik, kolega, dan masyarakat.

Kompetensi guru menurut Sopiadin (2010) :

1. Kompetensi Pedagogik

Kompetensi pedagogik adalah kemampuan guru dalam mengelola pembelajaran peserta didik, meliputi merancang pembelajaran, melaksanakan pembelajaran, merancang dan melaksanakan evaluasi, mengembangkan siswa untuk mengaktualisasi berbagai potensinya, serta memahami siswa secara mendalam.

2. Kompetensi Kepribadian

Kompetensi kepribadian adalah kemampuan kepribadian yang mantap, berakhlak mulia, arif, dan berwibawa serta menjadi teladan siswa. Kompetensi ini diperoleh dan dikembangkan melalui proses sosialisasi. Kompetensi kepribadian merupakan

kompetensi yang menunjukkan bahwa peran guru tidak hanya sekedar menyampaikan ilmu pengetahuan, tetapi juga sebagai pemberi teladan bagi siswa.

3. Kompetensi Sosial

Kompetensi sosial adalah kemampuan guru untuk berkomunikasi dan berinteraksi secara efektif dan efisien dengan peserta didik, sesama guru, orang tua/wali peserta didik, dan masyarakat sekitar. Kemampuan ini merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang guru untuk menyesuaikan diri terhadap tuntutan pekerjaannya dan lingkungan sekitarnya. Dengan demikian kompetensi sosial, diharapkan antara seorang guru dan siswa akan terjalin komunikasi yang baik sehingga siswa termotivasi untuk berprestasi, adanya kerja sama yang baik antar guru yang akan membentuk lingkungan kerja yang nyaman, dan dapat membentuk hubungan yang baik antara guru dengan orang tua siswa.

4. Kompetensi Profesional

Kompetensi profesional adalah kemampuan seorang guru dalam menguasai materi pelajaran yang akan diajarkan dan konsep-konsep dasar keilmuannya. Kompetensi ini merupakan jenis kompetensi yang diperoleh dan dikembangkan melalui pendidikan formal, pelatihan dan pengalaman profesional serta dapat menghasilkan kualitas kemampuan dalam melaksanakan profesi.

2.2.2. Kepuasan Siswa

Kotler & Keller yang dikutip Sinaga (2010) Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja

(hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang.

Oliver dalam Supranto (2006) mengartikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.

Menurut Sopiadin (2010) Definisi kepuasan siswa dengan cara menganalogkan sekolah sebagai perusahaan, subjek sekolah (proses belajar mengajar) sebagai pekerjaan (*a job*) yang harus dilakukan oleh siswa dan guru sebagai foreman (pengatur) atau pengelola dalam pelaksanaan proses belajar mengajar. Apabila pekerjaan yang dilakukannya dapat memberikan apa yang diinginkan dan diharapkan oleh siswa, maka ia harus akan merasa puas. Kepuasan siswa merupakan suatu sikap positif siswa terhadap pelayanan proses belajar mengajar yang dilaksanakan oleh guru karena adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dan dibutuhkan dengan kenyataan yang diterima.

Menurut Sopiadin (2010) bahwa kepuasan siswa merupakan dasar untuk meningkatkan mutu. Maka variabel kompetensi guru, fasilitas sekolah, dan kegiatan ekstrakurikuler merupakan variabel yang sepatutnya dijadikan perhatian oleh sekolah

dalam upaya meningkatkan mutu lulusan sesuai dengan standar kompetensi kelulusan untuk Sekolah Menengah Atas (SMA).

Kategori Kepuasan berdasarkan kinerja dalam penelitian Sinaga (2009) terdapat pengategorikan hasil perhitungan nilai rata-rata kinerja/persepsi kepuasan siswa yaitu:

Sangat tidak memuaskan	: 1	–	1,8
Tidak memuaskan	: 1,9	–	2,7
Cukup memuaskan	: 2,8	–	3,6
Memuaskan	: 3,7	–	4,5
Sangat memuaskan	: 4,6	-	5

2.3. Tinjauan Statistik

2.3.1. Jenis Data dan Skala Pengukuran

Menurut Riduwan (2003) Data ialah bahan mentah yang perlu diolah sehingga menghasilkan informasi atau keterangan, baik kualitatif maupun kuantitatif yang menunjukkan fakta.

Menurut Hasan (2004) Data adalah bentuk jamak dari datum. Data merupakan keterangan suatu hal, dapat berupa sesuatu yang diketahui atau yang dianggap atau anggapan. Atau suatu angka yang digambarkan lewat angka, simbol, kode, dan lain-lain.

Menurut Hasan (2004) Pengelompokan data menurut sumbernya :

1. Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dilapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya.

Contoh : data kuesioner, data survei, data observasi, dan sebagainya.

2. Data Sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada.

Contoh : data yang sudah tersedia di tempat-tempat tertentu, seperti data perpustakaan, BPS, kantor-kantor, dan sebagainya

Menurut Hasan (2004) Pengelompokan data menurut sifatnya :

1. Data kuantitatif adalah data yang tidak berbentuk bilangan

Contoh : jenis kelamin, agama, atau warna

2. Data kualitatif adalah data yang berbentuk bilangan

Contoh : tinggi, panjang, atau umur

Jenis-jenis skala pengukuran menurut Singarimbun (1989) ada 4 (empat), yaitu :

1. Skala nominal

Skala nominal adalah tingkat pengukuran yang paling sederhana. Pada ukuran ini tidak ada asumsi tentang jarak maupun urutan antara kategori-kategori dalam ukuran itu. Dasar penggolongan hanyalah kategori yang tidak tumpang tindih (*Mutually Exclusive*) dan tuntas (*Exhaustive*). “Angka” yang ditunjuk untuk suatu kategori tidak merefleksikan bagaimana kedudukan kategori tersebut terhadap kategori lainnya, tetapi hanyalah sekedar label atau kode.

Misalnya, untuk variabel jenis kelamin kita memberikan kode 1 untuk kategori pria dan kode 2 untuk kategori wanita.

2. Skala Ordinal

Tingkat ukuran yang kedua adalah yang memungkinkan peneliti untuk mengurutkan respondennya dari tingkatan “paling rendah” ke tingkatan “paling tinggi” menurut suatu atribut tertentu. Tingkat skala ordinal banyak digunakan dalam penelitian sosial terutama untuk mengukur kepentingan, sikap, atau persepsi. Melalui pengukuran ini, peneliti dapat membagi respondennya kedalam urutan *ranking* atas dasar sikapnya pada obyek atau tindakan tertentu. Misalnya, atas dasar sikap terhadap Program Keluarga Berencana, responden dapat diurutkan menjadi “Tidak Setuju” diberi nilai 1, “Tidak Berpendapat” diberi nilai 2, dan “Setuju” diberi nilai 3.

3. Skala Interval

Skala interval adalah mengurutkan orang atau obyek berdasarkan suatu atribut. Selain itu, ia juga memberikan informasi tentang interval antara satu orang atau obyek dengan orang atau obyek lainnya. Interval atau obyek yang sama pada skala interval dipandang sebagai mewakili interval atau jarak yang sama pula pada obyek yang diukur. Jadi, kalau kita mengukur Indeks Prestasi (IP) lima orang Mahasiswa dan mendapatkan bahwa mahasiswa A mempunyai IP 4, B 3,5, C 3, D 2,5, dan E 2, maka dapatlah kita menyimpulkan bahwa interval antara mahasiswa A dan C ($4 - 3 = 1$) adalah sama dengan interval antara mahasiswa C dan E ($3 - 2 = 1$).

4. Skala Rasio

Skala rasio adalah suatu bentuk interval yang jaraknya (interval) tidak dinyatakan sebagai perbedaan nilai antar responden, tetapi antara seorang responden dengan nilai nol absolute. Karena ada titik nol, maka perbandingan rasio dapat ditentukan. Misalnya, Balita A beratnya 3000 gram dan balita B beratnya 6000 gram, peneliti dapat menyimpulkan bahwa balita B itu 2 kali lebih berat dari Balita A.

Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala *Likert*, maka variabel yang diukur dapat dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator jawaban tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun butir-butir yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan (Riduwan,2010).

Dalam penelitian ini, digunakan skala 5 tingkat (likert) untuk persepsi/kinerja dan harapan. Persepsi/kinerja yang terdiri dari sangat baik, baik, cukup baik, tidak baik dan sangat tidak baik, diberikan bobot sebagai berikut:

- a. Jawaban sangat baik diberi bobot 5.
- b. Jawaban baik diberi bobot 4.
- c. Jawaban cukup baik diberi bobot 3.
- d. Jawaban tidak baik diberi bobot 2.
- e. Jawaban sangat tidak baik diberi bobot 1.

Harapan yang terdiri dari sangat penting, penting, cukup penting, tidak penting dan sangat tidak penting, diberikan bobot sebagai berikut:

- a. Jawaban sangat penting diberi bobot 5.
- b. Jawaban penting diberi bobot 4.
- c. Jawaban cukup penting diberi bobot 3.
- d. Jawaban tidak penting diberi bobot 2.
- e. Jawaban sangat tidak penting diberi bobot 1.

Dalam penelitian ini menggunakan skala likert dengan pendekatan skala diferensial semantik. Menurut Riduwan (2010) Skala diferensial semantik atau skala perbedaan semantik berisikan serangkaian karakteristik bipolar (dua kutub). seperti: panas-dingin, populer-tidak populer, baik-tidak baik, dan sebagainya. Selain itu pada skala perbedaan simantik, responden diminta untuk menjawab atau memberikan penilaian terhadap suatu konsep atau objek tertentu, misalnya kinerja pegawai, peran pimpinan, gaya kepemimpinan, prosedur kerja, dan sebagainya. Skala ini menunjukkan suatu keadaan yang saling bertentangan, misalnya ketat-longgar, positif-negatif, buruk-baik, aktif-pasif, besar-kecil, dan sebagainya.

Dalam penelitian ini, digunakan pendekatan skala diferensial simantik untuk persepsi/kinerja dan harapan sebagai berikut:

Persepsi / kinerja

Sangat tidak baik

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Sangat baik

Harapan

Sangat tidak penting

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Sangat penting

2.3.2. Uji Validitas

Menurut Ghazali (2006) Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Menurut Singarimbun (1989) Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Bila seseorang ingin mengukur berat suatu benda, maka ia harus menggunakan timbangan. Timbangan adalah alat yang valid bila dipakai untuk mengukur berat, karena timbangan memang untuk mengukur berat. Menghitung korelasi antara masing-masing pertanyaan dengan skor total dengan menggunakan rumus teknik korelasi '*product moment*' .

Rumus Korelasi '*product moment*' yaitu:

$$r_{xy} = \frac{n \sum_{i=1}^n X_i Y_i - \left(\sum_{i=1}^n X_i \right) \left(\sum_{i=1}^n Y_i \right)}{\sqrt{\left\{ n \sum_{i=1}^n X_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n X_i \right)^2 \right\} \left\{ n \sum_{i=1}^n Y_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n Y_i \right)^2 \right\}}} \dots\dots\dots (2.1)$$

dimana:

r_{xy} = koefisien korelasi *product moment*

n = jumlah sampel

$i = 1, 2, \dots, n$

X_i = skor butir tiap responden ke-i

Y_i = skor total butir tiap responden ke-i

Secara statistik, angka korelasi yang telah diperoleh dari dibandingkan dengan angka kritik tabel korelasi nilai-r. Bila nilai korelasi $> r$ -tabel ($db = n-2$) maka data dikatakan valid (korelasi positif), sebaliknya jika nilai korelasi $< r$ -tabel maka data tidak valid (korelasi negatif). Adapun uji hipotesis untuk validitas adalah sebagai berikut:

1. Uji Hipotesis :

$$H_0: \rho_{xy} = 0 \text{ (butir tidak valid)}$$

$$H_1: \rho_{xy} > 0 \text{ (butir valid)}$$

2. Menentukan r_{tabel} dan taraf nyata (α)

Nilai r_{tabel} ditentukan oleh taraf nyata (α) = 5%

derajat bebas (db), $db = n-2$

3. Daerah kritis :

$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$, maka H_0 ditolak

$r_{\text{hitung}} \leq r_{\text{tabel}}$, maka H_0 diterima

4. Statistik Uji :

Dapat dilihat rujukan rumus (2.1)

5. Kesimpulan :

Jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$, H_0 ditolak maka butir tersebut adalah valid

Jika $r_{\text{hitung}} \leq r_{\text{tabel}}$, H_0 gagal ditolak maka butir tersebut tidak valid

Jika nanti ditemukan butir yang tidak valid, maka butir yang tidak valid tersebut harus dikeluarkan, dan proses analisis diulang untuk butir yang valid.

Menurut Riduwan dan Sunarto (2010), interpretasi koefisien korelasi nilai r sebagai berikut:

- a. Antara 0,800 sampai dengan 1,000 = sangat kuat
- b. Antara 0,600 sampai dengan 0,799 = kuat
- c. Antara 0,400 sampai dengan 0,599 = cukup kuat
- d. Antara 0,200 sampai dengan 0,399 = rendah
- e. Antara 0,000 sampai dengan 0,199 = sangat rendah

2.3.3. Uji Reliabilitas

Menurut Gozhali (2006) Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Menurut Singarimbun (1989) Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Hasil pengukuran dapat dipercaya atau diandalkan hanya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama, selama objek yang diukur dalam diri subjek belum berubah.

Menurut Ghazali (2006) Pengukuran reabilitas dapat dilakukan dengan 2 cara:

1. Repeat Measure atau pengukuran ulang. Disini seseorang akan disodori pertanyaan yang sama pada waktu yang berbeda kemudian dilihat apakah ia tetap konsisten dengan jawabannya.

2. One Shot atau pengukuran sekali saja. Disini pengukuran hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan hasil pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,60$ (Nunnally, 1997).

Dalam penelitian ini, untuk mengetahui reliabilitas peneliti menggunakan cara *one shot* atau mengukur sekali saja. Sementara itu, teknik sekali ukur yang digunakan adalah Cronbach Alpha. Rumus Cronbach Alpha yaitu:

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right) \dots\dots\dots(2.2)$$

dimana :

α = Cronbach's alpha

k = jumlah butir pernyataan

$\sum S_i^2$ = jumlah variansi butir

S_t^2 = variansi total

Adapun uji hipotesis untuk reliabilitas adalah sebagai berikut:

1. Uji Hipotesis :

$H_0 : \rho_{xy} = 0$ (skor butir tidak berkorelasi positif dengan skor totalnya/butir tidak reliabel)

$H_1 : \rho_{xy} > 0$ (skor butir berkorelasi positif dengan skor totalnya/butir reliabel)

2. Menentukan r_{tabel} dan taraf nyata (α)

Nilai r_{tabel} ditentukan oleh taraf nyata (α) = 5% dan derajat bebas (db), $db = n-2$

3. Daerah kritis:

$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$, maka H_0 ditolak

$r_{\text{hitung}} \leq r_{\text{tabel}}$, maka H_0 diterima

4. Statistik Uji:

Dapat dilihat rujukan rumus (2.2)

5. Kesimpulan:

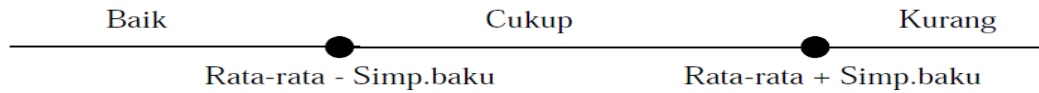
Jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$, maka butir tersebut adalah reliabel

Jika $r_{\text{hitung}} \leq r_{\text{tabel}}$, maka butir tersebut tidak reliabel

2.3.4. Kesenjangan (Gap)

Menurut Nofita (2007) Analisis Kesenjangan digunakan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan responden terhadap kinerja dengan mencari selisih antara harapan dengan kinerja. Pada analisis ini, setiap atribut kompetensi guru dihitung nilai rata-ratanya. Rata-rata nilai harapan dikurangkan dengan nilai rata-rata nilai kinerja. Semakin besar kesenjangan yang terjadi antara harapan dan kinerjanya menandakan semakin buruknya kinerja. Sebaliknya, jika gap antara harapan dan kinerjanya semakin kecil dapat menandakan bahwa pemberian kinerja sudah baik atau memuaskan.

Nilai kesenjangan (gap) dapat dikategorikan menjadi 3 , yaitu baik, cukup, dan kurang.



Keterangan Kategori:

Baik (B) : berarti perlu dipertahankan kinerjanya agar siswa semakin puas terhadap kinerja guru.

Cukup (C) : berarti siswa merasa cukup puas dengan kinerja guru yang diberikan.

Kurang (K) : menjadi prioritas dan perlu ditingkatkan kinerjanya.

2.3.5. Tingkat Kesesuaian

Menurut Martila dan James dalam Supranto (2006) Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja / pelaksanaan dengan skor harapan / kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Semakin tinggi tingkat kesesuaian yang dicapai menunjukkan bahwa pemberian pelayanan semakin baik atau semakin memuaskan. Sedangkan tingkat kesesuaian kecil menunjukkan bahwa pemberian pelayanan belum memuaskan dan perlu menjadi prioritas untuk perbaikan.

Dalam penelitian ini terdapat 2 buah variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja perusahaan yang dapat memberikan

kepuasan para pelanggan (persepsi pelanggan), sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan pelanggan (harapan pelanggan).

Adapun rumus yang digunakan adalah:

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad \dots\dots\dots(2.3)$$

dimana:

- TK_i = tingkat kesesuaian atribut ke-i
- X_i = skor penilaian kinerja atribut ke-i
- Y_i = skor penilaian harapan atribut ke-i

2.3.6. Uji *Chi-Square*

Menurut Suharyadi (2009) Uji *Chi-Square* dapat digunakan untuk uji independensi. Uji independensi digunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara dua variabel.

Walpole dan Myers (1995) χ^2_{hitung} diperoleh melalui rumus sebagai berikut:

$$\chi^2 = \sum_i \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i} \quad \dots\dots\dots (2.4)$$

di mana:

- χ^2 : nilai *Chi-Square*
- o_i : frekuensi amatan dalam sel ke-i
- e_i : frekuensi harapan dalam sel ke-i

Untuk prosedur uji statistiknya dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Hipotesis yang digunakan :

H_0 : Tidak ada hubungan antara variabel A dan variabel B.

H_1 : Ada hubungan antara variabel A dan variabel B.

2. Menentukan χ^2_{tabel} dan taraf nyata (α)

Nilai χ^2_{tabel} ditentukan oleh taraf nyata (α) = 5% dan derajat bebas (db),

db = (b-1)(k-1) , dimana b adalah Jumlah baris dan k adalah Jumlah kolom.

3. Daerah kritis:

$\chi^2_{\text{hitung}} > \chi^2_{\text{tabel}}$, maka H_0 ditolak

$\chi^2_{\text{hitung}} \leq \chi^2_{\text{tabel}}$, maka H_0 diterima

4. Statistik Uji:

Dapat dilihat rujukan rumus (2.4)

5. Kesimpulan:

Jika $\chi^2_{\text{hitung}} > \chi^2_{\text{tabel}}$, maka ada hubungan antara variabel A dan variabel B.

Jika $\chi^2_{\text{hitung}} \leq \chi^2_{\text{tabel}}$, maka tidak ada hubungan antara variabel A dan variabel B.

2.3.7. Uji Eksak Fisher

Menurut Sudjana (1990) Uji eksak yang diturunkan oleh Fisher, satu-satunya cara uji eksak yang baik, lebih-lebih jika ukuran sampel n sekitar 40 dan ada sel-sel berisikan frekuensi diharapkan kurang dari lima. Uji eksak Fisher ini tidak melibatkan uji chi square, akan tetapi langsung menggunakan peluang. Rumus uji eksak Fisher untuk daftar kontingensi 2x2 yaitu:

Tabel 2.1 kontingensi 2x2

	<i>Kat A</i>	<i>Kat \bar{A}</i>	<i>Jumlah</i>
<i>kat B</i>	A	b	a+b
<i>Kat \bar{B}</i>	C	d	c+d
<i>Jumlah</i>	a+c	b+d	N=a+b+c+d

$$P = \frac{(a+b)!(c+d)!(a+c)!(b+d)!}{a!b!c!d!N!} \dots\dots\dots(2.5)$$

Untuk prosedur uji statistiknya dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Hipotesis yang digunakan :

H_0 : Tidak ada hubungan antara variabel A dan variabel B.

H_1 : Ada hubungan antara variabel A dan variabel B.

2. Taraf nyata (α) = 5%

3. Daerah kritis:

$P < \alpha$, maka H_0 ditolak

$P \geq \alpha$, maka H_0 diterima

4. Statistik Uji:

Dapat dilihat rujukan rumus (2.5)

5. Kesimpulan:

Jika $P < \alpha$, maka ada hubungan antara variabel A dan variabel B.

Jika $P \geq \alpha$ maka tidak ada hubungan antara variabel A dan variabel B

2.3.8. Uji Pendekatan oleh Distribusi Normal Standar

Haldane yang dikutip oleh Sudjana (1990) menyatakan jika derajat kebebasan dalam daftar kontingensi cukup besar 30 atau lebih, dan $E(n_{ij})$ pada umumnya kecil-kecil, maka statistik χ^2 mendekati distribusi normal. Rumus uji pendekatan oleh distribusi normal untuk daftar kontingensi $b \times k$ yaitu :

Rumus rata-rata:

$$\mu = \frac{n(b-1)(k-1)}{n-1} \dots\dots\dots(2.6)$$

Rumus varians:

$$\sigma^2 = \frac{2n}{n-3} (n_1 - \mu_1)((n_2 - \mu_2) + \frac{n^2}{n-1} \mu_1 \mu_2 \dots\dots\dots(2.7)$$

dengan

$$n_1 = (b-1)(n-b)/(n-1)$$

$$n_2 = (k-1)(n-k)/(n-1)$$

$$\mu_1 = \{ n \sum (1/n_{i0}) - b^2 \} / (n-2)$$

$$\mu_2 = \{ n \sum (1/n_{0j}) - k^2 \} / (n-2)$$

Rumus Distribusi Normal Standar :

$$Z = \frac{\chi^2 - \mu}{\sigma} \dots\dots\dots(2.8)$$

dimana:

z : nilai z distribusi normal standar

χ^2 : nilai *Chi-Square*

μ : rata-rata

σ : standar deviasi

Untuk prosedur uji statistiknya dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Hipotesis yang digunakan :

H_0 : Tidak ada hubungan antara variabel A dan variabel B.

H_1 : Ada hubungan antara variabel A dan variabel B.

2. Taraf nyata (α) = 5% , $Z_{\text{tabel}} (\alpha/2)$

3. Daerah kritis:

$Z_{\text{hitung}} < -Z_{\text{tabel}}$ atau $Z_{\text{hitung}} > Z_{\text{tabel}}$, maka H_0 ditolak

$Z_{\text{hitung}} \geq -Z_{\text{tabel}}$ atau $Z_{\text{hitung}} \leq Z_{\text{tabel}}$, maka H_0 diterima

4. Statistik Uji:

Dapat dilihat rujukan rumus (2.8)

5. Kesimpulan:

Jika $Z_{\text{hitung}} < -Z_{\text{tabel}}$ atau $Z_{\text{hitung}} > Z_{\text{tabel}}$, maka ada hubungan antara variabel A dan variabel B.

Jika $Z_{\text{hitung}} \geq -Z_{\text{tabel}}$ atau $Z_{\text{hitung}} \leq Z_{\text{tabel}}$, maka tidak ada hubungan antara variabel A dan variabel B.

2.3.9. Importance Performance Analysis

Menurut Magal dan Levenburg yang dikutip Sinaga (2010) *Importance – Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martila dan James pada tahun 1977. Metode ini dimaksudkan sebagai kerangka kerja di dalam memahami

kepuasan pelanggan sebagai fungsi dari *expectation* (*importance* atau tingkat kepentingan) terkait dengan suatu atribut serta penilaian pelanggan terhadap kinerja organisasi (*performance*) dilihat dari atribut terkait.

Menurut Magal dan Levenburg yang dikutip Sinaga (2010) Secara umum, langkah-langkah IPA adalah sebagai berikut ini :

1. Pertama, mengidentifikasi elemen-elemen/aspek-aspek kritis yang akan dievaluasi.
2. Kedua, mengembangkan instrumen *survey* yang digunakan untuk mendapatkan penilaian tingkat kepentingan serta kinerja dari elemen-elemen atau aspek-aspek yang diperoleh di langkah 1.
3. Ketiga, menghitung nilai rata-rata tingkat kepentingan serta kinerja masing-masing elemen.
4. Keempat, rata-rata nilai tingkat kepentingan serta kinerja tersebut kemudian diplot ke dalam matriks dua dimensi; biasanya sumbu vertikal mewakili nilai rata-rata tingkat kepentingan dan sumbu horisontal mewakili nilai rata-rata kinerja.

Dalam penelitian ini terdapat 2 buah variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja perusahaan yang dapat memberikan kepuasan para pelanggan (persepsi pelanggan). Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor kinerja, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor harapan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa dengan: (Supranto, 2006)

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \qquad \dots\dots\dots(2.9)$$

Dimana:

\bar{X} : skor rata-rata kinerja

\bar{Y} : skor rata-rata harapan

n : jumlah responden

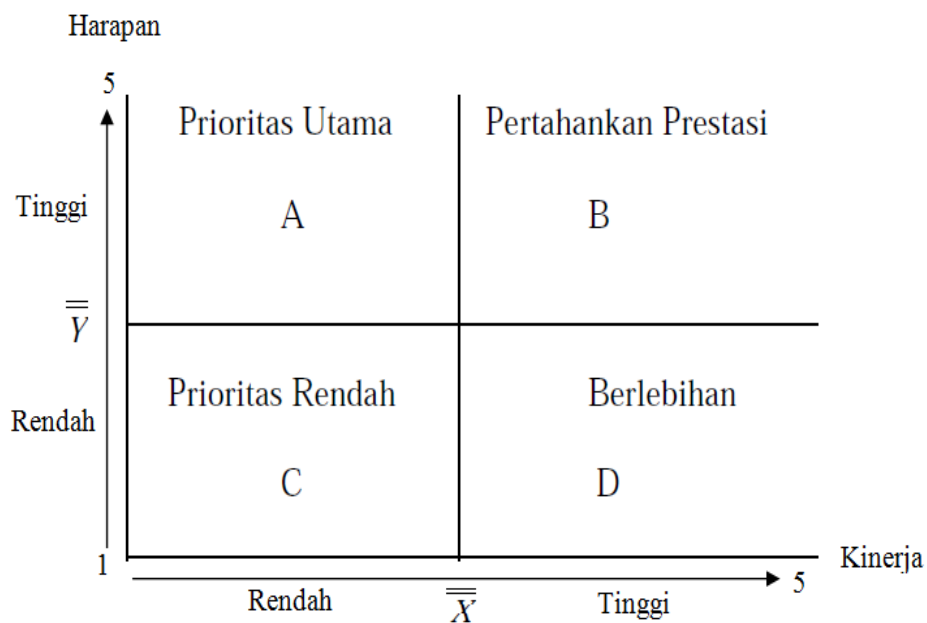
Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (\bar{Y}), dimana \bar{X} merupakan rata-rata dari rata-rata skor kinerja seluruh faktor atau atribut dan \bar{Y} adalah rata-rata dari rata-rata skor harapan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa. Dalam penelitian ini terdapat 30 faktor atau atribut.

Rumus selanjutnya:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{K} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{K} \qquad \dots\dots\dots(2.10)$$

dimana:

K : Banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan siswa



Gambar 2.1 *Importance Performance Analysis*

Keterangan gambar 2.1 :

- Kuadran A, “*Prioritas Utama*” Memiliki skor yang tinggi dari sisi tingkat kepentingan namun memiliki skor yang rendah dari sisi kinerja. Hasil ini menunjukkan letak ketidakpuasan para pelanggan.
- Kuadran B, “*Pertahankan Prestasi*” Memiliki skor yang tinggi baik dari sisi tingkat kepentingannya maupun kinerjanya. Aspek-aspek pada kategori ini merupakan aspek-aspek yang ideal, karena ini menunjukkan bahwa organisasi memiliki keunggulan di bidang-bidang yang dianggap penting oleh pelanggan.

- Kuadran C, "*Prioritas Rendah*" Baik skor tingkat kepentingan maupun kinerja bernilai rendah. Aspek-aspek yang termasuk ke dalam kelompok ini dapat diabaikan dari perhatian manajemen di masa-masa mendatang.
- Kuadran D, "*Berlebihan*" Skor tingkat kepentingan rendah namun skor kinerja tinggi. Hasil ini menunjukkan bahwa organisasi terlalu banyak terfokus pada aspek-aspek yang berdampak kecil terhadap kepuasan pelanggan, sehingga sumberdaya yang semula dialokasikan pada aspek-aspek di dalam kategori ini dapat dialihkan kepada aspek-aspek lain yang memiliki skor tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya rendah.

Menurut Bacon yang dikutip oleh Ainin dan Hisyam (2008) Keempat kuadran matriks membantu organisasi untuk mengidentifikasi area untuk perbaikan dan tindakan untuk mengurangi kesenjangan antara harapan dan kinerja. Ekstensi dari *Importance Performance* pemetaan termasuk menambahkan miring ke atas garis 45 derajat untuk menyorot daerah berbeda prioritas. Hal ini juga dikenal sebagai garis iso-rating atau iso-prioritas, di mana pentingnya sama dengan kinerja. Setiap atribut bawah garis harus diberikan prioritas, sedangkan atribut atas garis menunjukkan hal yang sebaliknya.