

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Karakteristik Guru

a. Pengertian Karakteristik Guru

Secara etimologis, karakter berasal dari charac atau charassein, charatto yang berarti stempel, takut, takik, guratan, ukiran. Jadi karakter itu adalah guratan totalitas yang unik dari seorang individu. Karakter merupakan bentuk organisasi dari kehidupan perasaan, pengenalan dan kehendak yang diarahkan pada sistem nilai dan diekspresikan dengan relatif konsekuen pada pencapaian nilai-nilai yang ingin dicapai.¹ Sedangkan guru dalam UU Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen Pasal 1 (1) dijelaskan bahwa guru adalah pendidik yang 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 menengah.²

Guru juga harus mampu menjadi ilmuwan dan intelektual dalam arti sebagai sumber ilmu, sumber pengetahuan, dan memberikan pencerahan bagi peserta didiknya. Guru menjadi tempat bertanya bagi orang yang tidak tahu, dan menjadi obor bagi mereka yang berada dalam kegelapan. Meskipun, tidak harus menjadikan dirinya superior yang menganggap bahwa gurulah yang paling benar. Sikap kaum ilmuwan dan intelektual adalah menghargai dan menghormati perbedaan pendapat, dan menjunjung tinggi kebenaran atas dasar fakta dan logika yang sehat. Peran guru sebagai ilmuwan dan intelektual ini telah ada dalam pepatah Jawa. Yakni, guru itu digugu lan ditiru.

¹ Sarbaini DKK, et.al. *Membangun Karakter Kemanusiaan, Membentuk Kepribadian Bangsa Melalui Pendidikan*, Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2016, 18.

² Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen Pasal 1 (1).

Digugu berarti guru memiliki pengetahuan yang luas, sehingga bisa menjadi sumber informasi, dan penerang gelapnya alam pikiran. Ditiru, berarti guru memiliki moralitas dan integritas, sehingga perilakunya bisa dijadikan teladan.

Guru yang berperan sebagai motivator bagi para peserta didiknya berarti guru mampu memberikan gambaran tentang apa yang akan terjadi di masa depan. Rendahnya prestasi dari peserta didik juga tidak lepas dari rendahnya cita-cita mereka. Semisal, jangan salahkan peserta didik yang tidak mau belajar matematika, karena cita-citanya hanya ingin menjadi satpam. Bagi mereka tidak ada kaitannya antara matematika dengan satpam. Agar, bisa menjadi satpam tidak dibutuhkan prasyarat utama harus mendalami matematika. Cita-cita peserta didik semacam ini barangkali disebabkan kurangnya pemahaman mereka mengenai beragamnya jenis pekerjaan. Bahkan, mungkin didasarkan pada pemahaman mereka terhadap kondisi sosial dan kultural yang dialaminya. Pada kondisi inilah guru harus mampu menjadi motivator terhadap peserta didiknya, untuk membangun cita-citanya yang lebih tinggi dari orang tua ataupun masyarakat sekitarnya.³

Tugas pendidik dalam proses pembelajaran secara berurutan adalah (1) menguasai materi pelajaran, (2) menggunakan metode pembelajaran agar peserta didik mudah menerima dan memahami pelajaran, (3) melakukan evaluasi pendidikan yang dilakukan, dan (4) menindaklanjuti hasil evaluasinya. Tugas seperti ini secara keilmuan mengharuskan pendidik menguasai ilmu-ilmu bantu yang dibutuhkan, seperti ilmu pendidikan, psikologi pendidikan/pembelajaran, media pembelajaran, evaluasi pendidikan, dan lainnya.⁴

³ Warsono, Guru: Antara Pendidik, Profesi, Dan Aktor Sosial, *The Journal of Society & Media* 2017, Vol. 1(1) 6

⁴ Moh. Roqib, *Ilmu Pendidikan Islam: Pengembangan Pendidikan Integratif di Sekolah, Keluarga, dan Masyarakat*, (Yogyakarta: **LKiS Printing Cemerlang**, 2009), 50-51

Hal ini sesuai dengan kode etik guru Indonesia dimana guru melaksanakan segala kebijakan pemerintah dalam bidang pendidikan. Kebijaksanaan bidang pendidikan di Indonesia dipegang oleh pemerintah. Untuk hal ini seorang guru harus tahu tentang kebijakan pemerintah supaya bisa melaksanakannya. Baik untuk segala peraturan pelaksanaan yang telah dikeluarkan oleh kementerian Pendidikan dan kebudayaan yang ada di pusat atau daerah. Karakteristik guru profesional yang kedua adalah memelihara serta meningkatkan organisasi profesi. Secara bersama-sama, guru menjaga dan meningkatkan mutu organisasi guru sebagai bentuk pengabdian. Hal tersebut menunjukkan bahwa perananan suatu organisasi profesi sebagai sarana pengabdian sangatlah penting.

Guru merupakan pendidik atau guru yang menjadi tenaga profesional yang bertugas merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan bimbingan dan pelatihan, serta melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, terutama bagi pendidik pada perguruan tinggi. Dengan demikian, salah satu kompetensi yang harus dimiliki seorang pendidik adalah kemampuan mengadakan evaluasi, baik dalam proses pembelajaran maupun penilaian hasil belajar.⁵

Sedangkan karakteristik guru yang ketiga adalah memelihara hubungan dengan teman sejawat. Di dalam kode etik guru disebutkan bahwa guru harus menjaga hubungan seprofesi, mempunyai semangat kekeluargaan, serta kesetiakawanan sosial. Untuk itu guru hendaknya bisa menciptakan dan memelihara hubungan dan semangat kekeluargaan serta kesetiakawanan sosial ke sesama guru di dalam lingkungan atau di luar kerjanya.

Karakteristik seorang guru yang sangat disenangi oleh murid adalah demokrasi, kooperatif,

⁵ Asrul, Rusydi Ananda, dan Rosnita, *Evaluasi Pembelajaran*, (Bandung: Citapustaka Media, 2015), 1.

baik hati, sabar, adil, konsisten, suka menolong, ramah, terbuka, suka humor, menguasai pekerjaan, fleksibel, peduli dan perhatian terhadap minat murid, mampu menciptakan suasana yang baik di tempat kerja.⁶

Untuk menjadi guru diperlukan syarat-syarat khusus, apalagi sebagai guru professional yang menguasai betul seluk-beluk pendidikan dan pengajaran dengan berbagai pengetahuan lainnya yang perlu dibina dan dikembangkan melalui masa pendidikan tertentu atau pendidikan prajabatan. Adapun tugas pendidik secara umum adalah mendidik, dalam operasionalnya, mendidik adalah rangkaian proses mengajar, memberikan dorongan, memuji, memberi hadiah, membentuk contoh dan membiasakan. Sedangkan tugas khusus guru adalah:

- 1) Sebagai pengajar (Instruksional): Merencanakan program pengajaran dan melaksanakan program yang telah disusun dan penilaian setelah program itu dilaksanakan.
- 2) Sebagai pendidik (Edukator): Mengarahkan peserta didik pada tingkat kedewasaan yang berkepribadian sempurna.
- 3) Sebagai pemimpin (Manajerial): Memimpin dan mengendalikan diri sendiri, peserta didik dan masyarakat yang terkait, menyangkut upaya pengarahan, pengawasan, pengorganisasian, pengontrolan, partisipasi atas program yang dilakukan.⁷

Guru adalah figur seorang pemimpin. Guru adalah sosok arsitektur yang dapat membentuk jiwa dan watak anak didik, guru mempunyai kekuasaan untuk membentuk dan membangun kepribadian anak didik menjadi seorang yang berguna bagi agama, nusa dan bangsa. Guru bertugas mempersiapkan manusia

⁶ <http://www.informasi-pendidikan.com/2013/07/karakteristik-guru.html> diunduh pada tanggal 15 November 2019.

⁷ Syarifuddin, *Guru Profesional: Dalam Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi)*, Jurnal al-Amin, Volume 3, No 1, 2015 M/1436 H, 80.

yang cakap yang dapat diharapkan membangun dirinya dan membangun bangsa dan Negara.

Di samping memiliki tugas utama sebagai pendidik, pengajar, pembimbing dan pelatih, maka tugas utama guru menurut Depdikbud merupakan tugas profesi. Yang harus dilaksanakan oleh seorang pendidik dalam rangka mengembangkan kepribadian, mengajar dalam rangka menyeimbangkan kemampuan berpikir, kecerdasan dan melatih dalam rangka membina keterampilan.⁸

Dengan demikian karakteristik guru harus memiliki kompetensi yang ditopang oleh sebuah fokus disiplin ilmu tertentu, dan Profesi guru harus memiliki kode etik yang melekat dan mengikat dimana ketika kode etik ini dilanggar, maka ada sanksi tegas terhadap pelanggarnya. Guru berhak mendapatkan imbalan berupa kompensasi secara material ataupun finansial sebagai balas jasa dari apa yang telah dilakukannya.

b. Karakteristik guru yang efektif

Karakter guru berbeda dengan profesi lainnya, seperti pedagang, teknisi, maupun militer. Guru dalam arti pendidik berbeda dengan tutor, pelatih (trainer). Meskipun, profesi guru sebagai pendidik membutuhkan pendidikan dan pelatihan, tetapi profesi pendidik tidak sekedar hanya berkaitan dengan hard skill, tetapi lebih banyak berkaitan dengan soft skill (karakter). Inilah yang membedakan profesi guru dengan profesi-profesi lainnya. Diantara soft skill yang harus dimiliki oleh guru adalah keikhlasan, kasih sayang, dan idealisme untuk mendidik. Agar, peserta didiknya kelak bisa menjadi orang-orang yang bermanfaat bagi agama, bangsa, Negara, keluarga dan masyarakatnya.⁹

Meskipun, guru sekarang menjadi profesi, tetapi statusnya sebagai pendidik masih tetap melekat,

⁸ Syarifuddin, *Guru Profesional: ...*, 79-80.

⁹ Warsono, *Guru: Antara Pendidik, Profesi, Dan Aktor Sosial*, The Journal of Society & Media 2017, Vol. 1(1) 7

tidak bisa ditinggalkan begitu saja. Bisa ditegaskan bahwa status sebagai pendidik itu menjadi prasyarat bagi penunjang profesionalitas guru. Seperti yang ditegaskan dalam UU guru dan dosen No.14 Tahun 2005 Pasal 1 (1) bahwa guru adalah pendidik yang profesional. Secara Sosiologi humanis, panggilan jiwa seorang guru bisa dilihat dari motivasi mereka menjadi guru, baik motivasi yang mendorongnya (*because motive*) dan motivasi yang diharapkannya (*in order motive*). Kedua motif subjektif ini akan sangat menentukan profesionalitasnya sebagai seorang guru yang berdedikasi tinggi bagi masa depan pendidikan.¹⁰

Apabila guru memiliki harapan yang positif berarti bahwa guru percaya siswa bisa. Harapan yang positif akan menghasilkan kesuksesan atau prestasi karena guru memberikan kepercayaan pada siswa bahwa setiap siswa dapat belajar dan mencapai potensi yang penuh. Guru yang mempunyai harapan positif pada siswa juga mempunyai harapan yang positif.

Legitimasi pendidik dalam konteks pendidikan adalah kewibawaan, dalam arti pendidik tampil sebagai sosok yang disegani, bukan karena ditakuti dan berkuasa menentukan hidup-matinya peserta didik yang berada di bawah tanggung jawabnya. Melainkan karena mampu berperan sebagai orang tua kedua, dan bisa menjadi warga masyarakat yang demokratis, dan mampu membangun hubungan emosional yang baik, di samping tetap memiliki kompetensi atau keahlian serta integritasnya dalam melaksanakan tugas mengelola pembelajaran yang mendidik.¹¹

Guru masa kini dan masa depan harus benar-benar menyadari bahwa telah terjadi pergeseran dalam menetapkan tujuan pendidikan, yang semula pendidikan bertujuan menyiapkan lulusan siap pakai, harus digeser menuju lulusan yang mandiri, mampu

¹⁰ Warsono, *Guru*: 7.

¹¹ Artikel, Menyiapkan Guru Masa Depan, 12, <https://unnes.ac.id/wp-content/uploads/Guru%20Masa%20Depan-Pak%20Heri.pdf>, diakses tanggal 20 Oktober 2019.

berkolaborasi sebagai anggota masyarakat, mampu menalar, mampu menggunakan teknologi informasi, mampu memanfaatkan, dan mengembangkan aneka sumber belajar. Artinya, tujuan pendidikan tidak lagi semata-mata penyesuaian diri, melainkan juga peningkatan kemampuan dan kemauan mengubah masyarakat menuju mutu kehidupan yang lebih baik serta mampu berpikir antisipatif ke masa depan.

UUGD menegaskan bahwa guru adalah pendidik profesional dengan tugas utama mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai, dan mengevaluasi peserta didik pada jalur pendidikan formal, pendidikan dasar, dan menengah. Bapak Pendidikan Indonesia, Ki Hajar Dewantara, mencetuskan ajarannya yang terkenal, yaitu Ing ngarsa sung tuladha, ing madya mangun karsa, tut wuri handayani, dan waspada purba wasesa. Ajaran ini diwariskan kepada siapa pun (khususnya pendidik) yang akan mempersiapkan bangsa ini menuju pada keadaan bangsa yang maju, moderen, demokratis, dan bermartabat.¹²

Hanya, ajaran tersebut dalam implementasinya belum bisa seluruhnya ditampilkan oleh sosok pendidik Indonesia. Belum semua pendidik Indonesia mampu “memainkan” secara sadar dan terencana bahwa dirinya berada di depan sebagai anutan dan rujukan sumber pengetahuan. Berada di tengah untuk membangun spirit dan mendinamisasi peserta didik, berada di belakang untuk mengawal dan memotivasi peserta didik, seraya senantiasa waspada menggunakan kewenangannya.¹³

Dengan demikian karakter guru yang efektif merupakan aktualisasi kemampuan guru yang

¹²Artikel, Menyiapkan Guru Masa Depan, 11, <https://unnes.ac.id/wp-content/uploads/Guru%20Masa%20Depan-Pak%20Heri.pdf>, diakses tanggal 20 Oktober 2019.

¹³Artikel, Menyiapkan Guru Masa Depan, 11-12, <https://unnes.ac.id/wp-content/uploads/Guru%20Masa%20Depan-Pak%20Heri.pdf>, diakses tanggal 20 Oktober 2019.

memiliki kemampuan terkait dengan pemberian umpan balik dan penguatan, mampu memberikan umpan balik yang positif terhadap respon siswa; mampu memberikan respon yang membantu kepada siswa yang lamban belajar; mampu memberikan tindak lanjut terhadap jawaban yang kurang memuaskan; dan mampu memberikan bantuan kepada siswa yang diperlukan.

c. Indikator Karakteristik Guru

Guru sebagai pribadi harus memiliki nilai moral, kecerdasan intelektual, kecerdasan emosi, kecerdasan sosial, dan kecerdasan spiritual yang tinggi. Guru yang selalu bertutur kata kasar, tidak menghargai peserta didiknya serta terbiasa melakukan perbuatan-perbuatan yang tidak sepatutnya dilakukan oleh seorang pendidik, menunjukkan bahwa guru tersebut memiliki nilai moral yang kurang bagus, dan guru tersebut tidak pantas menjadi seorang pendidik yang baik.¹⁴

Sebagai individu yang berkecimpung dalam pendidikan, guru harus memiliki kepribadian yang mencerminkan seorang pendidik. Tuntutan kepribadian sebagai pendidik kadang-kadang dirasakan lebih berat dibanding profesi lainnya. Ungkapan yang sering dikemukakan adalah bahwa ‘guru bisa digugu dan ditiru’. Digugu maksudnya bahwa pesan-pesan yang disampaikan guru bisa dipercaya untuk dilaksanakan dan pola hidupnya bisa ditiru atau diteladani. Guru sering dijadikan panutan oleh masyarakat, untuk itu guru harus mengenal nilai-nilai yang dianut dan berkembang di masyarakat, tempat melaksanakan tugas dan bertempat tinggal.¹⁵

Pengertian ‘mengajar’ yang sesungguhnya adalah menciptakan situasi dan kondisi supaya siswa belajar. Guru dikatakan belum mengajar kalau siswa

¹⁴ Syarifuddin, Guru Profesional: Dalam Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi), *Jurnal al-Amin*, Volume 3, No 1, 2015 M/1436 H, 74.

¹⁵ Syarifuddin, 74- 75.

belum belajar. Jadi, orientasi proses pembelajaran di ruang kelas berorientasi kepada proses belajar siswa. Kegiatan belajar peserta didik dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti motivasi, kematangan, hubungan peserta didik dengan guru, kemampuan verbal, tingkat kebebasan, rasa aman, dan keterampilan guru dalam berkomunikasi.

Melalui pembelajaran peserta didik dapat belajar dengan baik. Oleh karena itu, guru harus berusaha membuat sesuatu menjadi jelas bagi peserta didik, dan berusaha lebih terampil dalam memecahkan masalah. Karakter terbentuk melalui kebiasaan, sehingga indikator karakteristik guru merupakan sub sistem dari kompetensi kepribadian guru. Untuk itu, terdapat beberapa hal yang perlu dilakukan guru dalam pembelajaran diantaranya:

- 1) Membuat ilustrasi
- 2) Mendefinisikan
- 3) Menganalisis
- 4) Menyintesis
- 5) Bertanya
- 6) Merespons
- 7) Mendengarkan
- 8) Menciptakan kepercayaan
- 9) Memberikan pandangan yang bervariasi
- 10) Menyediakan media untuk mengkaji materi standar
- 11) Menyesuaikan materi pembelajaran
- 12) Memberikan nada perasaan.¹⁶

Pendidik ketika hendak mengajar selayaknya mengenal terlebih dahulu subjek didik dengan baik sehingga tidak ada pemaksaan kepadanya dan tidak melakukan proses yang bisa berakibat fatal. Sebab, pelajaran yang menarik peserta didik minimal harus memenuhi empat hal: (1) kebutuhan jasmaniah, (2) kebutuhan sosial, (3) kebutuhan intelektual,⁷ dan (4) kebutuhan religius. Kebutuhan-kebutuhan ini dapat

¹⁶ Syarifuddin, 67-68.

diketahui lewat memahami perjalanan sejarah peserta didik.¹⁷

Dengan demikian karakter berkaitan dengan keseluruhan performance seseorang dalam berinteraksi dengan lingkungannya. Oleh karenanya, dalam karakter terkandung unsur moral, sikap, dan perilaku. Seseorang dikatakan berkarakter baik atau buruk, tidak cukup hanya dicermati dari ucapannya. Melalui sikap dan perbuatan riil yang mencerminkan nilai-nilai karakter tertentu, maka karakter seseorang akan dapat diketahui.

2. Kepuasan Peserta Didik

a. Pengertian Kepuasan Peserta Didik

Sekolah merupakan lembaga pendidikan yang memerlukan pengelolaan yang baik, untuk mencapai mutu pendidikan yang berkualitas dan pada prosesnya akan menciptakan pola pengelolaan secara efektif dan efisien. Maka dari itu, administrasi pendidikan sebagai keseluruhan proses kerjasama dengan memanfaatkan semua sumber personil dan materil yang tersedia dan sesuai untuk mencapai tujuan pendidikan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien diharapkan dapat mewujudkannya. Konsep manajemen peserta didik disini yang menjadi bahan kajian untuk melakukan perbaikan-perbaikan dalam mencapai kepuasan siswa, karena didalam manajemen peserta didik ini terdapat pelayananpelayanan yang seyogianya dilaksanakan oleh para pemangku pendidikan, terutama guru sebagai sentral yang secara aktif menghadiri situasi kelas secara kontinu. Menurut Sopiatin (2010:33) mengemukakan bahwa kepuasan siswa adalah suatu sikap positif siswa terhadap pelayanan proses belajar mengajar yang dilaksanakan oleh guru karena adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dan dibutuhkan

¹⁷ Moh. Roqib, Ilmu Pendidikan Islam : *Pengembangan Pendidikan Integratif di Sekolah, Keluarga, dan Masyarakat*, (Yogyakarta: **LKiS Printing Cemerlang**, 2009), 67.

dengan kenyataan yang diterimanya.¹⁸ Kepuasan merupakan tanggapan perasaan seseorang terhadap pengalaman yang didapat (kenyataan) dengan harapannya. Seseorang akan merasa puas apabila apa yang didapat ada kesesuaian antara harapan dengan pengalaman yang didapat oleh seseorang tersebut.

Kepuasan siswa berada pada konsep administrasi pendidikan bagian peserta didik, dimana lingkupnya berada pada sumber daya manusia. Menurut Undang-Undang No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, peserta didik adalah anggota masyarakat yang berusaha mengembangkan potensi diri melalui proses pembelajaran yang tersedia pada jalur, jenjang, dan jenis pendidikan tertentu. Selain itu, peserta didik adalah orang yang memiliki kekuatan dalam bentuk kebebasan memilih lembaga pendidikan mana yang ia sukai, karena kecocokannya dengan keinginan, harapan dan kebutuhannya.¹⁹

Tujuan umum dari manajemen peserta didik adalah mengatur kegiatan-kegiatan peserta didik agar kegiatan-kegiatan tersebut menunjang proses belajar mengajar di sekolah, lebih lanjut, proses belajar mengajar di sekolah dapat berjalan lancar, tertib dan teratur sehingga dapat memberikan kontribusi bagi pencapaian tujuan sekolah dan tujuan pendidikan secara keseluruhan. Maka dari itu, untuk mencapai tujuan pendidikan yang diinginkan dan diharapkan peserta didik diperlukan pola pelayanan sekolah untuk menciptakan kepuasan siswa, dimana siswa merasa senang atas terpenuhinya keinginan dan harapan yang menjadi kebutuhannya.²⁰

¹⁸ Ai Hilyatul Halimah & H. Munir, *Pengaruh Mutu Layanan Guru dan Biaya Pribadi Terhadap Kepuasan Siswa*, Jurnal Adminisistrasi Pendidikan Vol.XVII No.1 Oktober 2013, 41.

¹⁹ Ai Hilyatul Halimah & H. Munir, *Pengaruh Mutu Layanan Guru dan Biaya Pribadi Terhadap Kepuasan Siswa*, Jurnal Adminisistrasi Pendidikan Vol.XVII No.1 Oktober 2013, 43.

²⁰ Ai Hilyatul Halimah & H. Munir, *Pengaruh Mutu Layanan Guru*, 43.

Semakin banyak kesamaan antara harapan dan pengalaman yang diterima oleh siswa dalam suatu proses pembelajaran pendidikan jasmani di sekolah, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh siswa. Sebaliknya, apabila semakin sedikit kesamaan antara harapan dan pengalaman yang diterima oleh siswa dalam suatu pembelajaran pendidikan jasmani di sekolah, maka semakin rendah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh siswa tersebut.

Di samping itu, kepuasan siswa dipengaruhi oleh faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik. Faktor intrinsik itu sendiri merupakan faktor dari dalam diri siswa yang dapat menimbulkan kepuasan, antara lain; prestasi tinggi, harapan dan bakat siswa. Sedangkan, faktor ekstrinsik itu sendiri dari luar diri siswa, antara lain; kualitas mengajar guru, budaya sekolah, sarana dan prasarana di sekolah serta iklim sekolah.²¹

Artinya kepuasan siswa atas pembelajaran oleh guru-guru yang telah bersertifikasi belum memuaskan para siswa atas kinerja yang dilaksanakan guru-guru yang telah tersertifikasi selama pembelajaran berlangsung. Mereka merasa belum merasa puas terdapat pada beberapa indikator tingkat kepuasan siswa yang belum terpenuhi. Ada beberapa indikator yang belum sepenuhnya membuat siswa merasa puas atas kinerja guru-guru bersertifikasi yaitu pada indikator empati yang berkaitan dengan penguasaan karakteristik peserta didik dari aspek fisik, moral, spiritual, sosial, kultural, emosional, dan intelektual serta indikator berwujud dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk kepentingan pembelajaran.

b. Aspek-Aspek yang Mempengaruhi Kepuasan

Menurut Berry dan Parasuraman sebagaimana dikutip oleh Eliyanora dalam Jurnal Akutansi dan

²¹ Redja Mudyahardjo, *Filsafat Ilmu Pendidikan Suatu Pengantar*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2002), 9.

Manajemen indikator kepuasan pelanggan terdapat lima aspek, diantaranya yaitu:

- 1) Keandalan (*reliability*), merupakan kemampuan guru, karyawan dan staff sekolah dalam memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan dari guru, karyawan dan staf sekolah untuk membantu siswa dan memberikan jasa dengan cepat dan berkualitas termasuk dalam menanggapi keluhan yang dihadapi oleh siswa.
- 2) Kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan guru, karyawan dan staf dalam memberikan keyakinan kepada siswa bahwa jasa yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan dan berkualitas.
- 3) Empati (*emphaty*), yaitu kesediaan guru, karyawan dan staf sekolah untuk lebih peduli terhadap perhatian secara pribadi kepada siswa.
- 4) Berwujud (*tangible*), yaitu persepsi siswa terhadap penampilan fasilitas fisik, peralatan dan sarana prasarana sekolah.²²

Kepuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan sangat ditentukan oleh kualitas dari suatu barang/jasa yang diharapkan oleh pelanggan. Pelanggan akan merasa puas jika kualitas dari suatu barang/jasa sesuai dengan apa yang diharapkannya.

Sehingga aspek-aspek tersebut di atas akan memengaruhi kepuasan siswa, karena partisipasi guru dalam pelayanan peserta didik sudah merupakan kewajiban dan tanggung jawab guru secara formal. Pelayanan peserta didik perlu penanganan secara serius, karena peserta didik adalah warga sekolah yang menjadi tujuan akhir sebagai “*output*” atau keluaran yang perlu dipertahankan kualitasnya/lulusannya. Fokus pelayanan peserta didik dari guru bersumber

²²Eliyanora,dkk., “Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendidikan di Politeknik Negeri Padang”, *Jurnal Akuntansi & Manajemen*, 2 (Desember, 2010), 83..

dari kebutuhan peserta didik setiap saat mereka memperoleh pelajaran, baik berupa teori yang ada hubungannya dengan kehidupan sehari-hari.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelanggan dalam hal ini adalah siswa akan mendapatkan kepuasan jika pihak sekolah memberikan pelayanan jasa yang mencakup lima aspek yaitu keandalan, responsif, keyakinan, empati, dan berwujud. Dengan adanya kepuasan terhadap jasa yang diberikan oleh pihak sekolah maka diharapkan dapat mengoptimalkan belajar siswa sehingga siswa dapat mencapai prestasi belajar yang diharapkan.

c. Indikator Kepuasan Siswa

Kepuasan juga dapat dipandang sebagai suatu perbandingan apa yang dibutuhkan dengan apa yang diperolehnya. Berdasarkan teori, seseorang akan terpenuhi kepuasan jika perbandingan tersebut cukup adil. Adanya ketidak seimbangan perbandingan khususnya yang merugikan akan menimbulkan ketidakpuasan. Perbandingan yang tidak seimbang dapat juga menimbulkan kepuasan bagi seseorang apabila dinilai menguntungkan mereka, akan tetapi tidak demikian halnya bagi orang-orang moralitas atau idealis.²³

Untuk mengukur kepuasan siswa digunakan tiga indikator yang dikembangkan dari penelitian yang dilakukan meliputi:

- 1) Senang, artinya secara keseluruhan, menyenangkan hati. Dalam hal ini rasa senang dalam segala bentuk layanan, diantaranya layanan kurikulum, layanan akademik, layanan fasilitas
- 2) Berbagi informasi positif, artinya mengatakan hal-hal yang positif dan merekomendasikan ke pihak yang lain. Dalam hal ini setiap siswa akan

²³ Ai Hilyatul Halimah & H. Munir, *Pengaruh Mutu Layanan Guru dan Biaya Pribadi Terhadap Kepuasan Siswa*, Jurnal Adminisistrasi Pendidikan Vol.XVII No.1 Oktober 2013, 43.

merekomendasikan teman dan keluarga untuk mengajak sekolah dimana dia bersekolah

- 3) Tidak komplain, artinya tidak mengeluh dengan situasi dan kondisi yang ada dan akan kembali lagi ke tempat yang dirasakan puas pelayanannya, yaitu pelayanan sekolah tersebut.²⁴

Kepuasan siswa dalam belajar merupakan suatu faktor yang sangat kompleks, namun sangat diminanti untuk diteliti di dalam dunia pendidikan, terutama bagi peneliti yang mengadaptasi pendekatan teori konsumen. Kepuasan belajar dipengaruhi oleh berbagai faktor yaitu;²⁵

- 1) Karakteristik individu
- 2) Kondisi sarana dan pra-sarana belajar
- 3) Pengajar dan kegiatan pembelajaran
- 4) Hasil belajar
- 5) lingkungan pembelajaran
- 6) hubungan antar peserta didik

Maka kepuasan ditentukan oleh dua variabel kognitif, yaitu: variabel harapan, yaitu: keyakinan akan kinerja sebelum membeli barang/jasa dan variabel diskonfirmasi, yaitu: perbedaan persepsi sebelum membeli barang/jasa dan setelah membeli barang/jasa tersebut, kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan dampak dari perbandingan antara harapan pelanggan sebelum pembelian dengan sesungguhnya yang diperoleh pelanggan dari produk atau jasa tersebut. Apabila kinerja produk atau jasa masih di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa/tidak puas (diskonfirmasi negatif), dan apabila kinerja sudah

²⁴ Ai Hilyatul Halimah & H. Munir, Pengaruh Mutu Layanan Guru dan Biaya Pribadi Terhadap Kepuasan Siswa, Jurnal Adminisistrasi Pendidikan Vol.XVII No.1 Oktober 2013, 43..

²⁵ I Dewa Gede Rat Dwiwana Putra, Peran Kepuasan Belajar dalam Mengukur Mutu Pembelajaran dan Hasil Belajar, *Jurnal Penjaminan Mutu*, Volume 5 Nomor 1 Februari 2019, 28-29.

sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan puas (diskonfirmasi positif).²⁶

Dengan adanya kepuasan terhadap jasa yang diberikan oleh pihak sekolah maka diharapkan dapat mengoptimalkan belajar siswa sehingga siswa dapat mencapai prestasi belajar yang diharapkan. Artinya kepuasan peserta didik diharapkan dengan sepenuh hatinya bisa menyadari hasil-hasil pelajaran yang dicapainya.

3. Pembelajaran Akidah Akhlak

a. Pengertian Pembelajaran Akidah Akhlak

Mata pelajaran Akidah-Akhlak di Madrasah Aliyah adalah salah satu mata pelajaran Pendidikan Agama Islam yang merupakan peningkatan dari akidah dan akhlak yang telah dipelajari oleh peserta didik di Madrasah Tsanawiyah/SMP. Peningkatan tersebut dilakukan dengan cara mempelajari dan memperdalam akidah-akhlak sebagai persiapan untuk melanjutkan ke pendidikan yang lebih tinggi dan untuk hidup bermasyarakat dan/atau memasuki lapangan kerja.²⁷

Pada aspek akidah ditekankan pada pemahaman dan pengamalan prinsip-prinsip akidah Islam, metode peningkatan kualitas akidah, wawasan tentang aliran-aliran dalam akidah Islam sebagai landasan dalam pengamalan iman yang inklusif dalam kehidupan sehari-hari, pemahaman tentang macam-macam *tauhiid* seperti *tauhiid uluuhiyah*, *tauhiid rubuubiyah*, *tauhiid ash-shifat wa al-af'al*, *tauhiid rahmuaniyah*, *tauhiid mulkiyah*, dan lain-lain serta perbuatan syirik dan implikasinya dalam kehidupan. Aspek akhlak, di samping berupa pembiasaan dalam menjalankan akhlak terpuji dan menghindari akhlak tercela sesuai

²⁶ Tata Suharta, Pengembangan Instrumen Pengukur Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan di Sekolah, *Jurnal Evaluasi Pendidikan*, Volume 8, Nomor 2, Oktober 2017, 18.

²⁷ Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2008 Tentang Standar Kompetensi Lulusan dan Standar Isi Pendidikan Agama Islam dan Bahasa Arab di Madrasah, Bab VIII, 81-82

dengan tingkat perkembangan peserta didik, juga mulai diperkenalkan tasawuf dan metode peningkatan kualitas akhlak.²⁸

Secara substansial mata pelajaran Akidah-Akhlak di Madrasah Aliyah memiliki kontribusi dalam memberikan motivasi kepada peserta didik untuk mempelajari dan mempraktikkan akidahnya dalam bentuk pembiasaan untuk melakukan akhlak terpuji dan menghindari akhlak tercela dalam kehidupan sehari-hari. Al-Akhlak al-karimah ini sangat penting untuk dipraktikkan dan dibiasakan oleh peserta didik dalam kehidupan individu, bermasyarakat dan berbangsa, terutama dalam rangka mengantisipasi dampak negatif dari era globalisasi dan krisis multidimensional yang melanda bangsa dan Negara Indonesia.²⁹

b. Ruang Lingkup Tujuan Mata Pelajaran Akidah Akhlak di Madrasah Aliyah

Ruang lingkup tujuan mata pelajaran Akidah-Akhlak bertujuan untuk:

- 1) Menumbuhkembangkan akidah melalui pemberian, pemupukan, dan pengembangan pengetahuan, penghayatan, pengamalan, pembiasaan, serta pengalaman peserta didik tentang akidah Islam sehingga menjadi manusia muslim yang terus berkembang keimanan dan ketakwaannya kepada Allah SWT;
- 2) Mewujudkan manusia Indonesia yang berakhlak mulia dan menghindari akhlak tercela dalam kehidupan sehari-hari baik dalam kehidupan

²⁸ Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2008 Tentang Standar Kompetensi Lulusan dan Standar Isi Pendidikan Agama Islam dan Bahasa Arab di Madrasah, Bab VIII, 81-82

²⁹ Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2008 Tentang Standar Kompetensi Lulusan dan Standar Isi Pendidikan Agama Islam dan Bahasa Arab di Madrasah, Bab VIII, 81-82

individu maupun sosial, sebagai manifestasi dari ajaran dan nilai-nilai akidah Islam.³⁰

Adapun ruang lingkup mata pelajaran Akidah-Akhlak di Madrasah Aliyah meliputi:

- 1) Aspek akidah terdiri atas: prinsip-prinsip akidah dan metode peningkatannya, *al-asma' al-husna*, macam-macam *tauhiid* seperti *tauhiid uluuhiyah*, *tauhiid rubuubiyah*, *tauhiid ash-shifat wa al-af'al*, *tauhiid rahmaaniyah*, *tauhiid mulkiyah* dan lain-lain, syirik dan implikasinya dalam kehidupan, pengertian dan fungsi ilmu kalam serta hubungannya dengan ilmu-ilmu lainnya, dan aliran-aliran dalam ilmu kalam (klasik dan modern),
- 2) Aspek akhlak terdiri atas: masalah akhlak yang meliputi pengertian akhlak, induk-induk akhlak terpuji dan tercela, metode peningkatan kualitas akhlak; macam-macam akhlak terpuji seperti *husnuzh-zhan*, taubat, akhlak dalam berpakaian, berhias, perjalanan, bertamu dan menerima tamu, adil, rida, amal salih, persatuan dan kerukunan, akhlak terpuji dalam pergaulan remaja; serta pengenalan tentang tasawuf. Ruang lingkup akhlak tercela meliputi: riya, aniaya dan diskriminasi, perbuatan dosa besar (seperti mabuk-mabukan, berjudi, zina, mencuri, mengkonsumsi narkoba), *israaf*, *tabdzir*, dan fitnah.³¹

B. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan temuan penulis tentang penelitian ini, ditemukan beberapa penelitian yang relevan dalam pembahasan. Namun sepengetahuan penulis, belum menemukan judul penelitian yang sama, sehingga penelitian

³⁰ Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2008 Tentang Standar Kompetensi Lulusan dan Standar Isi Pendidikan Agama Islam dan Bahasa Arab di Madrasah, Bab VIII, 81-82

³¹ Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2008 Tentang Standar Kompetensi Lulusan dan Standar Isi Pendidikan Agama Islam dan Bahasa Arab di Madrasah, Bab VIII, 81-82

ini belum pernah dilakukan. Hal tersebut dilakukan untuk menghindari kesamaan dalam penelitian sebelumnya. Sebagaimana penelitian Teguh Budiono dengan judul *“Hubungan Karakteristik Guru dan Fasilitas Belajar Dengan Kualitas Pembelajaran Siswa di SMK Negeri 2 Yogyakarta”*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) tingkat persepsi siswa terhadap kualitas karakteristik guru pada program keahlian teknik pemesinan SMK Negeri 2 Yogyakarta adalah sebesar 80% dan termasuk dalam kriteria yang sangat baik; (2) tingkat persepsi siswa terhadap fasilitas belajar pada program keahlian teknik pemesinan Negeri 2 Yogyakarta adalah sebesar 66% dan termasuk dalam kriteria baik; (3) tingkat persepsi siswa terhadap kualitas pembelajaran siswa pada program keahlian teknik pemesinan SMK Negeri 2 Yogyakarta adalah sebesar 68% dan termasuk dalam kriteria yang baik; (4) terdapat hubungan positif dan signifikan yang kuat antara karakteristik guru dengan kualitas pembelajaran siswa pada program keahlian teknik pemesinan SMK Negeri 2 Yogyakarta dengan korelasi sebesar 0,75; (5) terdapat hubungan positif dan signifikan yang kuat antara fasilitas belajar dengan kualitas pembelajaran siswa pada program keahlian teknik pemesinan SMK Negeri 2 Yogyakarta dengan korelasi sebesar 0,66; dan (6) hubungan positif dan signifikan yang sangat kuat antara karakteristik guru dan fasilitas belajar dengan kualitas pembelajaran pada program keahlian teknik pemesinan SMK Negeri 2 Yogyakarta dengan korelasi sebesar 0,78.³²

Penelitian Diah Larasati, *Pengaruh Karakteristik Guru Terhadap Motivasi Belajar Siswa Di SD Negeri 6 Buhungkulon Jekulo-Kudus Tahun Ajaran 2012/2013*, dengan hasil penelitian Berdasarkan analisis data diperoleh persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut $Y = 26,250 + 0,508 X$, artinya motivasi belajar dipengaruhi oleh karakteristik guru. Berdasarkan analisis dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa: (1) Karakteristik guru berpengaruh positif terhadap

³² Teguh Budiono, *“Hubungan Karakteristik Guru dan Fasilitas Belajar Dengan Kualitas Pembelajaran Siswa di SMK Negeri 2 Yogyakarta”*, Skripsi, Program Studi Pendidikan Teknik Mesin Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta 2012. dikutip pada tanggal 12 Desember 2019.

motivasi belajar. Hal ini terbukti berdasarkan hasil perhitungan uji t , dengan $thitung$ sebesar 5,506 sehingga $thitung > ttabel$ atau $5,506 > 1,645$ ($\alpha = 0,05$) (2) hasil perhitungan untuk nilai R^2 sebesar 0,258, berarti 25,8% motivasi belajar siswa dipengaruhi oleh karakteristik guru, sisanya 74,2% dipengaruhi oleh faktor lain.³³

Penelitian Dany Dwi Setyawan, *Tingkat Kepuasan Siswa Kelas Atas Terhadap Penggunaan Sarana Dan Prasarana Pendidikan Jasmani Di SD Negeri Lempuyangan 1 Yogyakarta*. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti dengan judul tingkat kepuasan siswa kelas atas terhadap sarana dan prasarana pendidikan jasmani di SD Negeri Lempuyangan 1 Yogyakarta dapat diperoleh hasil sebagai berikut; terdapat 29 siswa (18,8%) dalam kategori “sangat memuaskan”, terdapat 95 siswa (61,7%) dalam kategori “memuaskan”, dan 30 siswa (19,5%) dalam kategori “cukup memuaskan”, sedangkan tidak ada siswa (0%) yang tergolong dalam kategori “tidak memuaskan” dan “sangat tidak memuaskan”.³⁴

Jurnal ilmiah yang disusun oleh Dzulkifli dan Inda Puspita Sari pada tahun 2015 dengan judul *Karakteristik Guru Ideal*. jurnal ini membahas tentang peran penting seorang guru dalam mengajar dan karakter guru yang sesuai dengan keinginan siswa. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan bagaimana karakteristik guru ideal menurut siswa. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dan Penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologi, penelitian ini dipilih agar guru mengerti karakteristik yang ingin oleh siswa dalam kegiatan belajar mengajar. Partisipan yang menjadi subjek

³³ Diah Larasati, *Pengaruh Karakteristik Guru Terhadap Motivasi Belajar Siswa Di SD Negeri 6 Bulungkulon Jekulo-Kudus Tahun Ajaran 2012/2013*, skripsi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta Tahun 2013, dikutip pada tanggal 12 Desember 2019

³⁴ Dany Dwi Setyawan, *Tingkat Kepuasan Siswa Kelas Atas Terhadap Penggunaan Sarana Dan Prasarana Pendidikan Jasmani Di SD Negeri Lempuyangan 1 Yogyakarta*, Skripsi, Pendidikan Guru Sekolah Dasar Pendidikan Jasmani Jurusan Pendidikan Olahraga Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta 2014, dikutip pada tanggal 12 Desember 2019.

penelitian ini adalah siswa. Sumber data pada penelitian ini adalah sumber primer adalah informan yang memenuhi kriteria informan yang ditetapkan yaitu siswa yang bersekolah di MTs Nurul Huda Sedati Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa siswa menginginkan dalam proses belajar mengajar di sekolah suatu kegiatan yang menyenangkan dan apalagi bertemu dengan teman-teman serta guru yang bisa membantu kesulitan masalah-masalah dalam dirinya. Keinginan datang ke sekolah bukan paksaan orang tua dan siswa menginginkan bahwa karakteristik guru yang ideal yaitu baik, sikap menyenangkan, disiplin waktu, tidak suka marah-marah, pengajaran yang tidak membosankan, suka membantu siswa dalam keadaan kesulitan.³⁵

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian sebelumnya sudah ada yang meneliti tentang karakteristik dan kepuasan siswa. Namun dalam penelitian ini akan menjelaskan secara rinci keterkaitan antara karakteristik guru dan kepuasan siswa. Pada penelitian sebelumnya hanya mengukur kepuasan siswa dan fasilitas Pendidikan serta karakteristik guru dengan prestasi dan motivasi belajar siswa. Sehingga penelitian ini belum pernah dilaksanakan dan tidak terjadi kesamaan dalam penelitian ini.

C. Kerangka Berfikir

Salah satu pelayanan yang dirasakan peserta didik sebagai pelanggan di lembaga pendidikan adalah dalam hal pembelajaran, peserta didik mempunyai harapan tertentu terhadap proses pembelajaran yang diberikan guru. Bila peserta didik merasa proses pembelajaran yang diberikan guru sesuai dengan yang diharapkan, mereka akan merasa puas dan mengatakan bahwa mutu pembelajaran guru sudah sangat baik. Sebaliknya, bila yang diterima sangat jauh dari yang diharapkan, dikatakan bahwa mutu pembelajaran guru sangat kurang baik. Penilaian terhadap mutu pembelajaran guru berdasarkan tingkat pemenuhan harapan peserta didik tersebut

³⁵ Dzulkifli & Inda Puspita Sari, "Karakteristik Guru Ideal", *Jurnal Psikologi Forum UMM*, Fakultas Psikologi Universitas Airlangga Surabaya, 2015. dikutip pada tanggal 12 Desember 2019.

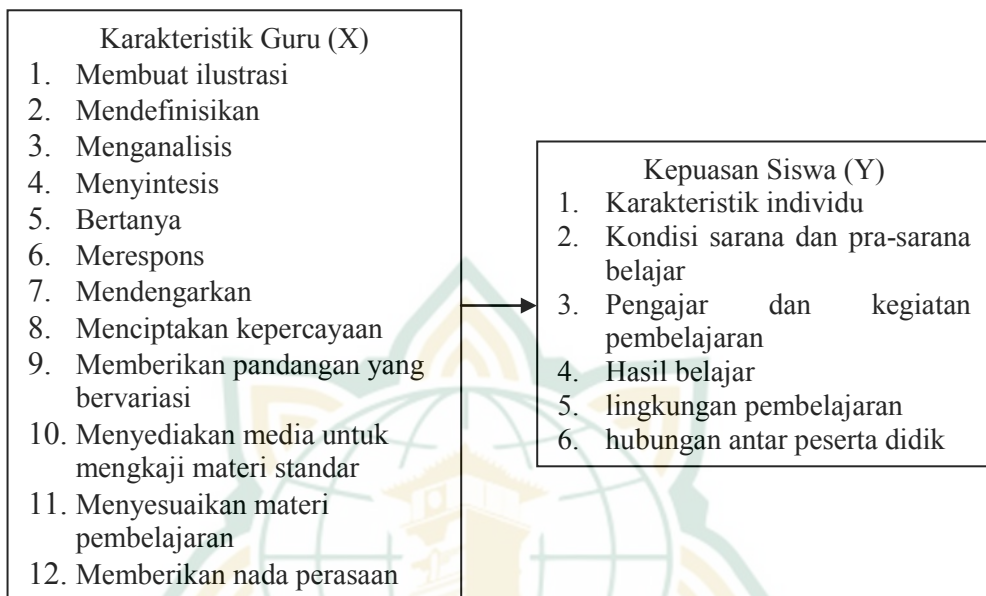
dipandang sebagai persepsi peserta didik tentang karakteristik guru.

Berdasarkan Undang-undang Guru dan Dosen Nomor 14 tahun 2005 pasal 1 ayat 1 bahwa, guru dan dosen adalah pendidik profesional dengan tugas utama mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai, dan mengevaluasi peserta didik pada pendidikan usia dini jalur pendidikan formal, pendidikan dasar dan pendidikan menengah.³⁶ Hal ini sesuai dengan peraturan pemerintah yang tertera dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional (Permendiknas) nomor 58 tahun 2009 tentang standar kualifikasi akademik dan kompetensi guru/dosen ditegaskan bahwa setiap guru/dosen wajib memenuhi standar kualifikasi akademik dan kompetensi guru/dosen yang berlaku secara nasional. Kompetensi guru/dosen dalam Permendiknas nomor 58 tahun 2009 meliputi; kompetensi Pedagogik, kompetensi profesional, kompetensi sosial, kompetensi kepribadian.³⁷

Kepuasan pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut. Kepuasan merupakan Evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja. Memperhatikan landasan teori pada kerangka pemikiran di atas, maka paradigma penelitian sebagai berikut.

³⁶ Undang-undang Guru dan Dosen Nomor 14 tahun 2005 pasal 1 ayat 1

³⁷ Peraturan Menteri Pendidikan Nasional (Permendiknas) nomor 58 tahun 2009 tentang standar kualifikasi akademik dan kompetensi guru/dosen



Gambar 2.1.
Diagram Kerangka Berpikir

D. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Ada korelasi Positif dan Signifikan antara Karakteristik Guru dengan Kepuasan Peserta didik dalam Pembelajaran Akidah Akhlak di Madrasah Aliyah Sirojul Huda Pasuruhan Kayen Pati Tahun Pelajaran 2019/2020 (H_a)
2. Tidak ada korelasi positif dan signifikan antara Karakteristik Guru dengan Kepuasan Peserta didik dalam Pembelajaran Akidah Akhlak di Madrasah Aliyah Sirojul Huda Pasuruhan Kayen Pati Tahun Pelajaran 2019/2020 (H_0)