

**ANALISIS KEPUASAN ORANG TUA TERHADAP PENDIDIKAN
KEAGAMAAN DI SMK ISLAMIC CENTRE BAITURRAHMAN
SEMARANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam



Oleh:

NUR ALIYATUR ROHMAH

NIM: 1403036018

**FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG**

2018

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Aliyatur Rohmah
NIM : 1403036018
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

ANALISIS KEPUASAN ORANG TUA TERHADAP PENDIDIKAN KEAGAMAAN DI SMK ISLAMIC CENTRE BAITURRAHMAN SEMARANG

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Semarang, 27 Juli 2018

Pembuat pernyataan,

Nur Aliyatur Rohmah

NIM: 1403036018



KEMENTERIAN AGAMA R.I.
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jl. Prof. Dr. Hamka Km 2 (024)7601295 Fax. 7615387
Telp. 024-7601295 Fax. 7615387 Semarang 50185

PENGESAHAN

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : **Analisis Kepuasan Orang Tua terhadap Pendidikan Keagamaan di SMK Islamic Centre Baiturrahman Semarang**

Penulis : Nur Aliyatur Rohmah

NIM : 1403036018

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

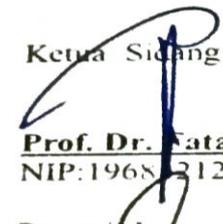
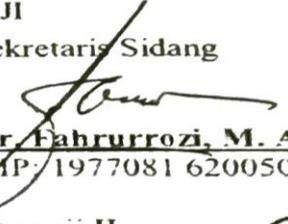
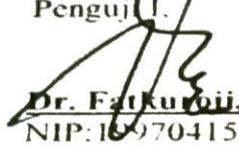
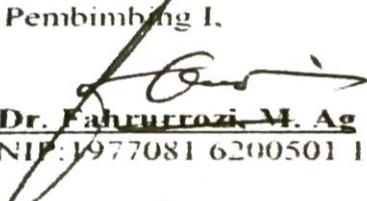
Program : S.I

Studi

Telah diujikan dalam sidang *munaqasyah* oleh Dewan Penguji Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam.

Semarang, 31 Juli 2018

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang  Prof. Dr. Fatah Syukur, M. Ag NIP: 19681212 199403 1 003		Sekretaris Sidang  Dr. Fahrurrozi, M. Ag NIP: 1977081 6200501 1 003
Penguji I.  Dr. Fatkurrij, M. Pd NIP: 19970415 200701 1 003	Penguji II.  Dr. H. Saifudin Zuhri, M. Ag NIP: 19580805 198703 1 002	
Pembimbing I.  Dr. Fahrurrozi, M. Ag NIP: 1977081 6200501 1 003	Pembimbing II  Prof. Dr. Fatah Syukur, M. Ag NIP: 19681212 199403 1 003	

NOTA DINAS

Semarang, 27 Juli 2018

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Walisongo
di Semarang

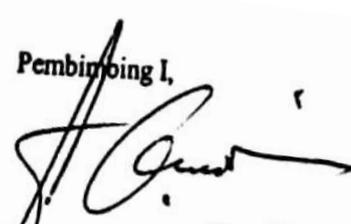
Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan ini diberitahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi naskah skripsi dengan:

Judul : **Analisis Kepuasan Orang Tua terhadap Pendidikan Keagamaan di SMK Islamic Centre Baiturrahman Semarang**
Penulis : Nur Aliyatur Rohmah
NIM : 1403036018
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Program Studi : S.I

Saya memandang bahwa naskah skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo untuk diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Pembimbing I,

Dr. Fahfurrozi, M.Ag
NIP: 19970816 200501 1 003

NOTA DINAS

Semarang, 27 Juli 2018

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Walisongo
di Semarang

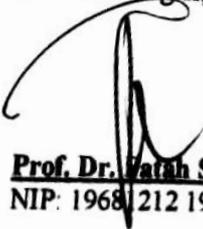
Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan ini diberitahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi naskah skripsi dengan:

Judul : **Analisis Kepuasan Orang Tua terhadap Pendidikan Keagamaan di SMK Islamic Centre Baiturrahman Semarang**
Penulis : Nur Aliyatur Rohmah
NIM : 1403036018
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Program Studi : S.I

Saya memandang bahwa naskah skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo untuk diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Pembimbing II,

Prof. Dr. Watah Syukur, M. Ag
NIP: 19681212 199403 1 003

MOTTO

“Keuntungan dari bisnis harus melewati kepercayaan publik sesuai dengan layanan yang diberikan”

ABSTRAK

Judul : **ANALISIS KEPUASAN ORANG TUA TERHADAP PENDIDIKAN KEAGAMAAN DI SMK IDLAMIC CENTRE BAITURRAHMAN SEMARANG**

Penulis: Nur Aliyatur Rohmah

NIM : 1403036018

Di saat ini, persaingan antar sekolah sangatlah ketat untuk keputusan pelanggan agar memilih sekolah yang sesuai. Setiap sekolah memiliki layanan pendidikan yang berbeda – beda baik di bidang ppengajaran, administrasi, sarana dan prasarana, serta yang lainnya. setiap sekolah juga harus memiliki strategi yang beragam dengan layanan pendidikan yang berkualitas, khususnya dalam hal keagamaan, yakni menawarkan layanan pendidikan yang sesuai dengan harapan orang tua. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu seberapa tingkat kepuasan orang tua terhadap pendidikan keagamaan serta bagaimana cara meningkatkan kualitas pendidikan keagamaan di SMK Islamic Centre Baiturrahman Semarang?

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif-kuantitati dengan metode survei. Penelitian ini mengambil sampel sebesar 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan angket, wawancara, dan observasi. Selanjutnya dianalisis menggunakan tehnik *Importance Performance Analysis*.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa hasil perhitungan penilaian kenyataan sebesar 3,92% (Memuaskan) dan penilaian harapan sebesar 4,55% (sangat penting). Disarankan pihak SMK Islamic Centre bisa mempertahankan faktor yang dinilai sangat penting oleh pelanggan, yang pelaksanaannya masih belum memuaskan untuk pelanggan agar merasa puas.

Kata kunci : *Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, dan Keagamaan*

TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Penulisan transliterasi huruf-huruf Arab Latin dalam skripsi ini berpedoman pada SKB Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543b/u/1987. Penyimpangan penulisan kata sandang [al-] disengaja secara konsisten agar sesuai teks Arabnya.

ا	Tidak dilambangkan	ط	t}
ب	b	ظ	z}
ت	t	ع	'
ث	s	غ	g
ج	j	ف	f
ح	h}	ق	q
خ	kh	ك	k
د	d	ل	l
ذ	z	م	m
ر	r	ن	n
ز	z	و	w
س	s	ه	h
ش	sy	ء	'
ص	s{	ي	y
ض	d}		

Bacaan Madd:

a> = a panjang

i> = i panjang

ū = u panjang

Bacaan Diftong:

au = أَوْ

ai = أَي

iy = أَي

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb

Bismillahirrohmanirrohim

Dengan menyebut Asma Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. *Alhamdulillah*, Penulis panjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT., atas limpahan rahmat, taufik, hidayah, serta inayah-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul *Analisis Kepuasan Orang Tua terhadap Pendidikan Keagamaan di SMK Islamic Centre Baiturrahman Semarang*.

Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa risalah Islam, yang telah menuntun kita dari zaman jahiliyah hingga zaman seperti sekarang ini serta yang kita nanti-nantikan syafaatnya kelak di yaumul qiyamah.

Skripsi ini merupakan tugas dan syarat yang wajib dipenuhi guna memperoleh gelar sarjana strata satu (SI) di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang.

Peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini telah mendapatkan banyak bantuan baik moril maupun materiil dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Rektor UIN Walisongo Prof. Dr. H. Muhibbin, M. Ag.
2. Ketua Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Dr. H. Rahardjo, M. Ed. St.
3. Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Dr. Fahrurrozi, M.Ag. beserta Sekretaris Jurusan Dr Fatkuroji, M. Pd., Seluruh Dosen Manajemen Pendidikan Islam yang telah mengizinkan adanya pembahasan skripsi ini.
4. Dosen Pembimbing I Dr. Fahrurrozi, M. Pd dan Dosen Pembimbing II Prof. Dr. Fatah Syukur, M. Pd., yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk selalu memberikan bimbingan, agar skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Dosen, pegawai, dan seluruh civitas akademika di lingkungan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang yang telah memberikan berbagai pengetahuan dan pengalaman selama ini di bangku kuliah.
6. Kepala SMK Islamic Centre Baiturrahman Semarang, waka kurikulum, staf TU dan seluruh guru yang telah banyak membantu terselesainya skripsi ini.

7. Kedua orang tuaku Bapak Yasir dan Ibu Marti'ah serta Adekku Abidah Ardelia yang selalu memberikan cinta, dukungan dan pengorbanan serta untaian do'a yang tiada hentinya, sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
8. Sahabat seperjuangan Syafruddin Kamal Najih, Siti Alfiah, Maya Silviana, Imro'atul Latifah, Evi Suryaningsih, Rahayu Ningsih yang selama empat tahun ini berjuang bersama dan memberi motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
9. Sahahabat terdekat saya Khotijah, Ana Lutfiana, Andi Saputra, Zainul, Amru Almutasim, Yulia Nurul, Nur Hidayah, Frischa Bunga yang telah memberikan banyak motivasi dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Serta Yusuf Fathoni yang selalu memberi dukungan dan doa setiap harinya.
10. Semua teman-teman MPI angkatan 2014 khususnya MPI A susah senang kita bersama yang telah banyak memberikan motivasi dan semangat serta tempat bertukar pikiran maupun informasi dalam penulisan skripsi ini.
11. Keluarga besar Kos Griya Aisyah alm. Bapak Ghozali Munir, Mbak Mahdaniyal, Mbak Ippeh, Mbak Lilik, Mbak Cimut, Yuni, Evi, Latifah, Nasikhah, Rahayu, Shinta, dek Fadhil, dek Ulfa, Dek Wafi, Dek Azizah terimakasih telah melatih arti kedisiplinan serta canda tawa selama ini.
12. Semua sahabat Tim PPL SMK Islamic Centre Baiturrahman Semarang dan tim KKN posko 5 Desa Karangsono Mranggen Demak yang telah memberikan banyak ilmu dan pengalaman hidup.

Pada akhirnya penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena itu mohon saran dan pendapat yang konstruktif demi perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini mampu memberikan manfaat dan mendapat ridho Allah, *amin ya robbal 'alamin*.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Semarang, 27 Juli 2018

Penulis

Nur Aliyatur Rohmah

NIM: 1403036018

DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS	iv
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
TRANSLITERASI	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1. Tujuan Penelitian	8
2. Manfaat Penelitian	8
BAB II KEPUASAN ORANG TUA TERHADAP PENDIDIKAN KEAGAMAAN	
A. Deskripsi Teori.....	11
1. Kepuasan Pelanggan	11
a. Pengertian Kepuasan.....	11
b. Faktor Tingkat Kepuasan	14
c. Pengukuran Tingkat Kepuasan	20
d. Strategi Meningkatkan Kepuasan	22
2. Layanan Pendidikan Keagamaan	26
a. Pengertian Kualitas Layanan	26
b. Bentuk Layanan Jasa Pendidikan.....	30
c. Dimensi Pendidikan Keagamaan	35

B. Kajian Pustaka	40
C. Kerangka Berfikir	42
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	44
B. Waktu dan Tempat Penelitian	44
C. Populasi dan Sampel Penelian.....	45
D. Variabel dan Indikator Penelitian	47
E. Teknik Pengumpulan Data	50
F. Teknik Analisis Data	52
BAB IV DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA	
A. Kondisi Umum Sekolah.....	57
B. Deskripsi Data.....	59
C. Pembahasan Hasil Penelitian	60
D. Keterbatasan Penelitian.....	130
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	131
B. Saran	132
C. Kata Penutup	133
DAFTAR PUSTAKA.....	134
DAFTAR LAMPIRAN.....	137
RIWAYAT HIDUP.....	184

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil wawancara dengan guru keagamaan....	137
Lampiran 2 Hasil wawancara dengan orang tua siswa..	141
Lampiran 3 Pedoman Observasi	144
Lampiran 4 Angket Penelitian	145
Lampiran 5 Daftar Nama Responden.	153
Lampiran 6 Uji Validitas Harapan..	156
Lampiran 7 Uji validitas Kinerja.	166
Lampiran 8 Hasil Analisis Validitas Harapan..	176
Lampiran 9 Hasil Analisis Validitas Kinerja.	178
Lampiran 10 Surat Mohon Izin Riset.	180
Lampiran 11 Surat Bukti Penelitian	182
Lampiran 12 Sertifikat IMKA..	182
Lampiran 13 Sertifikat TOEFL	183
Lampiran 14 Daftar Riwayat Hidup..	184

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Berfikir.	43
Gambar 3.2 : Diagram Kartesius.	55
Gambar 4.1 : Hasil Diagram Kartesius	124

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 : Variabel dan Indikator.	48
Tabel 4.1 : Jumlah Siswa	59
Tabel 4.2 : Jenis Kelamin Responden.....	60
Tabel 4.3 : Usia Responden.	60
Tabel 4.12 : Rata – rata pelayanan Pengajaran	66
Tabel 4.25 : Rata – rata pelayanan Administrasi	74
Tabel 4.44 : Rata – rata Pelayanan Sarana dan Prasarana	85
Tabel 4.62 : Rata – rata Pelayanan Bimbingan	97
Tabel 4.83 : Rata – rata Pelayanan Bakat dan Minat.....	111
Tabel 4.96 : Rata – rata Pelayanan Kesejahteraan.....	119
Tabel 4.97 : Perhitungan Total Semua Layanan.....	120

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam dunia pendidikan, pelanggan yang dimaksudkan adalah konsumen pendidikan atau orang tua, sedangkan produk jasa dalam dunia pendidikan terbagi atas jasa kependidikan dan lulusan. Oleh karena itu, untuk mendapatkan konsumen pendidikan yang bermutu maka lembaga pendidikan harus mempunyai produk yang unggul.

Undang–Undang Sistem Pendidikan Nasional (UUSPN) Nomor 20 Tahun 2003 pasal 4 ayat 6 menegaskan bahwa pendidikan diselenggarakan dengan memberdayakan semua komponen masyarakat melalui peran serta dalam penyelenggaraan dan pengendalian mutu layanan pendidikan. Dalam kaitannya dengan hak memperoleh pendidikan yang bermutu, UUSPN pasal 5 ayat 1 menegaskan bahwa setiap warga negara mempunyai hak yang sama untuk memperoleh pendidikan yang bermutu.

Terdapat dua aspek mutu yang perlu mendapat perhatian, yaitu: pertama adalah memiliki spesifikasi yang dikehendaki (*measuring up*). Kedua adalah memenuhi kebutuhan pelanggan. Aspek pertama disimpulkan sebagai *fitness for purpose or use* (kesesuaian dengan tujuan dan manfaat). Kadangkala ini dinamakan definisi produsen tentang mutu.¹

Sekolah yang berkualitas sangat erat hubungannya dengan pemberian pelayanan pendidikan yang bermutu. Untuk mengetahui tingkat ketercapaian kualitas itu, maka sekolah berkualitas harus merujuk kepada PP Nomor 13 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan di Indonesia yang meliputi: 1) Standar isi, 2) Standar kompetensi lulusan, 3) Standar proses, 4) Standar sarana dan prasarana, 5) Standar pengelolaan, 6) Standar pendidik dan tenaga kependidikan, 7) Standar pembiayaan, dan 8) Standar penilaian.² Tercapainya kualitas dari kedelapan standar itu kemudian berujung kepada layanan pendidikan terhadap peserta didik dan masyarakat serta stakeholder pendidikan sebagai konsumen pendidikan.

¹Edward Sallis, *Total Quality Management in Education, Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*, (Yogyakarta: IRCiSoD, 2008), hlm.151

²Departemen Pendidikan Nasional, *Standar Nasional Pendidikan*, 2013.

Perlu disadari bagi pihak sekolah mengenai arti pentingnya kualitas layanan pendidikan, dengan memberikan layanan pendidikan yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh orang tua pada umumnya dan siswa pada khususnya.

Menurut Prantiya yang dikutip oleh Noventris Ratnawati Radja, dkk:

“layanan yang seharusnya diberikan sekolah bagi siswanya yaitu fasilitas belajar yang menunjang aktifitas siswa di sekolah seperti sarana dan prasaran, kurikulum, administrasi sekolah yang teratur dan pelayanan administrasi yang jelas bagi siswa maupun orang tua, tenaga pengajar yang berkompeten pada bidangnya, bahan, metode dan media ajar yang mendukung serta tepat bagi siswa”.

Noventris Ratnawati Radja, dkk menambahkan bahwa:

“kualitas layanan ditunjang dari keamanan lingkungan sekolah, pengelolaan waktu, pengadaan organisasi dan ekstrakurikuler yang bermanfaat bagi siswa.”³

Adanya mutu suatu pendidikan, selalu berhubungan dengan kepuasan pelanggan. Kualitas produk terletak pada kepuasan pelanggan. Sehubungan dengan ini, perlu dipahami komponen – komponen yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan itu. Sebelum memahami komponen – komponen yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, perlu diidentifikasi jenis – jenis pelanggan yang sesuai dengan konsep sistem kualitas modern, setelah itu, perlu dipahami juga harapan pelanggan sebagai prasyarat untuk peningkatan kualitas dan pencapaian kepuasan total pelanggan. Kemudian, dilengkapi dengan pengembangan fungsi kualitas dan metode pengukuran kepuasan kerja.⁴

Karena fokus dari kualitas adalah pada kepuasan pelanggan, perlu dipahami komponen – komponen yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan itu. Pada dasarnya, kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.⁵

Keberhasilan suatu jasa atau layanan pendidikan dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan itu tergantung pada pelanggannya, hal ini dapat diartikan sekolah sebagai lembaga pendidikan berusaha memberikan layanan yang berkualitas kepada

³ Noventris Ratnawati Radja, dkk, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Siswa dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Siswa di SMK Kristen Salatiga”, <http://repository.uksw.edu/handle/12345679/4153>, diakses 12 Februari 2016 jam 19:45

⁴ M.Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), hlm 38

⁵ M.Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu...*, hlm 41

pelanggannya. Pelanggan menjadi hal yang sangat penting dalam suatu lembaga pendidikan, hal ini dikarenakan lembaga pendidikan tidak dapat berdiri tanpa adanya pelanggan.

Dalam dunia pendidikan, menurut Rahma & Hartoyo (2010:2) “peserta didik dan orang tua peserta didik disebut sebagai pengguna jasa pendidikan atau pelanggan”. Sekolah sebagai lembaga pendidikan berusaha memberikan layanan yang berkualitas kepada pelanggan. Peningkatan layanan pendidikan terus diupayakan untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dalam memberikan layanan.

SMK Islamic Centre Baiturrahman adalah sekolah yang didirikan oleh YPKPI Masjid Raya Baiturrahman dan dikuatkan dengan izin dari Dinas Pendidikan Kota Semarang No.484/2046/2009. SMK Islamic Centre Baiturrahman hadir di tengah-tengah masyarakat untuk mempersiapkan SDM Tingkat Menengah yang terampil, siap kerja serta mampu menciptakan lapangan kerja yang berakhlak mulia. SMK Islamic Center Baiturrahman selalu berusaha memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan, mengutamakan disiplin dengan mengimplementasikan metode pendidikan sesuai dengan perkembangan jaman. Dengan ditunjang fasilitas yang memadai, insya Allah dapat menghasilkan lulusan yang berkualitas, berwawasan luas, memiliki etos kerja dan jiwa enterpreneur. Sekolah yang berlokasi di Jl. Abdurrahman Saleh No. 285 Semarang. Telp (024) 76634220 memiliki visi “Membentuk anak bangsa yang cerdas, terampil dan mandiri, beriman dan taqwa kepada Allah SWT serta berwawasan IPTEK”. Dengan latar belakang berbasis Islam, SMK Islamic Centre Baiturrahman memberikan layanan pendidikan keagamaan diluar jam pembelajaran formal yang menunjang proses belajar siswa, misalnya Bina Baca dan Kajian Al Qur`an, Hafalan surat-surat dalam Al Qur`an dan Hadist, dan Ibadah praktis.

Penelitian ini penting untuk diteliti karena adanya komplain dari pelanggan (orang tua siswa) kepada pihak sekolah mengenai kualitas penerapan pendidikan keagamaan dalam kehidupan sehari – hari yang masih kurang. Misalnya, ditemui beberapa orang tua siswa yang mengaku jika tingkat kualitas siswa dalam menghafal surat – surat pendek masih kurang dan sering menunda waktu sholat ketika di rumah. Untuk kualitas tersebut, pihak sekolah memiliki tanggung jawab penuh dalam proses pendidikan para siswa yang sesuai dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 55 Tahun 2007 tentang Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan bahwa:

dalam rangka melaksanakan ketentuan pasal 12 ayat (4), pasal 30 ayat (5), dan pasal 37 ayat (3) Undang – undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang sistem Pendidikan Nasional, perlu menetapkan Peraturan Pemerintah tentang Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan.⁶

Pendidikan keagamaan di sekolah juga bertujuan untuk menumbuhkan dan meningkatkan keimanan melalui pemberian dan pemupukan pengetahuan, penghayatan, pengamalan, serta pengalaman peserta didik tentang agama islam sehingga menjadi manusia muslim yang terus berkembang dalam hal keimanan, ketakwaannya, berbangsa dan bernegara, serta untuk dapat melanjutkan pada jenjang pendidikan yang lebih tinggi.

Dari uraian diatas, jelas bahwa sekolah merupakan lingkungan yang sangat mempengaruhi keberhasilan individu dan juga mempengaruhi hasil belajar dalam pendidikan agama maupun pendidikan umum. Selain itu, orangtua juga sebagai pelanggan yang menantikan perubahan yang terjadi pada anaknya setelah mengikuti pembelajaran di sekolah, sebagai bentuk kepuasan atas kualitas yang telah diberikan oleh sekolah. Hasil peneliti melakukan pra riset ke sekolah, pihak sekolah menjelaskan belum pernah diadakan pengukuran tingkat kepuasan orang tua mengenai layanan pendidikan keagamaan. Maka dari itu, Peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dan mengetahui lebih lanjut mengenai bagaimana tingkat kepuasan orang tua terhadap pentingnya pendidikan keagamaan, sehingga peneliti mengambil judul tentang “ANALISIS KEPUASAN ORANG TUA TERHADAP PENDIDIKAN KEAGAMAAN DI SMK ISLAMIC CENTRE BAITURRAHMAN SEMARANG”

B. Rumusan Masalah

Berawal dari uraian latar belakang masalah di atas maka masalah yang perlu dikaji adalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar tingkat kepuasan orang tua siswa terhadap pendidikan keagamaan di SMK Islamic Centre Baiturrahman Semarang?
2. Bagaimana strategi untuk meningkatkan kualitas pendidikan di SMK Islamic Centre Baiturrahman Semarang?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

⁶Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 55 Tahun 2007

Sesuai dengan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui kualitas pendidikan keagamaan di SMK Islamic Centre Baiturrahman Semarang.
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan orang tua siswa di SMK Islamic Centre Baiturrahman Semarang.
- c. Untuk mengetahui bagaimana cara meningkatkan kualitas di SMK Islamic Centre Baiturrahman Semarang.

2. Manfaat penelitian

a. Secara teoritis

Untuk menambah referensi mengenai kajian mutu sekolah, serta tidak menutup kemungkinan untuk diadakan penelitian lebih lanjut sebagai pengembangan ilmu pengetahuan yang semakin berkembang dari pihak yang berkompeten. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi penelitian sejenis maupun sebagai salah satu bahan pustaka dalam rangka mengembangkan ilmu pengetahuan, khususnya yang berkenaan dengan mutu pendidikan keagamaan di sekolah.

b. Secara praktis;

- 1) Bagi Dinas Pendidikan: penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai pengaruh kualitas pendidikan keagamaan terhadap tingkat kepuasan orang tua siswa pada Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) serta jenis pengaruh antar variabel tersebut, sehingga dapat menjadi perhatian bagi instansi dalam membantu perkembangan dan peningkatan kualitas seluruh lembaga Sekolah Menengah Kejuruan di kota Semarang.
- 2) Bagi Sekolah: dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan khususnya pendidikan keagamaan dan rencana pengembangan sekolah untuk meningkatkan minat masyarakat sekolah di SMK Islamic Centre Baiturrahman Semarang.
- 3) Bagi Guru: melalui penelitian ini dapat menjadi acuan semangat untuk para guru agar senantiasa meningkatkan mutu di bidang keagamaan pada SMK Islamic Centre Baiturrahman Semarang

- 4) Bagi Orang tua siswa: dari penelitian ini dapat menjadi informasi yang akurat tentang alternatif pilihan sekolah yang berkualitas bagi anak – anaknya.
- 5) Bagi Peneliti: untuk menunjukkan sejauh mana tingkat kepuasan orang tua tentang pendidikan keagamaan di SMK Islamic Centre Baiturrahman Semarang

BAB II

KEPUASAN ORANG TUA TERHADAP PENDIDIKAN KEAGAMAAN

A. Deskripsi Teori

1. Kepuasan Pelanggan

a. Pengertian kepuasan

Kepuasan berasal dari bahasa latin, yaitu “satis” yang berarti *enough* atau cukup jadi produk atau jasa yang bisa memuaskan adalah produk dan jasa yang sanggup memberikan sesuatu yang dicari oleh konsumen pada tingkat cukup.¹ Richard Oliver menyatakan bahwa:

“kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan”.

Hal itu berarti penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa itu sendiri, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan di bawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pelanggan.² Kepuasan pelanggan menurut Park adalah:

“Kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan konsumen sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi”.

Definisi kepuasan pelanggan menurut Band (1971), adalah kepuasan pelanggan sebagai perbandingan antara kualitas dari barang atau jasa yang dirasakan dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan pelanggan. Selanjutnya, Band mengemukakan apabila telah tercapai kepuasan pelanggan, maka akan timbul pembelian ulang dan kesetiaan.³

*Zeithmal and Bitner gave a slightly different definition: “Satisfaction is the consumer fulfillment response. It is a judgment that a product or service feature, or the product or service itself, provides a pleasurable level of consumption-related fulfillment.”*⁴

Zeithmal dan Bitner memberikan definisi yang sedikit berbeda: "Kepuasan adalah respon pemenuhan konsumen". Ini adalah penilaian bahwa fitur produk atau layanan memberikan tingkat pemenuhan konsumsi yang menyenangkan. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya.

¹ Fandy Tjiptono. *Service Manajement Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta:ANDI OFFSET Yogyakarta,2008.hlm.193

²James G. Barnes, *Secrets Of Customer Relationship Management: Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*, (Yogyakarta: Andi, 2003), hlm. 64.

³M.Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. (Bogor: Ghalia Indonesia,2004),hlm.41

⁴ Vellore K. Sunder, *Outsourcing and Customer Satisfaction*, (United States of America: Xlibris Corporation, 2011), hlm. 43

Secara umum kepuasan dapat diartikan sebagai suatu perbandingan antara layanan atau hasil yang diterima konsumen dengan harapan konsumen, layanan atau hasil yang diterima itu paling tidak harus sama dengan harapan konsumen, atau bahkan melebihinya.⁵

Berdasarkan pada teori harapan atau teori ekspektansi (*Expectancy Theory of Motivation*) yang dikemukakan oleh Victor Vroom pada tahun 1964. Ia lebih menekankan pada faktor hasil (*outcomes*) daripada kebutuhan (*needs*). Teori ini menyatakan bahwa intensitas kecenderungan untuk melakukan dengan cara tertentu tergantung pada intensitas harapan bahwa kinerja akan diikuti dengan hasil yang pasti dan pada daya tarik dari hasil individu.⁶

Arti penting kepuasan pelanggan menurut Tjiptono, meliputi:

- 1) Reputasi perusahaan yang semakin positif dimata masyarakat pada umumnya dan pelanggan pada khususnya.
- 2) Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
- 3) Memungkinkan terciptanya rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan sehingga semakin banyak orang yang akan membeli dan menggunakan produk perusahaan.
- 4) Meningkatkan volume penjualan dan keuntungan.
- 5) Hubungan antara lembaga dan para pelanggannya menjadi harmonis.
- 6) Mendorong setiap anggota organisasi untuk bekerja dengan tujuan serta kebanggan yang lebih baik.
- 7) Terbukanya peluang melakukan penjualan silang (*cross-selling*) produk.⁷

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia dapatkan dari pelayanan yang diberikan kemudian dirasakan dan dibandingkan dengan harapannya.

Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan, organisasi jasa harus melakukan empat hal. *Pertama*, mengidentifikasi siapa pelanggannya. *Kedua*, memahami tingkat harapan pelanggan atas kualitas. *Ketiga*, memahami strategi kualitas layanan pelanggan. Dan *keempat*, memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan pelanggan.⁸

b. Faktor – faktor yang menentukan tingkat kepuasan

Menurut pendapat Budi Astuti yang dikutip oleh Rambat Lupiyadi dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Pemasaran Jasa” mengemukakan bahwa konsumen

⁵Selvy Normasari, dkk., “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan”, *Jurnal Administrasi Bisnis*, (Vol. 6, No. 2, tahun 2013), hlm. 3

⁶ M.Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu...*, hlm.104

⁷Novemy Triyandari Nugroho, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan”, *Jurnal Paradigma*, (Vol. 12, No.2, tahun 2016), hlm 116

⁸ Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service* (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), hlm. 129

dalam mengevaluasi kepuasan terhadap jasa pelayanan yang diterima mengacu pada beberapa faktor, antara lain:

1) Kualitas produk atau jasa

Produk adalah segala sesuatu yang berwujud dan ditawarkan oleh seseorang atau perusahaan yang mempunyai manfaat, baik berupa benda nyata maupun berupa benda abstrak atau tidak berwujud yang tujuannya untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan pelanggan. Sedangkan kualitas jasa didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima.⁹

Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Persepsi konsumen terhadap kualitas produk atau jasa yang sesungguhnya dan komunikasi perusahaan terutama iklan dalam mempromosikan lembaga pendidikannya.

2) Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan yaitu memberikan kesempurnaan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi hal penting yang harus diperhatikan serta dimaksimalkan agar mampu bertahan dan tetap dijadikan pilihan oleh pelanggan.¹⁰

Memegang peranan penting dalam industri jasa. Pelanggan dalam hal ini konsumen akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan harapannya.

3) Faktor emosional

Faktor emosi konsumen berhubungan dengan rasa bahagia, rasa percaya diri, bagian dari kelompok orang penting, dan sebagainya. Konsumen akan merasa puas apabila relatif mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan layanan.¹¹

Konsumen yang merasa bangga dan yakin bahwa orang lain kagum terhadap konsumen bila dalam hal ini konsumen memilih suatu lembaga yang sudah mempunyai pandangan “lembaga pendidikan mahal”, cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

4) Harga

⁹Achmad Safrizal dkk, “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan”, *Jurnal Administrasi Bisnis*,(Vol. 35, No.2, tahun 2016), hlm.13

¹⁰Inka Janita Sembiring, “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan”, *Jurnal Administrasi Bisnis*,(Vol. 15, No.1, tahun 2013), hlm.3

¹¹Syamsi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Konsumen pada Siswa Bimbingan dan Konsultasi Belajar Al Qolam Bandarlampung”, *Jurnal Ekonomi & Pendidikan*,(Vol. 5, No.1, tahun 2008), hlm.23

Harga merupakan aspek penting, namun yang terpenting dalam penentuan kualitas guna mencapai kepuasan konsumen. Meskipun demikian elemen ini mempengaruhi konsumen dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga produk maka konsumen mempunyai harapan yang lebih besar. Sedangkan lembaga pendidikan yang berkualitas sama tetapi berharga murah, memberi nilai yang lebih tinggi pada konsumen.

5) Biaya

Biaya pendidikan selalu menjadi masalah antara lembaga penyelenggara pendidikan yang menaikkan biaya pendidikan dengan pertimbangan biaya operasional yang tentu saja akan berdampak pada kemampuan finansial masyarakat. Hal ini menuntut strategi pengelolaan pembiayaan pendidikan baik di masyarakat maupun lembaga penyelenggara pendidikan. Pengelolaan berasal dari kata manajemen (administrasi).¹²

Mendapatkan produk atau jasa, konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut.¹³ Kotler menjelaskan

“The company can increase customer satisfaction by lowering its price, or increasing its service, and improving product quality”.

Maksudnya, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan jalan menjual produk dengan harga memadai, atau meningkatkan layanan, dan meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan. Secara implisit, pernyataan di atas menyatakan bahwa faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah:

1) Harga

Harga merupakan keputusan yang paling mendasar diantara program – program pemasaran yang lain, karena dalam setiap produk maupun jasa mempunyai harga. Harga juga merupakan sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat karena memiliki atau menggunakan produk.

2) Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan adalah suatu kemampuan untuk memenuhi kebutuhan internal dan eksternal pelanggan secara konsisten sesuai prosedur. Dalam hal ini penyedia jasa dituntut untuk berusaha mengerti apa yang diinginkan pelanggan,

¹² Nur Fadillah, “Analisis Biaya Pendidikan Dan Hubungannya dengan Mutu Pendidikan pada SMP Negeri 2 Sukasada Tahun Pelajaran 2013/2014”, *e-Journal Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha*, (Vol. 6, No.1, tahun 2015), hlm.4

¹³ Rambat Lupiyadi dan A. Handayani. *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta:Salemba Empat,2006), hlm.192

sehingga mempunyai harapan untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik.¹⁴

Harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dari waktu ke waktu bertambah dan berkembang, seiring dengan semakin banyaknya informasi dan pengalaman yang diterima oleh masyarakat. Pada akhirnya, akan berpengaruh terhadap peningkatan mutu pelayanan.¹⁵

3) Kualitas produk

Kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya, termasuk keawetan, kemudahan pemakaian dan diperbaiki, serta atribut bernilai lainnya.¹⁶

Lembaga harus memperhatikan faktor – faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan, sehingga dalam memberikan layanan kepada seorang konsumen, maka konsumen akan merasa puas dalam menerima layanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Pelanggan akan merasa puas jika biaya dan produk yang diperoleh relatif mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk dan pelayanan.

c. Pengukuran tingkat kepuasan

Dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan, Kotler mengemukakan beberapa cara diantaranya:

- 1) *Complaint and Suggestion system* (sistem keluhan dan saran), informasi dari saran dan keluhan ini akan dijadikan data dalam melakukan antisipasi dari pengembangan perusahaan.
- 2) *Customer satisfaction surveys* (survei kepuasan pelanggan), tingkat keluhan konsumen dijadikan data dalam mengukur tentang kepuasan. Hal itu bisa melalui survei, pos, telpon, atau angket.
- 3) *Ghost shopping* (pembeli bayangan), dengan mengirimkan orang untuk melakukan pembelian di perusahaan orang lain maupun diperusahaan sendiri untuk melihat secara jelas keunggulan dan kelemahan pelayanannya.
- 4) *Lost customer analysis* (analisis pelanggan yang beralih), yaitu kontak yang dilakukan kepada pelanggan yang telah beralih pada perusahaan lain untuk dijadikan perbaikan kinerja dalam meningkatkan kepuasan.¹⁷

¹⁴ Philip Kotler. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol* . Jilid 1. (Jakarta: PT. Prenhalindo,1997), hlm. 54

¹⁵ Zul Irmayani, “Aplikasi Importance- Performance Analysis dalam Menilai Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Ak.1 Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Cilacap”, *Jurnal Penelitian*, (Vol. 6, No.1, tahun 2015),hlm.2

¹⁶ Philip Kotler. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol* . Jilid 1. (Jakarta: PT. Prenhalindo.1997), hlm. 77

¹⁷ Fandy Tjiptono, *Perspektif Manajemen & Pemasaran Kontemporer*. (Yogyakarta:ANDI OFFSET Yogyakarta,2008),hlm 102

Salah satu cara utama yang dipakai oleh perusahaan jasa dalam membedakan dirinya sendiri adalah dengan menyampaikan kualitas yang lebih tinggi secara konsisten ketimbang yang dilakukan oleh pesaing. Membuat pelanggan tetap bertahan mungkin merupakan ukuran terbaik untuk kualitas kemampuan perusahaan jasa untuk mempertahankan pelanggannya tergantung pada seberapa konsistensi perusahaan atau lembaga menyampaikan nilai kepada mereka.¹⁸

Dalam dunia penyedia jasa terdapat sistem pengukuran kepuasan, yang fungsinya untuk mengetahui seberapa puas konsumen menerima pelayanan yang diberikan. Selain untuk mengetahui seberapa puas konsumen, juga dapat digunakan untuk memperbaiki layanan yang informasinya didapat dari tingkat kepuasan pelanggan.

d. Strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan

Pelayanan akademik merupakan salah satu komponen yang harus terpenuhi dalam pendidikan. Pelayanan memiliki 5 indikator yang harus terpenuhi, yaitu (1) Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dosen/karyawan, dan sarana komunikasi; (2) Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan; (3) Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap; (4) Jaminan (*assurance*) mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan; (5) Empati (*emphaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.¹⁹

Kepuasan pelanggan pendidikan adalah tujuan utama yang harus dilakukan untuk meningkatkan mutu pendidikan sebagai bahan evaluasi, dan hal ini memerlukan beberapa strategi jangka panjang untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pendidikan. Ada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan, yaitu:

1) *Relationship Marketing*

Merupakan strategi dimana satu transaksi antara penjual dan pembeli berkelanjutan dan tidak berakhir setelah proses penjualan selesai. Dengan kata lain terjalin suatu kemitraan dengan pelanggan secara terus – menerus.

2) *Superior Customer Service*

¹⁸Tri Hari Koestanto, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya", *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, (Vol. 3, No.10, tahun 2014),hlm.5

¹⁹ Solekhul Amin, "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik pada Perguruan", *Jurnal Madaniyah*, (Vol. 7, No.2, tahun 2017),hlm.234

Merupakan strategi dimana perusahaan berorientasi untuk menawarkan pelayanan yang lebih baik daripada pesaing. Perusahaan yang menggunakan strategi ini, akan memperoleh manfaat yang sangat besar dari pelayanan yang lebih baik. Meskipun pada akhirnya strategi ini membutuhkan dana yang besar, kemampuan sumber daya manusia (SDM), dan usaha yang gigih agar dapat tercipta suatu pelayanan superior.

3) *Unconditional Service guarantee*

Strategi ini berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yang ada gilirannya akan menjadi kebijakan program penyempurnaan mutu produk atau jasa dan kinerja perusahaan. Garansi atau jaminan dalam hal ini mutlak dirancang untuk meringankan resiko atau kerugian pelanggan, dalam hal yang tidak puas dengan suatu produk atau jasa yang telah dibayar oleh pelanggan.

4) *Penanganan keluhan yang efisien*

Penanganan keluhan memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan produk perusahaan yang puas. Kecepatan dan ketepatan penanganan merupakan hal yang penting bagi terwujudnya kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Karena semakin lama keluhan ditangani, maka pelanggan akan berpikir bahwa perusahaan tidak mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan. Semua pihak yang ada dalam perusahaan berhak dan wajib turut campur dalam penanganan keluhan terutama pihak manajemen puncak.

5) *Peningkatan kinerja perusahaan*

Melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkesinambungan, memberikan pendidikan dan pelatihan menyangkut komunikasi, *salesmanship* dan *public relations* kepada pihak manajemen dan karyawan, memasukkan unsur kemampuan untuk memuaskan pelanggan ke dalam sistem penilaian prestasi karyawan, dan memberikan *empowerment* yang lebih besar kepada para karyawan dalam melaksanakan tugasnya.

6) *Quality Function Deployment*

Strategi ini untuk merancang proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan. QFD berusaha menerjemahkan apa yang dibutuhkan pelanggan menjadi apa yang dihasilkan organisasi. Dengan demikian QFD memungkinkan suatu perusahaan untuk memprioritaskan kebutuhan pelanggan, menemukan tanggapan inovatif terhadap kebutuhan tersebut, dan memperbaiki proses hingga mencapai efektivitas maksimum. Hal ini dilaksanakan dengan melibatkan pelanggan dalam proses pengembangan produk secepat mungkin.²⁰

²⁰ Fandy Tjiptono. *Strategi pemasaran*, edisi kedua, (Yogyakarta:Andy offset.1997),hlm.40

Lembaga pendidikan harus mengatur strategi dengan tepat agar bisa mendapatkan kepuasan pelanggan dengan baik. Karena strategi yang baik yang akan menjadikan pelayanan menjadi memuaskan, sehingga pelanggan akan merasa puas.

2. Layanan Pendidikan Keagamaan

a. Pengertian Kualitas Layanan

Kualitas (mutu) merupakan keniscayaan yang tidak dapat ditangguhkan, pendidikan antara lain bertujuan mencerdaskan kehidupan bangsa serta melahirkan generasi penerus yang kreatif, produktif, berdaya saing tinggi, mensyaratkan mutu. Konsep mutu yang terkandung di dalam *Total Quality Management* (TQM), memilah dalam dua jenis kegiatan berbeda, yakni mutu yang digandengkan produk berupa barang dan mutu untuk produk berupa layanan atau jasa.²¹

Total Quality Management (TQM) sebagai filosofi perbaikan tanpa henti hingga tujuan organisasi dapat dicapai dan dengan melibatkan segenap komponen dalam organisasi tersebut. TQM (*Total Quality Management*) adalah tentang usaha menciptakan sebuah kultur mutu, yang mendorong semua anggota stafnya untuk memuaskan para pelanggan.²²

Dari pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh lembaga untuk mencapai tujuan dengan melipat segenap komponen dalam lembaga untuk memenuhi harapan dan kepuasan konsumen.

Sedangkan Kualitas layanan menurut Lewis dan Boom dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra adalah:

“Ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen”.

Keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikam serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan.²³ Apabila pelayanan diterima sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas layanan ideal.²⁴

Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan.

²¹Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *Total Quality Management* (Yogyakarta: Andi Offset, 2003, 2008), hlm. 59

²²Edward Sallis, *Total Quality Management in Education, Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*, (Yogyakarta: IRCiSoD, 2008), hlm. 59

²³J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), hlm. 228

²⁴Rambat Lupiyadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006), hlm. 175

Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi produk atau jasa, pelanggan dan bukan produsen (penyedia jasa) yang menilai tingkat kualitas layanan sebuah perusahaan. Tantangannya, penilaian konsumen terhadap kinerja layanan yang diterimanya bersifat subjektif, karena bergantung pada persepsi masing – masing individu.²⁵ Dijelaskan dalam QS. Al- Baqarah 267, sebagai berikut:

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِءَاخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَفِيرٌ

حَمِيدٌ

“Hai orang – orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.” (QS Al-Baqarah;267).²⁶

Penafsiran dari ayat tersebut adalah kabar gembira bagi orang - orang yang mau bersedekah dengan sesuatu yg baik. Sedekah bisa berupa barang, sayuran, buah - buahan, dan sebagainya. Allah swt selalu menyeru kepada mereka agar sepenuh hati dalam beramal. Keikhlasan beramal dapat ditunjukkan dengan menginfakkan sesuatu yang baik. Jika menginfakkan sayuran atau buah - buahan, misalnya, hendak ia memilih sayuran atau buah yang berkualitas tinggi. Allah maha baik dan menyukai sesuatu yg baik pula. Ayat tersebut juga menjelaskan bahwa konsep Islam mengajarkan untuk memberikan layanan yang baik yaitu berupa barang atau jasa, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain.²⁷

Secara sederhana, layanan pendidikan bisa diartikan dengan jasa pendidikan. Kata jasa (*service*) itu sendiri memiliki beberapa arti, mulai dari pelayanan pribadi (*personal service*) sampai pada jasa sebagai suatu produk.²⁸

b. Bentuk Layanan Jasa Pendidikan

Keberhasilan sekolah diukur dari tingkat kepuasan pelanggan, baik internal maupun eksternal. Sekolah dikatakan berhasil jika mampu memberikan pelayanan sama atau melebihi harapan pelanggan, karena mereka sudah mengeluarkan *budget* cukup banyak pada lembaga pendidikan.

²⁵ Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: ANDI OFFEST,2008),hlm.85

²⁶ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al Qur'an dan terjemahnya*, (Semarang: Tanjung Mas Inti, 1992), hlm. 84

²⁷ Abu Hashim Safiyur Rahman, *Al-Misbah Al-Munir Fi Tahzib Tafsir Ibnu Katsir*, (Jakarta; Lentera Hati,1999),hlm 152

²⁸ Rambat Lupiyadi dan A. Handayani. *Manajemen Pemasaran Jasa*,(Jakarta:Salemba Empat,2006).hlm. 5

Demi kepentingan pendidikan hendaknya sekolah mendesain segala hal yang berhubungan dengan kebutuhan siswa di sekolah sesuai dengan perkembangan zaman. Sekolah harus dapat menyediakan program layanan siswa yang mudah dicapai dan lengkap.²⁹

Menurut Oteng Sutisna, Bentuk layanan yang ada dalam lembaga pendidikan ada dua diantaranya adalah:

1) Layanan Pokok

Dalam memenuhi kebutuhan siswa yang berhubungan dengan pelayanan siswa di sekolah, dalam menjalankan tugasnya kepala sekolah dibantu oleh para personil profesional sekolah yang diperkerjakan pada sistem sekolah diantaranya:

- a) Personil pelayanan pengajaran, terdiri dari orang – orang yang bertanggung jawab mengajar, baik sebagai guru kelas, guru ekstrakurikuler, tutor dan lain – lain.
- b) Personil pelayanan administrasi, meliputi mereka yang mengarahkan, memimpin, dan mengawasi personil lain dalam operasi sekolah serta bagian – bagiannya.
- c) Personil pelayanan fasilitas sekolah, meliputi tenaga – tenaga di perpustakaan, pusat – pusat sumber belajar dan laboratorium bahasa; ahli – ahli teknik dan tenaga yang terlibat dalam fungsi mengajar atau fungsi melayani siswa.
- d) Personil pelayanan murid atau siswa, meliputi pada spesialis yang tanggungjawabnya antara lain bimbingan dan penyuluhan, pemeriksaan psikologis dan kesehatan, nasehat medis dan pengobatan, *testing* dan penelitian, penempatan kerja dan tindak lanjut, serta koordinasi kegiatan siswa.

2) Layanan Bantu

Perubahan dinamika masyarakat yang cepat seperti saat ini, sekolah merupakan pemegang peranan penting dengan memberikan banyak pelayanan yang diharapkan dari sekolah, antara lain:

a) Pelayanan perpustakaan

Perpustakaan merupakan salah satu sarana pembelajaran yang dapat menjadi sebuah kekuatan untuk mencerdaskan bangsa. Perpustakaan mempunyai peranan penting sebagai jembatan menuju penguasaan ilmu pengetahuan. Perpustakaan memberi kontribusi penting bagi terbukanya informasi tentang ilmu pengetahuan.

b) Pelayanan gedung dan halaman sekolah

²⁹ M. Sulthon Masyhudi. *Manajemen Pondok Pesantren...*, hlm.137

Dengan memelihara gedung sekolah secara sistematis dan menghasilkan keuntungan yang besar bagi operasi sekolah. Hal ini dapat ditunjukkan dengan peningkatan pemeliharaan yang terus menerus untuk menjamin kondisi gedung sekolah yang paling baik sehingga dapat menciptakan suasana belajar yang nyaman, memajukan kesehatan dan keamanan. Melindungi barang – barang milik sekolah dan memajukan citra masyarakat yang sesuai.

c) Pelayanan kesehatan dan keamanan

Tujuan penting pendidikan di sekolah adalah kesehatan fisik dan mental, maka sekolah memperkenalkan program pendidikan jasmani dan kesehatan. Maka perhatian sekolah diarahkan pada terciptanya kesehatan yang lebih baik dan lingkungan fisik yang lebih membantu bagi proses belajar.³⁰

Menurut Marzuki Mahmud, secara garis besar terdapat 6 layanan pendidikan, yaitu:

1) Layanan Informasi

Layanan informasi diberikan dalam bentuk lisan maupun tertulis. Informasi lisan dapat diperoleh melalui kontak langsung secara tatap muka, sedangkan informasi tertulis dapat diberikan melalui berbagai buku pedoman seperti: brosur, spanduk, pamflet, papan pengumuman, situs website dan lain – lain.

2) Layanan sarana prasarana

Layanan sarana prasarana merupakan pemberian layanan dalam bentuk penyediaan sarana prasarana atau fasilitas fisik seperti: gedung sekolah, perpustakaan, laboratorium, dan lain – lain.

3) Layanan administrasi

Layanan administrasi meliputi pembayaran dan pembuatan surat keterangan dan sebagainya.

4) Layanan bimbingan

Layanan bimbingan diawali dengan program orientasi sekolah, bimbingan dalam mengatasi kesulitan – kesulitan, khususnya kesulitan belajar dan juga masalah – masalah pribadi bimbingan pendidikan dan pengajaran (KBM), dan bimbingan praktek keilmuan.

5) Layanan pengembangan bakat dan minat serta keterampilan

³⁰ M.Sulthon Masyhudi. *Manajemen Pondok...*, hlm.139

Layanan pengembangan bakat dan minat serta keterampilan dilakukan melalui kegiatan ekstrakurikuler bagi siswa.

6) Layanan kesejahteraan

Di antara bentuk pelayanan kesejahteraan kepada siswa adalah pemberian beasiswa kepada siswa yang berprestasi khususnya kalangan kurang mampu serta pemberian keringanan SPP.³¹

Dari beberapa pendapat para ahli mengenai bentuk layanan pendidikan, dapat disimpulkan bahwa layanan pendidikan sebagai berikut:

- 1) Layanan pengajaran (Guru pengajar)
- 2) Layanan Administrasi
- 3) Layanan sarana dan prasarana
- 4) Layanan bimbingan
- 5) Layanan pengembangan bakat dan minat serta keterampilan
- 6) Layanan kesejahteraan

c. Dimensi Pendidikan Keagamaan

Dalam pasal 9 ayat (1) disebutkan, “Pendidikan keagamaan meliputi pendidikan keagamaan Islam, Kristen, Katolik, Hindu, Buddha, dan Khonghucu.” Pasal ini merupakan pasal umum untuk menjelaskan ruang lingkup pendidikan keagamaan. Selanjutnya pada ayat (2) pasal yang sama disebutkan tentang siapa yang menjadi pengelola pendidikan keagamaan baik yang formal, non-formal dan informal tersebut, yaitu Menteri Agama.³²

Pendidikan keagamaan adalah pendidikan yang mempersiapkan peserta didik untuk dapat menjalankan peranan yang menuntut penguasaan pengetahuan tentang ajaran agama dan menjadi ahli ilmu agama serta mengamalkan ajaran agamanya.³³ Definisi Keagamaan menurut Muhammad Fadhil al-Jamaly adalah:

“Pendidikan keagamaan sebagai upaya pengembangan, mendorong, serta mengajak peserta didik hidup lebih dinamis dengan berdasarkan nilai – nilai tinggi dan kehidupan mulia”.

Dengan proses tersebut, diharapkan akan terbentuk pribadi peserta didik yang sempurna, baik yang berkaitan dengan potensi akal, perasaan, maupun perbuatannya. Sebagaimana QS Al- Hajj ayat 41:

³¹ Marzuki Mahmud. *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*, (Jakarta: PT RajaGrafindo,2012),hlm.63-65

³²Muhammad Idrus, “Evaluasi Kebijakan Pemerintah dalam Penyelenggaraan Pendidikan Agama Islam”, *Jurnal El-Tarbawi*, (Vol. 7, No.1, tahun 2014), hlm.71.

³³Pendidikan agama dan keagamaan. PP no. 55 Pasal 1&2. Diakses pada tanggal 08 April 2018,

Sejauhmana orang menerima hal – hal yang dogmatik di dalam ajaran agamanya. Misalnya kepercayaan tentang adanya Tuhan, Malaikat, Kitab – kitab, Nabi dan Rasul, Hari Kiamat, Surga, Neraka, dan lainnya yang bersifat dogmatik.

3) Religious knowledge (*the intellectual dimension*)

Seberapa jauh seseorang mengetahui tentang ajaran agamanya. Hal ini berhubungan dengan aktivitas seseorang untuk mengetahui ajaran – ajaran dalam agamanya.

4) Religious feeling (*the experiential dimension*)

Dimensi yang terdiri dari perasaan – perasaan dan pengalaman – pengalaman keagamaan yang pernah dirasakan dan dialami. Misalnya seseorang merasa dekat dengan Tuhan, seseorang merasa takut berbuat dosa, seseorang merasa doanya dikabulkan Tuhan, dan sebagainya.

5) Religious effect (*the consequential dimension*)

Dimensi yang mengukur sejauh mana perilaku seseorang dimotivasi oleh ajaran agamanya di dalam kehidupannya. Misalnya ikut dalam kegiatan konservasi lingkungan, ikut melestarikan lingkungan alam dan lain – lain.³⁷

B. Kajian Pustaka

Penelitian yang terkait dengan judul “Kepuasan Orang Tua terhadap Pendidikan Keagamaan di SMK Islamic Baiturrahman Semarang” antara lain:

1. Skripsi dari Durrotun Nafisah (133311036) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa di Madrasah Ibtidaiyah Darul Ulum Semarang”. Diketahui bahwa mean dari kepuasan orang tua siswa di MI Darul Ulum Semarang sebesar 90,7 atau berada pada interval 92-99 yang berarti bahwa kepuasan orang tua siswa MI Darul Ulum Semarang tergolong “cukup”. Golongan ini dapat dilihat dari angket yang disebar seperti layanan gedung dan halaman sekolah yang mendapat nilai sebesar 130, menciptakan lingkungan yang nyaman dan tenang sebesar 136, layanan fasilitas sekolah sebesar 136, layanan dan kesehatan sekolah sebesar 136, dan membuat orang lain merasa kagum dengan siswa yang bersekolah di MI Darul Ulum Semarang sebesar 148 yang memiliki nilai lebih rendah dari angket-angket yang lain. Banyak responden yang memilih jawaban cukup pada angket kepuasan orang tua siswa, namun angketangket yang mendapat nilai paling rendah adalah seperti halnya di atas yang menjadikan kepuasan orang tua siswa tergolong cukup baik.
2. Jurnal Atika Rahma dan Hartoyo, yang berjudul “Pengaruh Karakteristik Orang Tua dan Sekolah Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Pendidikan Dasar”, Vol. 3 No. 2, Agustus 2010, tingkat kepuasan yang dilaporkan langsung (*direct reported satisfaction*) menunjukkan bahwa baik responden di SD maupun di SMP memiliki tingkat kepuasan

³⁷ Mami Hajarrah, “Sikap dan Perilaku Keagamaan Mahasiswa Islam di Daerah Istimewa Yogyakarta”, *Jurnal Penelitian dan Evaluasi*, (Vol. 1, No.01, tahun 1998), hlm.23.

cukup puas dan puas terhadap sembilan atribut pelayanan pendidikan dasar. Baik ayah dan ibu di SD dan SMP, serta kota dan luar kota termasuk ke dalam kategori puas, namun orang tua mereka yang lebih banyak merasa puas terhadap pelayanan pendidikan berada pada kelompok contoh SMP dan kota. Skor CSI terhadap pelayanan pendidikan dasar sebesar 0,709, artinya responden merasa puas terhadap pelayanan pendidikan dasar yang disediakan di sekolah. Berdasarkan tingkat pendidikan contoh, baik ayah dan ibu di SD dan SMP, serta kota dan luar kota termasuk ke dalam kategori puas. Namun, responden yang lebih banyak merasa puas berada pada tingkat SD dan kota. Penelitian ini berdasarkan pada karakteristik orang tua siswa dalam mengukur tingkat kepuasan orang tua siswa dan dilakukan hanya pada kelas 6 SD.

Dari beberapa penelitian di atas, terdapat kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu pengukuran kepuasan pelanggan dari kualitas layanan yang diberikan oleh suatu lembaga, dari penelitian-penelitian di atas yang membedakan dengan penelitian ini adalah bahwa penelitian ini akan dilaksanakan di SMK (Sekolah Menengah Kejuruan), yang setiap strata kelas akan diambil sampel untuk melakukan penelitian.

C. Kerangka Berfikir

SMK (Sekolah Menengah Kejuruan) adalah salah satu lembaga satuan pendidikan formal yang menyelenggarakan pendidikan kejuruan pada jenjang menengah sebagai lanjutan dari SMP/MTs atau bentuk lain yang sederajat.

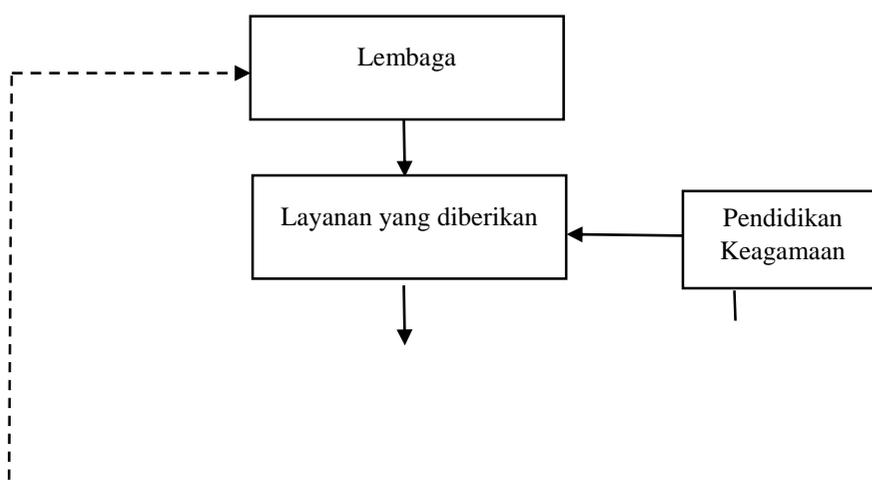
Tujuan utama SMK (Sekolah Menengah Kejuruan) adalah penekanan dan penguasaan pengetahuan, keterampilan, sikap dan nilai – nilai yang dibutuhkan oleh dunia kerja. Selain itu, tidak sedikit SMK yang berbasis Islamic, artinya sekolah tersebut masih mengedepankan pendidikan agama.

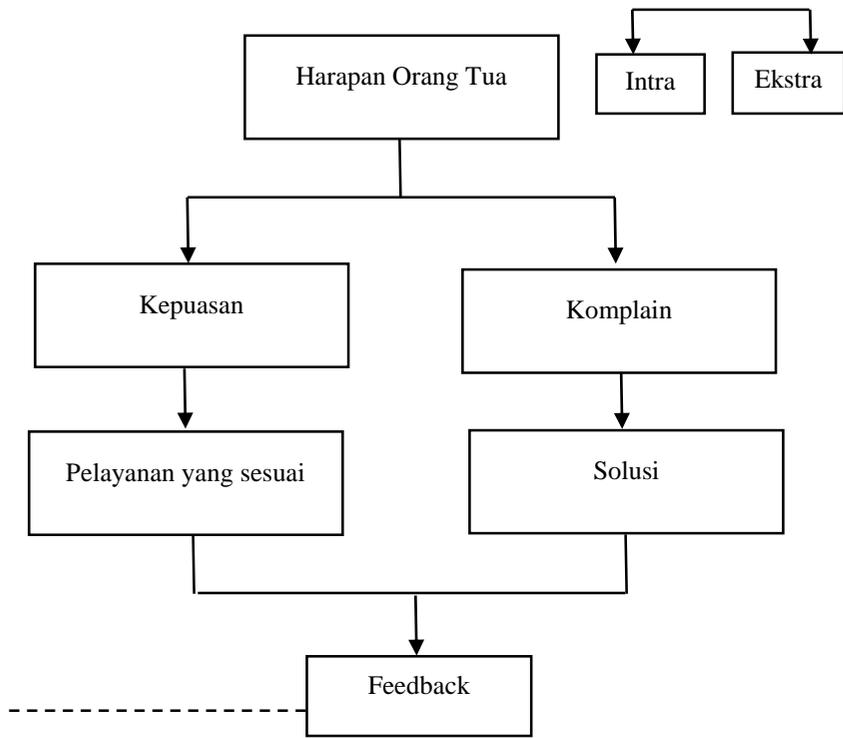
Dengan memberikan kualitas layanan pendidikan yang baik, tentunya akan memberikan kepuasan kepada orang tua siswa, sebagai pelanggan eksternal pendidikan. Orang tua yang merasa puas, akan kembali menggunakan sekolah tersebut untuk pendidikan anaknya.

Kepuasan pelanggan keseluruhan ditentukan oleh faktor nilai yang dirasakan, kualitas yang dirasakan dan harapan pelanggan ke pelanggan keseluruhan yang mempunyai konsekuensi perilaku berupa komplain pelanggan dan kesetiaan pelanggan.

Gambar 2.1

Kerangka Berfikir Kepuasan Orang Tua





BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif-kuantitatif, menggunakan metode pendekatan survei. Metode survei adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok.¹

Dalam penelitian survei, informasi dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner (sebagai instrumen penelitian) berupa daftar pernyataan terstruktur. Hal tersebut dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan orang tua terhadap pendidikan keagamaan di SMK Islamic Centre Baiturrahman Semarang.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini ditujukan pada orang tua siswa di SMK Islamic Centre Baiturrahman Semarang, beralamatkan di di Jalan Abdulrahman Saleh No. 285, Kelurahan Kalipancur, Kecamatan Ngaliyan, Kota Semarang, Jawa Tengah 50183. Waktu pelaksanaan penelitian yaitu pada tanggal 28 Mei – 04 Juni 2018.

Penelitian dilakukan di SMK Islamic Centre Baiturrahman Semarang karena menurut peneliti adanya banyak kegiatan keagamaan baik ekstra maupun intra yang mampu memberikan keyakinan pada pelanggan pendidikan terkait dengan pendidikan keagamaan yang diberikan, hal ini ditandai dengan semakin meningkatnya jumlah peserta didik baru di setiap tahun ajaran baru. Bahkan pada saat peneliti melakukan penelitian, SMK tersebut sedang melakukan penambahan prasarana dengan membangun gedung baru di tempat yang sama.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi yang diambil dari penelitian ini adalah wali peserta didik SMK Islamic Centre Baiturrahman Semarang kelas XII yang berjumlah 133 populasi.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.²

¹ Masri Singarimbun & Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survey*, (Jakarta: Pustaka LP3ES Indonesia, 2008), hlm. 3.

² Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm 80-81

Peneliti menggunakan teknik sampling, yaitu teknik untuk menentukan sampel yang akan di gunakan. Peneliti menggunakan teknik probability sampling berupa proportionate stratified random sampling, teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan strata secara proporsional.³ Oleh karena itu dalam penelitian ini akan diambil dari wali peserta didik kelas XII. Peneliti mengambil sampel dari kelas XII karena siswa yang paling lama di sekolah, sehingga pasti sudah ada dampak untuk kepuasan orang tua. Jumlah seluruh kelas XII ada 133 peserta didik. Dalam menentukan jumlah sampel peneliti menggunakan rumus dengan taraf kesalahan 5% sebagaimana rumus Slovin sebagai berikut:

$$S = \frac{N}{N(e)^2 + 1}$$

$$S = \frac{133}{133(0,05)^2 + 1}$$

$$S = \frac{133}{1,3325}$$

$$S = 99,8 = 100$$

Berdasarkan rumus Slovin tersebut dengan tingkat kesalahan 5% , maka diperoleh jumlah sampel 100 responden. Dengan demikian masing – masing sampel untuk tiap kelas harus proporsional yang sesuai dengan populasi. Jadi jumlah sampel masing – masing kelas sebagai berikut:

$$\text{Kelas XII PS 1} = \frac{34}{133} \times 100 = 26$$

$$\text{Kelas XII PS 2} = \frac{33}{133} \times 100 = 25$$

$$\text{Kelas XII TKJ 1} = \frac{32}{133} \times 100 = 24$$

$$\text{Kelas XII TKJ 2} = \frac{34}{133} \times 100 = 25$$

Jadi jumlah wali peserta didik yang menjadi sampel adalah sebanyak 100.

D. Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel adalah objek penelitian, atau apa saja yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Variabel merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti sehingga informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya.⁴

Variabel utama dalam penelitian ini adalah kepuasan orang tua siswa terhadap pendidikan keagamaan yang akan diukur dengan indeks kepuasan. Indeks kepuasan merupakan suatu hasil representasi dari skala kepuasan beberapa faktor yang dibentuk dari indikator atau item atau atribut. Dari variabel utama, terdapat 2 variabel yang diwakilkan

³ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfa Beta, 1997), hlm.120

⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan...*, hlm. 60.

oleh huruf X dan Y, dimana: X merupakan tingkat kenyataan pendidikan keagamaan terhadap kepuasan orang tua, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan/ harapan orang tua.⁵

Tabel 3.1
Variabel dan Indikator

Variabel	Indikator	Kisi – kisi	No. Item
Layanan Pendidikan Keagamaan	Layanan Pengajaran	Ketegasan guru	1,2
		Komunikasi yang dilakukan guru	3,4,5
		Kompetensi guru	6,7
		Guru dapat membentuk peserta didik dalam berakhlak dan berbudi luhur	8,9,10
	Layanan Administrasi	Ketepatan waktu dalam pelayanan administrasi	11,12
		Ketepatan waktu dalam menyebar surat edaran	13
		Kesiapan dalam memberikan pelayanan saat orang tua datang	14,15
		Penyampaian informasi secara lengkap	16
	Layanan sarana dan prasarana	Penyediaan alat dan sumber belajar	17,18,19
		Pemeliharaan terhadap gedung bangunan	20,21,22
		Perpustakaan sekolah	23,24,25
		Kecukupan antara jumlah guru dan siswa	26
	Layanan Bimbingan	Bimbingan sebelum siswa aktif di sekolah (orientasi)	27
		Kesigapan guru	28,29,30
		Pemberian arahan atau solusi	31,32
		Penyediaan waktu bagi orang tua untuk konsultasi	33,34
	Layanan pengembangan bakat dan minat serta keterampilan	Ekstrakurikuler yang menunjang	35,36,37,38
		Penerapan kegiatan ekstrakurikuler	39,40
		Kepuasan orang tua terhadap perkembangan yang dicapai anak	41,42
		Orang tua terbantu dengan adanya kegiatan ekstrakurikuler	43,44
	Layanan Kesejahtera	Kesigapan mengenai kesehatan siswa	45,46

⁵ J Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2011), hlm. 241

	an	Pemberian keringanan biaya	47,48
		Kenyamanan siswa ketika di lingkungan sekolah	49,50

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah angka 1 sampai 5. Angka “1” menyatakan sangat tidak puas, “2” menyatakan tidak puas, “3” menyatakan cukup puas, “4” menyatakan puas, dan “5” menyatakan sangat puas.

Konsekuensi dari skala pengukuran kepuasan tersebut, nilai tengah dari skala pengukuran skor kepuasan adalah “3,0”. Berdasarkan skor nilai yang diperoleh akan diklasifikasikan ke dalam 5 zona tingkat kepuasan, yaitu:

1. 1,00 – 1,80 : sangat tidak puas/ sangat tidak penting
2. 1,80 – 2,60 : tidak puas/ tidak penting
3. 2,60 – 3,40 : cukup puas/ cukup penting
4. 3,40 – 4,20 : puas/ penting
5. 4,20 – 5,00 : sangat puas/ sangat penting

E. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Metode (cara atau teknik) menunjukkan suatu cara yang abstrak dan tidak diwujudkan dalam benda, tetapi hanya dapat diperlihatkan penggunaannya melalui: angket, wawancara, pengamatan, ujian (tes), dokumentasi, dan lainnya.⁶ Untuk memperoleh data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa metode, diantaranya:

1. Angket (kuesioner)

Untuk memperoleh data yang mempunyai validitas tinggi dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan metode angket atau kuesioner. Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang diketahui.⁷

Angket yang dipakai dalam penelitian ini adalah kuesioner terstruktur, yakni daftar pertanyaan yang sudah disediakan jawabannya, sehingga responden cukup memilih alternatif jawaban yang sudah disediakan sesuai dengan keadaan yang ada. Angket disebarkan kepada orang tua siswa sebanyak 100 responden dengan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan terhadap pendidikan keagamaan yang di dapatkan oleh peserta didik di SMK Islamic Centre Baiturrahman Semarang.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang

⁶ Suryo Guritno dkk, *Theory and Application of Research Metodologi Penelitian Teknologi Informasi*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2011), hlm 12.

⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek...*, hlm. 128

yang diwawancarai.⁸ Wawancara yang digunakan adalah wawancara sistematis. Wawancara yang dilakukan dengan terlebih dahulu pewawancara mempersiapkan pedoman tertulis tentang apa yang hendak ditanyakan kepada responden.

Wawancara yang dilakukan peneliti yaitu kepada guru, 5 orang tua siswa yang dilakukan di SMK Islamic Centre Baiturrahman Semarang.

3. Observasi

Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Data itu dikumpulkan dan sering dengan bantuan berbagai alat yang sangat canggih, sehingga benda-benda yang sangat kecil maupun jauh dapat diobservasi dengan jelas.⁹

Metode ini digunakan peneliti untuk mengetahui sarana prasarana yang ada di sekolah, kondisi lingkungan sekolah, mengetahui keadaan siswa kelas XII ketika menerima materi keagamaan baik intra maupun ekstrakurikuler untuk memperjelas data tentang kegiatan keagamaan di SMK Islamic Centre Semarang.

F. Teknik Analisis Data

Dalam menganalisis data penelitian ini digunakan metode deskriptif kualitatif – kuantitatif. Untuk menjawab perumusan masalah mengenai sampai sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap pendidikan di SMK Islamic Centre Baiturrahman Semarang, maka digunakan *Importance-Performance Analysis* (John A. Martila and John C. James, 1977: 77-79) atau Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja/Kepuasan Pelanggan.

Jasa akan menjadi sesuatu yang bermanfaat apabila didasarkan pada kepentingan pelanggan dan kinerjanya bagi perusahaan. Artinya perusahaan seharusnya mencurahkan perhatiannya pada hal – hal yang memang dianggap penting oleh para pelanggan.

Dalam hal ini, digunakan skala 5 tingkat (likert) yang terdiri dari *sangat penting*, *penting*, *cukup penting*, *kurang penting*, dan *tidak penting*.

1. Jawaban sangat penting diberi bobot 5.
2. Jawaban penting diberi bobot 4.
3. Jawaban cukup penting diberi bobot 3.
4. Jawaban kurang penting diberi bobot 2.
5. Jawaban tidak penting diberi bobot 1.

Untuk kinerja/penampilan diberikan lima penilaian dengan bobot sebagai berikut:

1. Jawaban *sangat baik* diberi bobot 5, berarti pelanggan *sangat puas*.
2. Jawaban *baik* diberi bobot 4, berarti pelanggan *puas*.
3. Jawaban *cukup baik* diberi bobot 3, berarti pelanggan *cukup puas*.
4. Jawaban *kurang baik* diberi bobot 2, berarti pelanggan *kurang puas*.

⁸ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif ;Komunikasi, ekonomi dan kebijakan publik serta ilmu-ilmu sosial lainnya*,(Jakarta: Kencana Prenada media group,2006),hlm. 136

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 310

5. Jawaban *tidak baik* diberi bobot 1, berarti pelanggan *tidak puas*.

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja/penampilan maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara *tingkat kepentingan* dan *tingkat pelaksanaannya* oleh SMK Islamic Centre Baiturrahman.

Hasil perhitungan terhadap respon dan harapan orang tua siswa selanjutnya ditentukan tingkat kesesuaiannya. Tingkat respon ini yang kemudian menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan orang tua. Rumus yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden
 Xi = Skor penilaian kinerja perusahaan
 Yi = Skor penilaian kepentingan pelanggan.

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan:

\bar{X} = Skor rata – rata tingkat pelaksanaan/kepuasan
 \bar{Y} = Skor rata – rata tingkat kepentingan
 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{X} , \bar{Y}), dimana \bar{X} merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan orang tua pada seluruh faktor atau atribut dan \bar{Y} adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan/harapan seluruh faktor atau atribut. Seluruhnya ada 50 faktor atau atribut. Jadi seluruhnya ada K faktor dimanak $K = 50$. Rumus selanjutnya adalah:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K}$$

Dimana K = Banyaknya atribut/fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius. Selain dari itu, bisa juga dilakukan analisis korelasi data kualitatif untuk mengetahui seberapa dekat hubungan antara tingkat pendapatan, pendidikan dan usia pelanggan terhadap tingkat kepuasan jasa pendidikan keagamaan di SMK Islamic Centre Baiturrahman.

Gambar 3.2
Diagram Kartesius

\bar{Y} Kepentingan	Prioritas Utama A	Pertahankan Prestasi B
	C Prioritas Rendah	D Berlebihan
	\bar{X} Pelaksanaan (Kinerja/Kepuasan)	

Keterangan:

- A. Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan, Sehingga mengecewakan/tidak puas.
- B. Menunjukkan jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib diperhatikannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- C. Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- D. Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.¹⁰

¹⁰ J Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan....*, hlm239-242

BAB IV

DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA

A. Kondisi Umum

1. Sejarah Singkat

SMK Islamic Centre atau SMK Hj. Isriati Islamic Centre Baiturrahman didirikan oleh YPKPI Masjid Raya Baiturrahman dan dikuatkan dengan izin No. 484/2046/2009. Peletakan batu pertama pembangunan sekolah, dilakukan di kompleks Masjid Islamic Centre Jl Abdurrahman Saleh dengan panitia Sukasdi. SMK ini merupakan terobosan baru di Semarang yang membuka jurusan khusus Teknologi Komputer Jaringan dan Perbankan Syari'ah. Ketua panitia mengatakan bahwa dibukanya khusus jurusan itu dengan tujuan diantaranya menyiapkan SDM bersyari'ah untuk memenuhi kebutuhan tenaga keuangan syari'ah.

Dalam berdirinya SMK itu, YPKPI Baiturrahman bekerja sama dengan beberapa bank, seperti BI, Bank Jateng, Bank Muamalat, BNI dan beberapa Bank syariah di Semarang. Dengan berdirinya SMK Islamic Centre ini berarti melengkapi sekolah – sekolah yang berada di bawah naungan YPKPI Masjid Raya Baiturrahman, yaitu TK Hj Isriati, SD Hj Isriati, dan SMP Hj Isriati.

SMK Islamic Centre Hadir ditengah-tengah masyarakat yang sedang menyiapkan SDM tingkat menengah yang terampil, siap kerja serta mampu menciptakan lapangan kerja yang berahlaq mulia sesuai dengan perkembangan zaman. Sekolah ini terletak di Jl. Abdurrahman saleh No. 285 Kalipancur, Ngaliyan, Semarang tepatnya di belakang SD Isriati 2.¹

Sekolah berbasis islam ini sangat mengedepankan pendidikan keagamaan serta kegiatan keagamaan. Hal tersebut bisa dilihat dari adanya kegiatan – kegiatan yang mengajarkan siswa agar mentaati perintah Allah SWT. Baik di bidang pembelajaran maupun bidang ekstrakurikuler. Tidak sampai disini saja, sekolah juga memiliki fasilitas – fasilitas yang memadai dengan tujuan meningkatkan kemampuan siswa dalam pembelajaran. Dengan adanya fasilitas yang memadai, insyaallah menghasilkan lulusan yang berwawasan luas, memiliki etos kerja dan jiwa enterpreneur. Siswa lulus dari sekolah, harus mampu memiliki jiwa pekerja keras dalam bidang dunia maupun agama.

¹ Dokumen SMK Islamic Centre Baiturrahman Semarang diperoleh Hari Senin tanggal 21 Mei 2018

Kurikulum yang dipakai dalam sekolah ini adalah untuk kelas XII digunakan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP) yang dilaksanakan secara terpadu. Sedangkan untuk kelas XI dan XII sudah menggunakan Kurikulum 2013(K-13).²

2. Profil SMK Islamic Centre Baiturrahman Semarang

a. Visi

Membentuk anak bangsa yang cerdas, terampil dan mandiri, beriman dan bertaqwa kepada Allah SWT serta berwawasan IPTEK.

b. Misi

Berusaha menghasilkan peserta didik yang mempunyai landasan agama yang kuat, berilmu pengetahuan dan teknologi yang memadai, taat kepada Allah dan Rasul-Nya, berbakti kepada orang tua, terampil dan mandiri dalam hidup, serta berakhlak mulia dan menjaga nama baik sekolah.³

c. Kondisi Siswa

Tabel 4.1
Jumlah siswa SMK ICB Semarang tahun ajaran 2017/2018

No	Kelas	Jumlah Siswa	Persentase
1.	X	120	33,89 %
2.	XI	121	34,18 %
3.	XII	133	37,57 %
Jumlah		354	100%

B. Deskripsi Data

1. Deskripsi Responden

a. Jenis Kelamin Responden

Pemaparan jenis kelamin setiap responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2
Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1.	Laki – laki	38	38 %
2.	Perempuan	62	62 %
Jumlah		100	100 %

b. Usia Responden

Responden sebanyak 100 orang tua siswa memiliki tingkat usia berbeda.

Berdasarkan penelitian, usia responden dapat dikelompokkan sebagai berikut:

² Hasil Wawancara dengan wakil Kepala Sekolah, diperoleh tanggal 2 Juni 2018

³ Dokumen SMK Islamic Centre Baiturrahman Semarang diperoleh Hari Senin tanggal 21 Mei 2018

Tabel 4.3
Usia Responden

No	Usia Responden	Frekuensi	Presentasi
1.	21 – 30 Tahun	1	1 %
2.	31 – 40 Tahun	40	40 %
3.	41 – 50 Tahun	38	38 %
4.	51 – 60 Tahun	21	21 %
Jumlah		100	100 %

C. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Kepuasan Orang Tua terhadap Pendidikan Keagamaan di SMK Islamic Centre Baiturrahman Semarang
 - a. Layanan Pengajaran
 - 1) Komunikasi dalam mengajar

Tabel 4.4
Tingkat Harapan Responden terhadap Komunikasi yang baik antara guru dan siswa yang ada di SMK

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
77	19	2	2	0	471

Orang tua menilai komunikasi antara guru dan siswa adalah sangat penting. Hal itu dijelaskan dalam tabel dari 100 responden, 77 memilih point 5 yaitu sangat penting. Hal ini juga sesuai yang dikatakan oleh Bapak Irfain selaku salah satu guru yang mengajar agama, bahwa:

“di sekolah ini, kami menjadikan komunikasi sebagai cara utama untuk lebih dekat dengan siswa. Beliau juga menambahkan bahwa “komunikasi guru dengan siswa wajib berjalan dengan baik, karena itu hal utama untuk memahami siswa dalam menerima materi”.⁴

Tabel 4.5
Tingkat Kepuasan Responden terhadap Komunikasi oleh Guru yang ada di SMK

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
36	45	16	3	0	414

⁴ Hasil wawancara dengan Ahmad Irfain pada hari Rabu tanggal 30 Mei 2018 pukul 11.00 WIB di aula SMK Islamic Centre Semarang

Komunikasi merupakan salah satu penentu loyalitas pelanggan pada suatu lembaga. Ketika lembaga mampu menjaga komunikasi dengan siswa, dalam hal ini adalah komunikasi saat proses belajar berlangsung maka siswa akan mudah menerima apa yang telah diajarkan guru dengan baik. Komunikasi antara guru keagamaan dengan siswa harus baik, karena tidak semua siswa bisa menerima materi keagamaan dengan menyenangkan. Dalam hal ini orang tua menilai baik komunikasi yang ada, dapat diartikan komunikasi yang dilakukan antara guru dan siswa sudah sesuai dengan yang diinginkan.

2) Ketegasan Guru

Tabel 4.6
Tingkat Harapan Responden terhadap ketegasan guru dalam memberikan materi keagamaan

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
71	26	0	3	0	465

Tegas dalam mengajar merupakan salah satu tugas utama guru. Guru yang tegas akan menjadikan siswa untuk patuh terhadap tata tertib di sekolah. Dalam hal ini, orang tua menganggap ketegasan guru dalam belajar adalah sangat penting.

Tabel 4.7
Tingkat kenyataan Kepuasan Responden terhadap ketegasan guru dalam memberikan materi keagamaan

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
16	47	28	9	0	370

Tegas yang dimaksud adalah menegakkan aturan – aturan secara konsisten dan penuh dengan komitmen. Guru menegakkan aturan keagamaan dalam proses pembelajaran agama, semua siswa harus mentaati semua peraturan yang menyangkut agama dengan baik. Berdasarkan tabel yang ada, orang tua menilai puas dengan ketegasan guru dalam mengajar keagamaan, dapat diartikan guru memberikan layanan yang dianggap sangat penting oleh orang tua siswa.

3) Kompetensi Guru

Tabel 4.8

Tingkat Harapan Responden terhadap kompetesni yang dimiliki guru

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
70	20	7	3	0	457

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen, pada pasal 10 ayat (1) menyatakan bahwa: Untuk menciptakan peserta didik yang berkualitas, maka guru diharuskan menguasai 4 kompetensi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 yang meliputi kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, dan kompetensi profesional yang diperoleh melalui pendidikan profesi.⁵

Dari 100 responden, 70 orang menilai kompetensi pada guru sangat penting untuk menjadikan peserta didik lebih berkualitas.

Tabel 4.9

Tingkat Kepuasan Responden terhadap kompetensi yang dimiliki guru

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
17	48	25	10	0	372

Setiap guru harus memiliki kompetensi. Dalam hal ini, yang dinilai orang tua siswa adalah kompetensi kepribadian dan kompetensi sosial yang dimiliki oleh guru agama, karena orang tua menilai sangat penting guru agama memiliki kepribadian dan kompetensi sosial yang baik. Orang tua siswa menilai puas dengan kompetensi kepribadian dan kompetensi sosial yang dimiliki oleh guru agama.

4) Hukuman bagi siswa

Tabel 4.10

Tingkat Harapan Responden terhadap pemberian hukuman bagi siswa yang berakhlak tidak baik di sekolah

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
71	21	8	0	0	463

⁵ Undang – undang no. 14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen.

Mengenai hukuman atau sanksi, Bapak Ahmad Irfain menjelaskan;

“Untuk sanksi atau hukuman yang diberikan kepada siswa, kami hanya memberikan teguran ke siswa, jika siswa masih melanggar, maka akan dipanggil orang tuanya ke sekolah. Kami memberikan hukuman dengan tujuan agar siswa selalu mengikuti pembelajaran keagamaan di sekolah untuk menunjang akhlak mereka”⁶

Dalam hal ini, orang tua siswa menganggap sangat penting dengan adanya hukuman atau sanksi yang tujuannya menjadikan siswa lebih disiplin.

Tabel 4.11

Tingkat Kepuasan Responden terhadap pemberian hukuman bagi siswa yang berakhlak tidak baik di sekolah

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
35	32	28	5	0	397

Hukuman yang dimaksud adalah pemberian sanksi jika ada siswa yang absen mengikuti pelajaran keagamaan baik intra maupun ekstra. Dalam hal ini, orang tua siswa menilai sangat puas dengan adanya pemberian sanksi yang diberikan oleh pihak sekolah.

Tabel 4.12

Rata – rata penilaian Kenyataan dan Penilaian Harapan terhadap Layanan Pengajaran

No	Instrumen Layanan Pengajaran	Kenyataan	Harapan	X	Y	Tingkat kesesuaian
1.	Komunikasi dalam mengajar	414	471	3,83	4,39	87,24%
2.	Ketegasan guru	383	439	4,04	4,58	88,21%
3.	Guru kompeten	372	457	4,14	4,71	87,90%
4.	Hukuman bagi siswa	397	463	3,7	4,65	79,57%
	Rata - rata			3,93	4,58	85,73%

Sumber : Hasil kuesioner

Dari 100 responden yang menjawab kuesioner, rata – rata dari setiap indikator pada penilaian kenyataan mereka memberikan nilai yang berada pada interval 3,40 – 4,20. Sedangkan rata – rata nilai harapan berada pada interval 4,20 – 5,00. Dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan orang tua siswa terhadap layanan pengajaran

⁶ Hasil wawancara dengan Ahmad Irfain guru SMK Islamic Centre Semarang pada hari Selasa 28Mei 2018 pukul 11.00 WIB di ruang aula SMK Islamic Centre

memuaskan, sedangkan tingkat harapan mereka terhadap pengajaran keagamaan adalah sangat penting.

b. Layanan Administrasi

1) Memberikan informasi kepada orang tua siswa

Tabel 4.13
Tingkat Harapan Responden terhadap Pemberian informasi dengan jelas kepada orang tua siswa

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
60	33	7	0	0	453

Kegiatan administrasi merupakan pekerjaan tata usaha. Dalam hal ini, penyampaian informasi kepada orang tua siswa dengan baik merupakan hal yang sangat penting terbukti dengan pengisian angket untuk orang tua yaitu dari 100 responden 60 orang memilih skala 5 yaitu sangat penting.

Tabel 4.14
Tingkat Kepuasan Responden terhadap Pemberian informasi dengan jelas kepada orang tua siswa

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
31	39	28	2	0	399

Dalam indikator ini, orang tua menilai puas terhadap pemberian informasi secara jelas dan sistematis. Terbukti dari angket yang memilih skala 4 yaitu dinilai "puas".

2) Ketepatan waktu dalam melayani administrasi

Tabel 4.15
Tingkat Harapan Responden terhadap ketepatan waktu dalam pelayanan administrasi oleh staf tata usaha

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
60	36	4	0	0	456

Pelayanan untuk ketepatan waktu dalam administrasi dianggap sangat penting oleh orang tua siswa. Terbukti dari 100 responden, 60 memilih hal ini sangat penting.

Tabel 4.16
Tingkat Kepuasan Responden terhadap ketepatan waktu dalam pelayanan administrasi oleh staf tata usaha

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
31	36	28	5	0	393

Orang tua menilai puas terhadap manajemen waktu di bidang administrasi oleh staf tata usaha. Hal ini dapat dilihat dari pembayaran SPP/uang gedung yang harus dibayar oleh siswa dalam kurun waktu yang ditentukan dari sekolah.

Bapak Muhammad Rif'an selaku orang tua siswa memberikan pernyataan :

“saya puas dengan layanan administrasi di sekolah. Jika waktu pembayaran tiba, dari pihak sekolah memberikan surat pemberitahuan untuk membayar, jadi saya sangat terbantu dengan hal itu”⁷

3) Tepat waktu dalam penyebaran surat edaran untuk orang tua siswa

Tabel 4.17
Tingkat Harapan Responden terhadap ketepatan waktu dalam penyebaran surat edaran untuk orang tua siswa

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
55	39	3	3	0	446

Memberikan layanan yang baik dan tepat waktu merupakan tujuan utama untuk memuaskan pelanggan, termasuk tepat waktu dalam tata administrasi. Dari 100 responden, lebih dari 50% memilih skala 5 yaitu dianggap sangat penting.

Tabel 4.18
Tingkat kenyataan Kepuasan Responden terhadap ketepatan waktu dalam penyebaran surat edaran untuk orang tua siswa

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
32	37	27	4	0	397

⁷ Hasil wawancara dengan Muhammad Rif'an pada hari Rabu 02 Mei 2018 pukul 15.20 WIB di halaman SMK Islamic Centre Semarang

Ibu Eka Listyawati menjelaskan:

“Penyampaian surat edaran mengenai pemberitahuan pembayaran merupakan kegiatan wajib yang dilaksanakan oleh SMK ICB. Penyampaian surat edaran dilakukan seminggu sebelum mulai pembayaran. Surat tersebut harus sampai ke tangan orang tua dengan tepat waktu.”⁸

Dalam hal ini, orang tua merasa puas terhadap ketepatan waktu dalam penyebaran surat edaran tersebut.

4) Rencana kegiatan keagamaan untuk periode 1 tahun

Tabel 4.19
Tingkat Harapan Responden terhadap Rencana kegiatan keagamaan untuk periode 1 tahun

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
62	31	7	0	0	455

Sekolah yang maju adalah sekolah yang memiliki rencana dan bisa terealisasikan. Termasuk rencana akan kegiatan keagamaan di SMK Islamic Centre selama 1 tahun.

Bapak Irfain selaku guru agama menjelaskan:

“setiap ajaran baru, semua guru membahas mengenai kegiatan keagamaan yang akan dilaksanakan selama 1 tahun ke depan. Hal itu tujuannya untuk menjadikan siswa lebih peduli atau tanggap terhadap kegiatan – kegiatan yang mengandung nilai agama”.⁹

Dalam hal ini, orang tua menganggap sangat penting, terbukti dari 100 responden 63 memilih sangat penting yaitu di skala 5.

Tabel 4.20
Tingkat kenyataan Kepuasan Responden terhadap Rencana kegiatan keagamaan untuk periode 1 tahun

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
23	42	27	7	2	380

Mengenai perencanaan, sekolah sudah merencanakan kegiatan keagamaan selama satu tahun pelajaran. Perencanaan tersebut dilakukan

⁸ Hasil wawancara dengan Eka Listyawati pada hari Rabu 02 Juni 2018 pukul 10.30 WIB di ruang guru SMK Islamic Centre Semarang

⁹ Hasil wawancara dengan Muhammad Rif'an pada hari Rabu 30 Mei 2018 pukul 15.20 WIB di halaman SMK Islamic Centre Semarang

sebelum mulai tahun ajaran baru. Untuk indikator ini, orang tua merasa puas dengan serangkaian perencanaan kegiatan keagamaan yang dilakukan di sekolah tersebut dengan bukti dari 100 responden, 42 orang memilih puas.

5) Penyambutan dengan baik ketika orang tua di sekolah

Tabel 4.21
Tingkat Harapan Responden terhadap Penyambutan yang baik ketika orang tua di sekolah

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
54	33	13	0	0	441

Memberikan pelayanan yang terbaik adalah tujuan dari suatu lembaga, termasuk menyambut orang tua siswa ketika datang di sekolah. Mereka menyambut dengan hangat ketika datang ke sekolah untuk menanyakan perkembangan anak selama proses belajar.¹⁰

Dari 100 responden, 54 memilih indikator ini sangat penting untuk terjadi.

Tabel 4.22
Tingkat kenyataan Kepuasan Responden terhadap Penyambutan yang baik ketika orang tua di sekolah

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
23	46	18	5	1	364

Orang tua merasa puas dengan penyambutan dari pihak sekolah yang baik. Terbukti saat di temui di kediamannya, salah seorang wali murid menjelaskan mengenai penyambutan yang baik ketika datang ke sekolah untuk mengambil raport atau hanya sekedar menjemput siswa.

6) Pemberian informasi yang jelas

Tabel 4.23
Tingkat Harapan Responden terhadap wali kelas yang memberikan informasi secara lengkap dan dapat disampaikan langsung kepada orang tua siswa.

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
67	28	3	2	0	460

¹⁰ Hasil observasi pada tanggal 21 Mei 2018

Wali kelas merupakan guru yang bertanggung jawab atas satu kelas. Wali kelas juga harus menyampaikan mengenai hal – hal yang bersangkutan dengan orang tua. Dari 100 responden, 67 orang menganggap hal ini sangat penting.

Tabel 4.24

Tingkat kenyataan Kepuasan Responden terhadap wali kelas yang memberikan informasi secara lengkap dan dapat disampaikan langsung kepada orang tua siswa.

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
32	42	22	4	0	402

Bapak Peristiwanto menjelaskan:

“saya merasa puas dengan informasi apa saja yang disampaikan melalui anak saya dan akhirnya sampai di telinga saya, baik itu mengenai kegiatan di sekolah maupun mengenai biaya sekolah”.¹¹

Hal tersebut sesuai dengan tabel yang diisi oleh orang tua siswa yaitu dari 100 responden, 42 memilih di skala 4 yaitu merasa puas dengan layanan tersebut.

Tabel 4.25

Rata – rata penilaian Kenyataan dan Penilaian Harapan terhadap Layanan Administrasi

No	Instrumen Layanan Administrasi	Kenyataan	Harapan	X	Y	Tingkat kesesuaian
1.	Memberikan informasi kepada orang tua siswa	399	453	3,99	4,53	88,08 %
2.	Ketepatan waktu dalam melayani administrasi	393	456	3,93	4,56	86,18%
3.	Tepat waktu dalam penyebaran surat edaran untuk orang tua siswa	397	446	3,97	4,46	89,01%
4.	Rencana kegiatan keagamaan untuk periode 1 tahun	380	455	3,8	4,55	83,52%
5.	Penyambutan dengan baik ketika orang tua di sekolah	364	441	3,64	4,41	82,54%
6.	Pemberian informasi yang	402	460	4,02	4,6	87,39%

¹¹ Hasil wawancara dengan Peristiwanto pada hari Rabu senin 28 Mei 2018 pukul 15.20 WIB di halaman SMK Islamic Centre Semarang

	jelas					
	Rata – rata			3,89	4,52	86,12 %

Sumber : Hasil Kuesioner

Dari 100 responden yang menjawab kuesioner, rata – rata dari setiap indikator penilaian kepuasan mereka memberikan nilai sebesar 3,30-4,20. Dan rata – rata nilai harapan berada pada interval 4,20 – 5,00. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan orang tua terhadap layanan administrasi adalah memuaskan, sedangkan tingkat harapan mereka terhadap layanan ini adalah sangat penting.

c. Layanan Sarana dan Prasarana

1) Bahan ajar materi keagamaan

Tabel 4.26

Tingkat Harapan Responden terhadap Bahan ajar yang digunakan dalam pembelajaran keagamaan

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
52	41	7	0	0	445

Dari 100 responden, 52 orang menilai sangat penting tentang adanya bahan ajar yang menunjang untuk proses pembelajaran bagi siswa. Bahan ajar yang digunakan juga harus sesuai dengan indikator yang ada sesuai materi pelajaran.

Tabel 4.27

Tingkat kenyataan Kepuasan Responden terhadap Bahan ajar yang digunakan dalam pembelajaran keagamaan

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
29	42	25	4	0	396

Setiap satuan pendidikan wajib memiliki sarana yang meliputi perabot, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku dan sumber belajar lainnya, bahan habis pakai, serta perlengkapan lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan

berkelanjutan.¹² Orang tua merasa puas dengan adanya bahan ajar yang berisi metode pembelajaran untuk menunjang proses belajar siswa.

2) Media pembelajaran

Tabel 4.28
Tingkat Harapan Responden terhadap media pembelajaran keagamaan beraneka ragam

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
54	42	4	0	0	450

Media merupakan suatu alat untuk membantu berlangsungnya proses belajar mengajar. Dalam hal ini, orang tua menilai sangat penting, yaitu lebih dari 50 orang menilai media sebagai alat pembelajaran yang membantu proses belajar mengajar siswa.

Tabel 4.29
Tingkat kenyataan Kepuasan Responden terhadap media pembelajaran keagamaan beraneka ragam

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
29	42	25	4	0	396

Dalam indikator ini, sekolah memiliki beberapa alat bantu untuk menunjang proses belajar. Bapak Ahmad Irfain menjelaskan:

“kami menggunakan media atau alat yang menunjang proses belajar untuk siswa, termasuk dalam materi keagamaan. Misalnya audio visual untuk belajar membaca Al-Qur’an”.¹³

Orang tua merasa puas dengan adanya media pembelajaran tersebut dan dianggap sangat penting untuk meningkatkan potensi siswa dalam membaca Al-Qur’an.

¹²Peraturan Pemerintah No 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan yang menyangkut standar sarana dan prasarana pendidikan secara nasional pada Bab VII Pasal 42

¹³ Hasil wawancara dengan Ahmad irfain pada hari Rabu 28 Mei 2018 pukul 15.20 WIB di halaman SMK Islamic Centre Semarang

3) Gedung Sekolah

Tabel 4.30

Tingkat Harapan Responden terhadap Gedung sekolah yang memberi kenyamanan pada siswa

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
72	21	6	1	0	464

Gedung sekolah yang memberi kenyamanan ke siswa adalah hal yang dianggap sangat penting oleh orang tua siswa. Terbukti dari 100 responden, 72 orang memilih skala 5 yaitu sangat penting.

Tabel 4.31

Tingkat kenyataan Kepuasan Responden terhadap Gedung sekolah yang memberi kenyamanan pada siswa

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
16	46	26	10	2	364

Semakin bertambahnya siswa yang masuk di SMK ICB, mengharuskan adanya pembangunan lagi ruang kelas. Hal ini sesuai dengan proses pembangunan ruang kelas baru di halaman belakang sampai lantai dua.¹⁴

Oleh sebab itu, sesuai tabel yang ada 46 responden menilai puas dengan fasilitas gedung yang telah disediakan.

4) Letak sekolah yang mudah dijangkau

Tabel 4.32

Tingkat Harapan Responden terhadap letak sekolah yang mudah dijangkau oleh siswa dan orang tua

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
68	23	9	0	0	459

Letak sekolah yang mudah dijangkau oleh siswa memberikan nilai positif pada orang tua siswa. Orang tua menilai sangat penting mengenai letak sekolah, terbukti dari tabel yang menjelaskan dari 100 responden 68 memilih skala 5 yaitu sangat penting.

¹⁴ Hasil observasi pada tanggal 24 Mei 2018 di SMK Islamic Baiturrahman Semarang

Tabel 4.33
Tingkat kenyataan Kepuasan Responden terhadap letak sekolah yang mudah dijangkau oleh siswa dan orang tua

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
24	49	21	6	0	391

Orang tua merasa puas dengan letak sekolah yang mudah dijangkau. Hal itu memberikan sikap positif orang tua untuk memasukkan anaknya di sekolah tersebut.

Ibu Indri selaku salah satu orang tua siswa mengatakan:

“letak sekolah sangat strategis untuk siswa, yaitu tidak di keramaian suara kendaraan. sehingga siswa lebih konsentrasi untuk belajar”.¹⁵

5) Kebersihan lingkungan sekolah

Tabel 4.34
Tingkat Harapan Responden terhadap lingkungan sekolah yang menjaga kebersihan

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
70	16	10	4	0	452

Kebersihan lingkungan sekolah merupakan salah satu faktor yang menunjang untuk proses belajar mengajar. Orang tua menganggap hal ini sangat penting, dilihat dari 100 responden, 70 orang menilai pada skala 5 yaitu sangat penting.

Tabel 4.35
Tingkat kenyataan Kepuasan Responden terhadap lingkungan sekolah yang menjaga kebersihan

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
35	32	27	4	2	394

Ibu Eka Listyawati menjelaskan:

¹⁵Hasil wawancara dengan Indri Astuti pada hari rabu 29 Mei 2018 pukul 15.20 WIB di halaman SMK Islamic Centre Semarang

“Dengan adanya 2 tukang kebun, cukup membantu dalam kebersihan sekolah. Para siswa juga melakukan kerja bakti tiap hari jum’at sebelum masuk kelas”¹⁶

Hal tersebut bisa dilihat dari halaman depan sekolah yang luas dan bersih. Dalam hal ini, orang tua merasa sangat puas dengan kebersihan lingkungan sekolah.¹⁷

6) Koleksi buku keagamaan

Tabel 4.36
Tingkat Harapan Responden terhadap koleksi buku keagamaan yang menunjang pembelajaran siswa

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
69	31	0	0	0	469

Tabel 4.37
Tingkat kenyataan Kepuasan Responden terhadap koleksi buku keagamaan yang menunjang pembelajaran siswa

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
34	37	20	9	0	396

Perpustakaan merupakan fasilitas yang wajib ada di sekolah. Selain sebagai tempat referensi, juga sebagai tempat untuk memperoleh informasi. Banyaknya buku mengenai keagamaan di perpustakaan, orang tua merasa puas dengan koleksi yang disediakan perpustakaan tersebut.

7) Buku yang mudah dipahami

Tabel 4.38
Tingkat Harapan Responden terhadap adanya buku – buku keagamaan yang bahasanya mudah dipahami siswa

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
63	35	2	0	0	461

¹⁶ Hasil wawancara dengan Eka Listyawati pada hari Rabu 02 Juni 2018 pukul 10.30 WIB di ruang guru SMK Islamic Centre Semarang

¹⁷ Hasil observasi pada tanggal 21 Mei 2018

Salah satu sarana penunjang proses belajar siswa yaitu adanya buku materi. Yang dimaksud disini adalah buku materi tentang keagamaan yang bahasanya mudah dipahami oleh siswa dan menyenangkan untuk dipelajari.

Tabel 4.39

Tingkat kenyataan Kepuasan Responden terhadap adanya buku – buku keagamaan yang bahasanya mudah dipahami siswa

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
24	42	32	1	1	387

Buku merupakan salah satu pegangan siswa untuk menambah wawasan. Di SMK ICB menyediakan buku khusus keagamaan yang bahasanya mudah dipahami oleh siswa. Diantaranya ada buku panduan sholat dan berdoa, buku wajib jama'ah, buku keikutsertaan ekstrakurikuler keagamaan. Dalam hal ini, orang tua merasa puas dengan pelayanan mengenai buku tentang agama.¹⁸

8) Kondisi perpustakaan

Tabel 4.40

Tingkat Harapan Responden terhadap adanya kondisi perpustakaan sebagai penunjang pembelajaran siswa

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
70	25	2	2	0	460

Perpustakaan adalah sarana prasarana yang sangat penting untuk menunjang proses belajar siswa. Kondisi perpustakaan yang nyaman dan bersih adalah salah satu tujuan pihak sekolah. Berdasarkan tabe angket, 70 orang yang menilai skala 5 yaitu sangat penting.

Tabel 4.41

Tingkat kenyataan Kepuasan Responden terhadap adanya kondisi perpustakaan sebagai penunjang pembelajaran siswa

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
27	42	26	2	3	388

¹⁸ Hasil observasi pada tanggal 21 Mei 2018

Dalam indikator ini, orang tua merasa puas dengan kebersihan dan kenyamanan di perpustakaan sekolah. Terlihat dengan kondisi 2 guru penjaga perpustakaan yang melayani peminjaman buku. Serta 1 orang sebagai tukang bersih – bersih perpustakaan.¹⁹

9) Jumlah tenaga pendidik

Tabel 4.42
Tingkat Harapan Responden terhadap jumlah pendidik seimbang dengan jumlah siswa yang ada

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
55	34	9	0	0	438

Pendidik merupakan tenaga profesional yang bertugas merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan bimbingan dan pelatihan, serta melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.²⁰

Dalam hal ini, orang tua menilai sangat penting mengenai tenaga pendidik yang ada di sekolah tersebut.

Tabel 4.43
Tingkat kenyataan Kepuasan Responden terhadap jumlah pendidik seimbang dengan jumlah siswa yang ada

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
16	50	27	3	4	371

Jumlah antara guru keagamaan harus seimbang dengan siswa baik di bidang intra maupun ekstra. Orang tua menilai puas dengan keseimbangan antara jumlah pendidik dan peserta didik. Karena hal ini sangat berpengaruh dalam proses belajar mengajar.

Tabel 4.44
Rata – rata penilaian Kenyataan dan Penilaian Harapan terhadap Layanan Sarana dan prasarana

No	Instrumen Layanan Sarana dan Prasarana	Kenyataan	Harapan	X	Y	Tingkat kesesuaian
1.	Bahan ajar materi	396	445	3,96	4,45	88,99%

¹⁹ Hasil observasi pada tanggal 21 Mei 2018

²⁰ Undang – undang Sisdiknas No 20 Tahun 2003 tentang Pendidik dan Tenaga Kependidikan

	keagamaan					
2.	Media pembelajaran	373	450	3,73	4,5	82,89%
3.	Gedung sekolah	364	464	3,64	4,64	78,45%
4.	Letak sekolah yang mudah dijangkau	391	459	3,91	4,59	85,19%
5.	Kebersihan lingkungan sekolah	394	452	3,94	4,52	87,17%
6.	Koleksi buku keagamaan	396	469	3,96	4,69	84,43%
7.	Buku yang mudah dipahami siswa	387	461	3,87	4,61	83,95%
8.	Kondisi perpustakaan	388	460	3,88	4,6	84,35%
9.	Jumlah tenaga pendidik	371	438	3,71	4,38	84,70%
	Rata rata			3,81	4,56	83,58%

Sumber : hasil kuesioner

Dari 100 responden yang menjawab kuesioner, rata – rata dari setiap indikator pada penilaian kenyataan mereka memberikan nilai yang berada pada interval 3,40 – 4,20 , dan rata – rata nilai harapan berada pada interval 4,20 – 5,00 , sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan orang tua siswa terhadap layanan sarana dan prasarana memuaskan, sedangkan tingkat harapan mereka terhadap dimensi ini adalah sangat penting.

d. Layanan Bimbingan

1) Bimbingan selama orientasi

Tabel 4.45
Tingkat Harapan Responden terhadap bimbingan dari pihak sekolah selama masa orientasi

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
68	29	3	0	0	465

Pembinaan dari pihak sekolah sebelum masuk aktif sekolah merupakan hal yang sangat penting bagi orang tua siswa. Tujuan utama dari sekolah adalah untuk mengenalkan peserta didik tentang sekolah lingkungan sekolah. Dari 100 responden, 68 orang menilai hal tersebut sangat penting untuk diadakan.

Tabel 4.46
Tingkat kenyataan Kepuasan Responden terhadap bimbingan dari pihak sekolah selama masa orientasi

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
21	45	17	4	3	347

Sebelum ajaran tahun baru dimulai, calon peserta didik akan mengalami masa orientasi atau bimbingan mengenai sekolah dari pihak sekolah. Orang tua menilai hal tersebut puas, karena sudah dilakukan dengan terarah.

2) Membantu siswa dalam proses belajar agama

Tabel 4.47
Tingkat Harapan Responden terhadap kesigapan guru dalam membantu mengatasi kesulitan dalam proses belajar agama

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
60	28	8	4	0	444

Tugas guru selain mengajar di dalam kelas, juga untuk dapat mengatasi kesulitan – kesulitan dari dalam belajar, khususnya dalam bidang keagamaan.

Bapak Irfain menjelaskan:

“kami dari pihak guru memberi fasilitas untuk siswa yang mengalami kesulitan dalam belajar, khususnya pada bidang keagamaan. Siswa yang mengalami kesulitan belajar bisa meminta bantuan kepada guru pengajar di saat jam pulang sekolah, yaitu jam 15.30 – 16.30”.²¹

Hal ini dianggap penting oleh orang tua siswa, terlihat dari 100 responden yang memilih skala 5 atau sangat penting sebanyak 60 orang.

²¹ Hasil wawancara dengan Ahmad Irfain guru SMK Islamic Centre Semarang pada hari Selasa 28 Mei 2018 pukul 11.00 WIB di ruang aula SMK Islamic Centre

Tabel 4.48
Tingkat kenyataan Kepuasan Responden terhadap kesigapan guru dalam membantu mengatasi kesulitan dalam proses belajar agama

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
29	49	18	4	0	403

Ketersediaan guru untuk membantu mengatasi siswa yang kesulitan dalam hal agama (secara individu). Siswa yang masih perlu bimbingan khusus untuk memperdalam ilmu agama, akan dilayani oleh guru pembimbing keagamaan. Dalam hal ini, orang tua merasa puas dengan layanan tersebut.

3) Memberi solusi untuk menyelesaikan masalah pribadi siswa

Tabel 4.50
Tingkat Harapan Responden terhadap kesigapan guru dalam memberikan solusi untuk menyelesaikan masalah pribadi siswa

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
65	29	6	0	0	459

Dari 100 responden, 65 orang menilai indikator ini sangat penting. Guru dapat menyelesaikan terhadap masalah pribadi siswa. Akan tetapi di SMK ICB tidak semua guru bisa memberikan solusi untuk masalah pribadi siswa sesuai yang diharapkan orang tua. Ibu Eka Listyawati menjelaskan:

“mengenai hal – hal semacam itu, tidak semua guru bisa memberikan layanan tersebut dikarenakan berbagai alasan”.²²

Tabel 4.51
Tingkat kenyataan Kepuasan Responden terhadap kesigapan guru dalam memberikan solusi untuk menyelesaikan masalah pribadi siswa

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
35	39	16	10	0	399

²² Hasil wawancara dengan Eka Listyawati pada hari Rabu 02 Juni 2018 pukul 10.30 WIB di ruang guru SMK Islamic Centre Semarang

Dalam indikator ini, orang tua merasa puas dengan bimbingan guru yang mau memberikan solusi untuk menyelesaikan masalah pribadi siswa. Terbukti dari 100 responden, 39 orang merasa puas dengan layanan tersebut.

4) Mendengar siswa yang mengalami keluhan dalam proses pembelajaran

Tabel 4.52

Tingkat Harapan Responden terhadap kesiapan guru untuk mendengar siswa yang mengalami keluhan dalam proses pembelajaran

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
71	24	5	0	0	466

Tidak semua siswa bisa menerima pelajaran dengan cepat. Tugas lain dari seorang guru juga mendengar siswa yang mengalami keluhan dalam belajar, tidak hanya mendengarkan tetapi juga memberi jalan keluar agar masalah tersebut bisa terselesaikan. Dari 100 responden, 71 orang menilai indikator ini di skala 5 yaitu sangat penting.

Tabel 4.53

Tingkat kenyataan Kepuasan Responden terhadap kesiapan guru untuk mendengar siswa yang mengalami keluhan dalam proses pembelajaran

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
29	49	19	0	3	401

Siswa yang mengalami kesulitan dalam proses belajar, pasti membutuhkan sosok yang bisa diajak sharing, termasuk guru. Guru mampu mendengarkan keluhan siswa dalam belajar dan memahami materi keagamaan. Dalam hal ini, orang tua merasa puas dengan kinerja guru tersebut, karena kebanyakan siswa kurang bisa cerita mengenai proses belajar kepada orang tua. Layanan tersebut membantu orang tua untuk mengetahui masalah proses belajar keagamaan.

5) Menjaga rahasia pribadi siswa

Tabel 4.54

Tingkat Harapan Responden terhadap guru yang bisa menjaga rahasia siswa agar tidak diketahui pihak lain

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
73	20	7	0	0	466

Dalam indikator ini, dari 100 responden yang mengisi angket, 73 orang menilai di skala 5 yaitu sangat penting. Artinya harapan orang tua pada indikator ini sangat tinggi.

Tabel 4.55

Tingkat kenyataan Kepuasan Responden terhadap guru yang bisa menjaga rahasia siswa agar tidak diketahui pihak lain

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
23	45	31	2	0	392

Guru harus bisa menjaga semua rahasia siswa yang tidak perlu diumbar ke pihak lain, karena akan berdampak pada diri siswa tersebut. Dalam hal ini, orang tua siswa merasa puas dengan layanan dari guru untuk tetap menjaga rahasia yang tidak perlu diketahui oleh pihak lain.

6) Arahan untuk siswa agar berperilaku sopan santun

Tabel 4.56

Tingkat Harapan Responden terhadap arahan untuk siswa agar berperilaku sopan santun baik di sekolah maupun di lingkungan tempat tinggal

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
75	20	5	0	0	470

Sikap sopan santun menurut orang tua siswa adalah hal yang sangat penting. Terbukti dengan tabel tersebut, 75 orang menilai di skala 5 yaitu sangat penting. Dalam hal ini, Bapak Ahmad Irfain menjelaskan:

“di sekolah ini, kami menekankan siswa untuk bersikap sopan dan santun terhadap sesama, terutama pada orang tua dirumah.

Siswa harus diajarkan bagaimana berperilaku yang baik menurut ajaran Islam dari mulai hal yang kecil”.²³

Tabel 4.57

Tingkat kenyataan Kepuasan Responden terhadap arahan untuk siswa agar berperilaku sopan santun baik di sekolah maupun di lingkungan tempat tinggal

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
31	35	32	2	0	395

Di luar jam pelajaran, guru masih memiliki tugas untuk memberi arahan agar siswa bisa berperilaku sopan santun terhadap orang lain, khususnya orang tua. Pemberian arahan tidak hanya ketika berada di sekolah, tetapi di lingkungan tempat tinggal harus juga diberi arahan mengenai sipan santun. Dalam hal ini, orang tua siswa merasa puas dengan arahan yang dilakukan oleh guru baik di lingkungan sekolah maupun tempat tinggal.

7) Melayani keluhan dari orang tua siswa

Tabel 4.58

Tingkat Harapan Responden terhadap layanan yang melayani keluhan dari orang tua siswa

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
60	32	7	1	0	451

Orang tua pasti merasakan dampak dari anak setelah menerima materi di sekolah, hal ini membuat orang tua siswa mengeluh jika sikap atau pengetahuan sang anak tidak sesuai dengan yang diharapkan. Di sinilah layanan dari seorang guru yang dibutuhkan oleh orang tua siswa. Dalam indikator ini, sebanyak 60 responden memilih di skala 5 yaitu sangat penting.

²³ Hasil wawancara dengan Ahmad Irfain pada hari Selasa 28 Mei 2018 pukul 10.30 WIB di ruang guru SMK Islamic Centre Semarang

Tabel 4.59
Tingkat kenyataan Kepuasan Responden terhadap layanan yang melayani keluhan dari orang tua siswa

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
17	60	20	3	0	391

Guru harus juga melayani keluhan dari orang tua siswa yang menganggap anaknya berperilaku di luar batas, maupun tentang masalah pembelajaran. Dalam hal ini, orang tua siswa merasa puas dengan layanan untuk melayani keluhan dari orang tua siswa. Terbukti dilihat dari tabel, sebanyak 70 responden yang memilih skala 4 yaitu kategori puas.

8) Keterbukaan pihak sekolah dengan orang tua siswa

Tabel 4.60
Tingkat Harapan Responden terhadap layanan Keterbukaan pihak sekolah dengan orang tua siswa

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
50	34	16	0	0	434

Antara pihak sekolah dengan orang tua siswa harus ada sikap keterbukaan, yang dimaksud adalah dalam hal akademik siswa atau sikap siswa ketika di sekolah maupun di rumah. Bapak Suyanto selaku orang tua siswa mengatakan bahwa :

“antara pihak sekolah dengan orang tua siswa harus ada sikap keterbukaan yang baik antara satu dengan yang lain, karena hal ini sangat penting untuk menjadikan siswa lebih baik lagi”.²⁴

Dalam indikator ini, dari 100 responden, 50% memilih skala 5 yang artinya sangat penting.

²⁴Hasil wawancara dengan Suyanto pada hari selasa 29 Mei 2018 pukul 15.20 WIB di halaman SMK Islamic Centre Semarang

Tabel 4.61
Tingkat kenyataan Kepuasan Responden terhadap Keterbukaan pihak sekolah dengan orang tua siswa

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
22	43	26	8	1	377

Pihak sekolah tidak bersikap acuh tak acuh dengan orang tua siswa memberikan nilai positif untuk orang tua siswa. Hal tersebut juga memberikan dampak positif untuk sekolah ke depannya. Sesuai dengan penjelasan Bapak Suyanto bahwa:

“sikap saling terbuka dari pihak sekolah terhadap saya sangat baik, sehingga kami merasa nyaman untuk menceritakan semua masalah tentang anak saya. Tidak hanya itu saja, pihak sekolah mampu memberikan kami solusi yang baik jika ada masalah baik mengenai akademik anak saya maupun masalah biaya sekolah”.²⁵

Hal itu sesuai dengan tabel yang telah dijawab oleh responden sebanyak 43 orang dari 100 responden yang memilih di skala 5 yaitu puas.

Tabel 4.62
Rata – rata penilaian Kenyataan dan Penilaian Harapan terhadap Layanan Bimbingan

No	Instrumen Layanan Bimbingan	Kenyataan	Harapan	X	Y	Tingkat kesesuaian
1.	Bimbingan selama orientasi	347	465	3,47	4,65	74,62%
2.	Membantu siswa dalam proses belajar agama	403	444	4,03	4,44	90,77%
3.	Memberi solusi untuk menyelesaikan masalah pribadi siswa	399	459	3,99	4,59	86,93%
4.	Mendengarkan siswa yang mengalami keluhan dalam proses pembelajaran	401	466	4,01	4,66	86,05%
5.	Menjaga rahasia pribadi siswa	392	466	3,92	4,66	84,12%
6.	Arahan untuk siswa	395	470	3,95	4,7	84,04%

²⁵ Hasil wawancara dengan Indri Astuti pada hari selasa 29 Mei 2018 pukul 15.30 WIB di halaman SMK Islamic Centre Semarang

	agar berperilaku sopan santun					
7.	Melayani keluhan dari orang tua siswa	391	451	3,91	4,51	86,70%
8.	Keterbukaan pihak sekolah dengan orang tua siswa	377	434	3,77	4,34	86,87%
	Rata – rata			3,88	4,57	85,01%

Sumber : hasil kuesioner

Dari 100 responden yang menjawab kuesioner, rata – rata dari setiap indikator pada penilaian kenyataan mereka memberikan nilai yang berada pada interval 3,40 – 4,20 , dan rata – rata nilai harapan berada pada interval 4,20 – 5,00 , sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan orang tua siswa terhadap layanan bimbingan tergolong memuaskan, sedangkan tingkat harapan mereka terhadap layanan bimbingan adalah sangat penting.

e. Layanan Pengembangan bakat dan minat serta keterampilan

1) Ekstrakurikuler ibadah praktis dan BTA

Tabel 4.63

Tingkat Harapan Responden terhadap pembinaan kegiatan ekstrakurikuler ibadah praktis dan BTA yang wajib diikuti oleh siswa

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
72	18	10	0	0	462

Harapan orang tua terhadap kegiatan ekstrakurikuler keagamaan sangat penting, terlihat dari tabel yang ada, dari 100 responden 72 orang menilai di skala 5 yaitu sangat penting.

Ekstrakurikuler keagamaan wajib yang ada di SMK ICB diantaranya ada ibadah praktis dan BTA (Baca Tulis Al-Qur'an) yang dilaksanakan setelah jam pelajaran selesai yaitu pada jam 15.30-16.30. Semua siswa wajib bisa mengikuti kegiatan tersebut dengan baik karena harapan yang sangat penting dari orang tua siswa.²⁶

²⁶Hasil Observasi pada hari Selasa tanggal 22 Mei 2018

Tabel 4.64

Tingkat kenyataan Kepuasan Responden terhadap pembinaan kegiatan ekstrakurikuler ibadah praktis dan BTA yang wajib diikuti oleh siswa

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
42	34	20	4	0	414

Ibadah praktis dan BTA merupakan ekstrakurikuler wajib yang harus diikuti siswa dengan jadwal seminggu sekali. Dalam hal kegiatan keagamaan ini, orang tua siswa merasa sangat puas jika layanan tersebut diadakan. Sesuai penjelasan dari Ibu Naning Retno selaku orang tua siswa yakni:

“saya merasa puas dengan kegiatan ekstrakurikuler wajib yang diajarkan di sekolah tersebut. siswa bersikap lebih baik setelah adanya kegiatan ekstra tersebut. Semula anak saya yang jarang membaca AL-Qur’an, sekarang alhamdulillah sering mengaji setelah sholat maghrib”²⁷

2) Ekstrakurikuler rebana dan qiro’ah

Tabel 4.65

Tingkat Harapan Responden terhadap pembinaan kegiatan ekstrakurikuler rebana dan qiro’ah untuk meningkatkan bakat siswa

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
58	33	9	0	0	449

Salah satu kegiatan ekstrakurikuler pilihan yang ada di SMK ICB adalah rebana dan qiro’ah. Dalam kegiatan keagamaan tersebut, siswa bisa memilih salah satu ekstra yang disukai sesuai dengan bakat dan minat siswa. Siswa juga bisa memilih dua – duanya untuk diikuti.²⁸

Berdasarkan tabel hasil penelitian, orang tua menilai adanya ekstrakurikuler yang ada sangat penting, terbukti dari 100 responden 58 orang memilih skala 5 yaitu sangat penting.

²⁷ Hasil wawancara dengan Naning Retno pada hari Rabu tanggal 30 Mei 2018 pukul 16.00 WIB di halaman SMK Islamic Centre Semarang

²⁸ Hasil obesrvasi pada hari selasa tanggal 22 Mei 2018

Tabel 4.66
Tingkat kenyataan Kepuasan Responden terhadap pembinaan kegiatan ekstrakurikuler rebana dan qiro'ah untuk meningkatkan bakat siswa

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
36	40	24	0	1	413

Untuk menilai kepuasan, orang tua cenderung memilih di skala 4 yaitu puas dengan adanya ekstrakurikuler tersebut.

Ekstrakurikuler rebana dan qiro'ah dilaksanakan pada hari rabu dan kamis setelah jam pulang atau setelah selesai pembelajaran. Dari adanya ekstra tersebut, siswa lebih dominan untuk mengikuti ekstra qiro'ah daripada rebana.²⁹

Dengan adanya kegiatan ini, orang tua merasa puas dan mendukung untuk tetap dilaksanakannya kegiatan untuk mengembangkan bakat dan minat siswa.

3) Perhatian khusus dalam mengajar keagamaan

Tabel 4.67
Tingkat Harapan Responden terhadap pemberian perhatian khusus (individu) dalam mengajar ekstrakurikuler keagamaan

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
55	37	6	0	0	441

Dalam mengajar ekstrakurikuler, dibutuhkan kesabaran dari guru untuk membimbing peserta didik sampai benar – benar bisa. Untuk mewujudkan itu, guru melakukan evaluasi dengan praktik satu per satu siswa, dan jika ada siswa yang belum mampu materi yang telah diajarkan tugas guru adalah mengajari anak itu sampai bisa.³⁰

Dari hasil engket ke 100 responden, 55 orang yang menilai indikator ini dengan skala 5 yaitu sangat penting. Artinya, harapan orang tua yang sangat tinggi untuk kemampuan sang anak dalam mempelajari agama.

²⁹Hasil observasi pada hari Senin tanggal 21 Mei 2018

³⁰ Hasil observasi pada hari Selasa tanggal 22 Mei 2018

Tabel 4.68
Tingkat kenyataan Kepuasan Responden terhadap pemberian perhatian khusus (individu) dalam mengajar ekstrakurikuler keagamaan

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
41	40	17	0	2	418

Dalam hal ini, orang tua merasa sangat puas dengan layanan praktik keagamaan yang langsung dipandu oleh guru keagamaan. Sesuai wawancara dengan Ibu Dini evaningsih yang menyatakan bahwa:

“kami merasa puas dengan pelayanan untuk individu bagi siswa yang belum mampu praktik secara menyeluruh dari apa yang telah diajarkan oleh guru. Guru bisa langsung mengatasi anak atau per individu untuk bisa cepat dalam mengikuti praktik yang diajarkan”.

Sedangkan pada tabel dari angket yang telah disebarkan ke 100 responden sebanyak 41 orang tua memilih di skala 5 yaitu dinilai sangat puas.

4) Hukuman untuk siswa yang absen dalam ekstrakurikuler

Tabel 4.69
Tingkat Harapan Responden terhadap pemberian hukuman untuk siswa yang absen dalam ekstrakurikuler keagamaan

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
65	17	14	3	1	442

Dari 100 responden, 65 orang tua siswa memilih layanan ini dalam skala 5 yaitu sangat penting. Ibu Eka setyawati selaku guru BK menjelaskan bahwa:

“Untuk sanksi yang diberikan kepada siswa, kami hanya memberikan teguran ke siswa, jika siswa masih melanggar, maka akan dipanggil orang tuanya ke sekolah. Kami memberikan hukuman dengan tujuan agar siswa selalu mengikuti pembelajaran keagamaan di sekolah untuk menunjang akhlak mereka”³¹

³¹ Hasil wawancara dengan Eka Listyawati pada hari Rabu 02 Juni 2018 pukul 10.30 WIB di ruang guru SMK Islamic Centre Semarang

Tabel 4.70
Tingkat kenyataan Kepuasan Responden terhadap pemberian hukuman untuk siswa yang absen dalam ekstrakurikuler keagamaan

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
29	47	22	2	0	403

Dari tabel tersebut, 47 dari 100 responden memilih di skala 4 yaitu puas. Mereka puas dengan hukuman atau sanksi yang diberikan untuk siswa karena absen dalam mengikuti ekstra keagamaan. Sesuai tabel tersebut, ibu Naning Retno menjelaskan:

“Saya sangat setuju dengan adanya hal itu. Karena saya sudah percaya dengan SMK ini, maka apapun layanan mengenai keagamaan yang diberikan harus saya dukung sepenuhnya. Karena hal itu juga sangat menunjang untuk sikap siswa yang positif”.³²

Orang tua berharap dengan adanya sanksi atau hukuman tersebut bisa menjadikan siswa untuk lebih disiplin lagi.

5) Mudah menerapkan kegiatan ekstrakurikuler

Tabel 4.71
Tingkat Harapan Responden terhadap strategi yang digunakan dalam ekstrakurikuler keagamaan yang mudah diterapkan dalam kehidupan sehari – hari

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
70	28	2	0	0	468

Guru harus mempunyai strategi tersendiri dalam mengajar materi keagamann. Harapan orang tua dalam indikator ini adalah di skala 5 yaitu 70 responden yang memilih layanan ini sangat penting.

³² Hasil wawancara dengan Naning Retno pada hari Rabu tanggal 30 Mei 2018 pukul 16.00 WIB di halaman SMK Islamic Centre Semarang

Tabel 4.72
Tingkat kenyataan Kepuasan Responden strategi yang digunakan dalam ekstrakurikuler keagamaan yang mudah diterapkan dalam kehidupan sehari – hari

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
29	50	20	1	0	407

Orang tua merasa puas dengan guru yang memiliki strategi tersendiri untuk mempermudah siswa dalam penerapan. Terbukti dari angket yang diisi oleh orang tua siswa yaitu dari 100 responden, 50 orang merasa puas. Ibu Nining Retno juga menjelaskan bahwa:

“pada saat anak saya di rumah, dia mulai menerapkan apa yang diajarkan oleh guru di sekolah, dia juga memberitahu saya bahwa guru mengajar dengan cara atau strategi yang mudah untuk dipahami”.³³

6) Sikap (etika) siswa ketika dirumah

Tabel 4.73
Tingkat Harapan Responden terhadap sikap (etika) siswa ketika dirumah

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
69	29	2	0	0	467

Etika siswa merupakan hal yang penting untuk semua orang tua. Orang tua pasti menginginkan anaknya untuk memiliki etika. Hal tersebut sesuai dengan tabel hasil angket yang diisi oleh orang tua siswa. berdasarkan tabel tersebut, 69 dari 100 orang tua siswa memilih di skala 5 yaitu menilai sangat penting.

Tabel 4.74
Tingkat kenyataan Kepuasan Responden terhadap sikap (etika) siswa ketika dirumah

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
23	57	21	0	0	406

Setelah mengikuti serangkaian kegiatan ekstrakurikuler wajib maupun pilihan, siswa diharapkan mampu menerapkan ketika berada di rumah

³³ Hasil wawancara dengan Nining Retno pada hari Rabu tanggal 30 Mei 2018 pukul 16.00 WIB di halaman SMK Islamic Centre Semarang

dalam kehidupan sehari – hari. Dalam hal ini, orang tua merasa puas dengan pendidikan keagamaan yang diterapkan anak ketika di rumah.

Hal itu terbukti dari 100 responden 57 orang tua siswa memilih di skala 4 yaitu menilai puas.

7) Pengembangan bakat yang dimiliki siswa

Tabel 4.75
Tingkat Harapan Responden terhadap pengembangan bakat yang dimiliki siswa

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
59	32	9	0	0	450

Siswa yang memiliki bakat atau kemampuan dalam bidang agama, akan dikembangkan oleh pihak sekolah. Hal itu terbukti dengan adanya piagam yang di dapatkan oleh siswa dalam lomba rebana dan lomba qori'. Selain itu, ada juga piagam yang di dapatkan siswa dari lomba bahasa arab.³⁴

Sesuai tabel yang ada, dari 100 responden 59 orang tua menilai di skala 5 yaitu sangat penting. Harapan orang tua, siswa mampu mengembangkan bakat dan minat yang dimiliki dengan baik.

Tabel 4.76
Tingkat kenyataan Kepuasan Responden terhadap pengembangan bakat yang dimiliki siswa

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
21	57	21	1	0	398

Dalam hal ini, orang tua merasa puas dengan pengembangan bakat yang telah dimiliki anak. Hal itu sesuai dengan angket yang telah diisi oleh orang tua siswa dengan hasil 57 orang tua dari 100 responden memilih di skala 4 yaitu puas.

³⁴ Hasil observasi hari senin 21 Mei 2018

8) Kepuasan orang tua setelah anak mengikuti ekstrakurikuler di keagamaan

Tabel 4.77

Tingkat Harapan Responden terhadap Kepuasan orang tua setelah anak mengikuti ekstrakurikuler di keagamaan di sekolah

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
57	32	9	2	0	444

Berdasarkan tabel tersebut, orang tua menilai atau berharap setelah anak mengikuti kegiatan ekstra keagamaan di sekolah, bisa mengamalkan ketika di rumah. Dalam hal ini 57 dari 100 orang tua memilih skala 5 yaitu menilai sangat penting.

Tabel 4.78

Tingkat kenyataan Kepuasan Responden terhadap Kepuasan orang tua setelah anak mengikuti ekstrakurikuler di keagamaan di sekolah

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
20	49	31	1	0	391

Berdasarkan wawancara dengan 5 orang tua siswa, mereka mengatakan puas dengan adanya kegiatan ekstrakurikuler keagamaan yang menunjang bakat dan minat serta keterampilan dari siswa.

9) Minat belajar materi keagamaan yang tinggi

Tabel 4.79

Tingkat Harapan Responden terhadap minat untuk belajar materi keagamaan yang tinggi

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
50	46	4	0	0	446

Anak yang memiliki minat untuk belajar agama yang tinggi, dianggap sangat penting oleh responden. Terlihat di tabel yang telah diisi oleh orang tua siswa, dari 100 responden, 50 orang yang memilih di skala 5 yaitu sangat penting.

Tabel 4.80
Tingkat kenyataan Kepuasan Responden terhadap minat untuk belajar materi keagamaan yang tinggi

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
24	48	27	1	0	395

Orang tua merasa puas dengan sikap anak yang memiliki minat untuk belajar materi keagamaan. Mereka mendukung sepenuhnya kegiatan keagamaan yang menunjang bakat dan minat siswa. Terbukti dari tabel yang ada, 48 dari 100 orang tua siswa menilai skala 4 yaitu kategori puas.

10) Kegiatan ekstrakurikuler keagamaan sangat membantu

Tabel 4.81
Tingkat Harapan Responden terhadap Kegiatan ekstrakurikuler keagamaan sangat membantu dalam kehidupan sehari – hari

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
65	29	3	3	0	456

Kegiatan ekstrakurikuler keagamaan sangat membantu anak untuk bersikap lebih baik lagi. Hal ini sesuai dengan tabel hasil penilaian harapan responden dimana 65 dari 100 responden memilih di skala 5 yaitu menilai sangat penting indikator tersebut.

Tabel 4.82
Tingkat kenyataan Kepuasan Responden terhadap Kegiatan ekstrakurikuler keagamaan sangat membantu dalam kehidupan sehari – hari

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
36	47	17	0	0	419

Dengan adanya kegiatan ekstrakurikuler keagamaan, orang tua merasa terbantu untuk sikap anak dalam sehari – hari. Mereka merasa

senang jika anak mengikuti ekstrakurikuler keagamaan baik wajib maupun tidak dengan baik.

Tabel 4.83
Rata – rata penilaian Kenyataan dan Penilaian Harapan terhadap Layanan Pengembangan bakat dan minat serta keterampilan

No	Instrumen Layanan Pengembangan Bakat dan minat	Kenyataan	Harapan	X	Y	Tingkat kesesuaian
1.	Ekstrakurikuler ibadah praktis dan BTA	414	462	4,14	4,62	89,61%
2.	Ekstrakurikuler rebana dan qiro'ah	413	449	4,13	4,49	91,98%
3.	Perhatian khusus dalam mengajar keagamaan	418	441	4,18	4,41	94,78%
4.	Hukuman untuk siswa yang absen dalam kegiatan ekstrakurikuler	403	442	4,03	4,42	91,18%
5.	Penerapan kegiatan ekstrakurikuler dengan mudah	407	468	4,07	4,68	86,97%
6.	Sikap (etika) siswa ketika dirumah	406	467	4,06	4,67	86,94%
7.	Pengembangan bakat yang dimiliki siswa	398	450	3,98	4,5	88,44%
8.	Kepuasan orang tua setelah anak mengikuti ekstrakurikuler di keagamaan	391	444	3,91	4,44	88,06%
9.	Minat belajar keagamaan yang tinggi	395	446	3,95	4,46	88,57%
10.	Kegiatan ekstrakurikuler keagamaan sangat membantu	419	456	4,15	4,56	91,01%
	Rata – rata			4,06	4,53	89,75%

Sumber : hasil kuesioner

Dari 100 responden yang menjawab kuesioner, rata – rata dari setiap indikator pada penilaian kenyataan mereka memberikan nilai yang berada pada interval 3,40 – 4,20 , dan rata – rata nilai harapan berada pada interval 4,20 – 5,00 , sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan orang tua siswa terhadap layanan pengembangan bakat dan minat serta keterampilan tergolong memuaskan, sedangkan tingkat harapan mereka terhadap dimensi ini adalah sangat penting.

f. Layanan Kesejahteraan

1) Kesigapan ketika ada siswa jatuh sakit

Tabel 4.84
Tingkat Harapan Responden terhadap kesigapan pihak sekolah jika ada siswa jatuh sakit

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
79	18	3	0	0	476

Selama anak masih berada dalam lingkungan sekolah, kesejahteraan anak di bawah tanggung jawab pihak sekolah, termasuk dalam hal kesehatan siswa. Pihak sekolah memberikan layanan untuk kesehatan siswa di sekolah. Sesuai tabel dari angket orang tua, 79 dari 100 responden menilai di skala 5 yaitu dianggap sangat penting.

Tabel 4.85
Tingkat kenyataan Kepuasan Responden terhadap kesigapan pihak sekolah jika ada siswa jatuh sakit

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
31	42	27	0	0	404

Dijelaskan di tabel tersebut, 42 dari 100 responden memilih di skala 4 yaitu merasa puas dengan layanan mengenai kesehatan siswa.

2) Kenyamanan orang tua

Tabel 4.86
Tingkat Harapan Responden terhadap kenyamanan orang tua ketika berada di sekolah

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
62	33	2	3	0	454

Penyambutan orang tua ketika datang ke sekolah juga hal yang harus diperhatikan oleh pihak sekolah untuk menambah nilai positif sekolah. Sesuai tabel tersebut, 62 dari 100 responden memilih layanan untuk kenyamanan orang tua siswa di skala 5 yaitu dinilai sangat penting.

Tabel 4.87
Tingkat kenyataan Kepuasan Responden terhadap kenyamanan orang tua ketika berada di sekolah

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
22	45	26	5	2	380

Sesuai tabel diatas, orang tua merasa puas dengan kondisi nyaman yang diberikan dari pihak sekolah. Dari 100 responden, 45 orang tua menilai di skala 4 yaitu menilai puas dengan kenyamanan yang diberikan oleh pihak sekolah ketika orang tua siswa datang.

- 3) Keringanan biaya untuk siswa berprestasi di bidang akademik maupun olahraga

Tabel 4.88
Tingkat Harapan Responden terhadap Keringanan biaya untuk siswa berprestasi di bidang akademik maupun olahraga

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
72	23	5	0	0	467

Siswa yang memiliki prestasi di bidang akademik maupun olahraga diberi keringanan biaya dari pihak sekolah. Orang tua menganggap hal tersebut sangat penting, terbukti dengan tabel hasil angket bahwa 72 dari 100 responden memilih skala 5 yaitu dianggap sangat penting.

Tabel 4.89
Tingkat kenyataan Kepuasan Responden terhadap Keringanan biaya untuk siswa berprestasi di bidang akademik maupun olahraga

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
28	38	27	6	1	386

Beasiswa prestasi merupakan pemberian biaya sekolah kepada siswa yang memiliki prestasi di bidang akademik maupun non akademik. Hal ini terbukti bahwa siswa yang sering membawa nama harum sekolah akan mendapat beasiswa dari sekolah.³⁵

³⁵ Hasil observasi pada Hari Senin tanggal 21 Mei 2018

Oleh sebab itu, orang tua merasa puas dengan pemberian beasiswa kepada siswa berprestasi.

4) Keringanan biaya sekolah untuk siswa yang kurang mampu

Tabel 4.90
Tingkat Harapan Responden terhadap Keringanan biaya sekolah untuk siswa yang kurang mampu

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
65	25	9	1	0	454

Tabel 4.91
Tingkat kenyataan Kepuasan Responden terhadap Keringanan biaya sekolah untuk siswa yang kurang mampu

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
31	39	26	2	2	395

Dalam hal ini yang dimaksud adalah pemberian keringanan biaya sekolah untuk siswa yang kurang mampu dan siswa yang bapaknya sudah meninggal. Dalam hal ini, orang tua merasa puas dengan adanya keringanan biaya untuk siswa kurang mampu.

5) Kenyamanan fisik ketika siswa di lingkungan sekolah

Tabel 4.92
Tingkat Harapan Responden terhadap Kenyamanan fisik ketika siswa di lingkungan sekolah

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
63	28	7	1	1	451

Siswa merasa nyaman ketika di lingkungan sekolah merupakan hal yang dianggap sangat penting oleh orang tua siswa. hal itu terbukti dari tabel hasil angket yang telah diisi oleh orang tua siswa bahwa 63 dari 100 responden memilih skala 5 yaitu dianggap sangat penting akan layanan pemberian kenyamanan fisik ketika siswa di lingkungan sekolah.

Tabel 4.93
Tingkat kenyataan Kepuasan Responden terhadap Kenyamanan fisik
ketika siswa di lingkungan sekolah

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
12	49	31	5	3	362

Kenyamanan fisik menjadi tanggung jawab sekolah. Dalam hal ini, sekolah sudah memberikan pelayanan mengenai kenyamanan fisik untuk siswa, dan orang tua merasa puas dengan adanya layanan tersebut. sesuai dari tabel hasil angket yang telah diisi oleh orang tua siswa bahwa dari 100 responden, 49 orang tua merasa puas dengan layanan tersebut.

6) Kenyamanan finansial ketika siswa di lingkungan sekolah

Tabel 4.94
Tingkat Harapan Responden terhadap Kenyamanan finansial ketika siswa
di lingkungan sekolah

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
61	35	4	0	0	457

Kenyamanan dalam hal finansial juga menjadi tanggung jawab pihak sekolah terhadap siswa selama masih di lingkungan sekolah. Dalam hal ini, 61 dari 100 responden memilih skala 5 yang berarti hal tersebut sangat penting. Artinya orang tua menganggap bahwa kenyamanan finansial di sekolah merupakan hal yang sangat penting untuk dilakukan oleh pihak sekolah.

Tabel 4.95
Tingkat kenyataan Kepuasan Responden terhadap Kenyamanan
finansial ketika siswa di lingkungan sekolah

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
24	38	37	2	0	387

Pihak sekolah selalu berusaha memberikan yang terbaik, termasuk dalam kenyamanan finansial. Oleh sebab itu, orang tua merasa puas dengan adanya penjaminan kenyamanan finansial ketika di lingkungan

sekolah. Hal itu terbukti dari tabel hasil angket yang diisi oleh orang tua siswa bahwa 38 dari 100 responden memilih di skala 5 yaitu merasa puas dengan layanan ini.

Tabel 4.96
Rata – rata penilaian Kenyataan dan Penilaian Harapan terhadap Layanan kesejahteraan

No	Instrumen Layanan Kesejahteraan	Kenyataan	Harapan	X	Y	Tingkat kesesuaian
1.	Kesigapan ketika ada siswa jatuh sakit	404	476	4,04	4,76	84,87%
2.	Kenyamanan orang tua	380	454	3,8	4,54	83,70%
3.	Keringanan biaya untuk siswa berprestasi di bidang akademik maupun olahraga	386	467	3,86	4,67	82,66%
4.	Keringanan biaya sekolah untuk siswa kurang mampu	395	454	3,95	4,54	87,00%
5.	Kenyamanan fisik ketika siswa di lingkungan sekolah	362	451	3,62	4,51	80,27%
6.	Kenyamanan finansial ketika siswa di lingkungan sekolah	387	457	3,87	4,57	84,68%
	Rata – rata			3,86	4,60	83,86%

Sumber : Kuesioner

Dari 100 responden yang menjawab kuesioner, rata – rata dari setiap indikator pada penilaian kenyataan mereka memberikan nilai yang berada pada interval 3,40 – 4,20 , dan rata – rata nilai harapan berada pada interval 4,20 – 5,00 , sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan orang tua siswa terhadap layanan kesejahteraan di lingkungan sekolah tergolong memuaskan, sedangkan tingkat harapan mereka terhadap dimensi ini adalah sangat penting.

Dari beberapa uraian diatas, dilakukan perhitungan untuk menemukan nilai rata – rata (mean) tingkat kepuasan orang tuai dan tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang ada dalam layanan pendidikan keagamaan di SMK Islamic Centre Baiturrahman Semarang, sebagaimana dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 4.97

Perhitungan rata – rata dari penilaian kenyataan dan penilaian harapan pada faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan keagamaan di SMK Islamic Centre Semarang

No	Faktor yang mempengaruhi kepuasan orang tua	Penilaian kenyataan	Penilaian harapan	X	Y	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Komunikasi dalam mengajar	414	471	3,83	4,39	87,24%
2.	Ketegasan guru	383	439	4,04	4,58	88,21%
3.	Guru kompeten	372	457	4,14	4,71	87,90%
4.	Hukuman bagi siswa	397	463	3,7	4,65	79,57%
5.	Memberikan informasi kepada orang tua siswa	399	453	3,99	4,53	88,08 %
6.	Ketepatan waktu dalam melayani administrasi	393	456	3,93	4,56	86,18%
7.	Tepat waktu dalam penyebaran surat edaran untuk orang tua siswa	397	446	3,97	4,46	89,01%
8.	Rencana kegiatan keagamaan untuk periode 1 tahun	380	455	3,8	4,55	83,52%
9.	Penyambutan dengan baik ketika orang tua di sekolah	364	441	3,64	4,41	82,54%
10.	Pemberian informasi yang jelas	402	460	4,02	4,6	87,39%
11.	Bahan ajar materi keagamaan	396	445	3,96	4,45	88,99%
12.	Media pembelajaran	373	450	3,73	4,5	82,89%
13.	Gedung sekolah	364	464	3,64	4,64	78,45%
14.	Letak sekolah yang mudah dijangkau	391	459	3,91	4,59	85,19%
15.	Kebersihan lingkungan sekolah	394	452	3,94	4,52	87,17%
16.	Koleksi buku keagamaan	396	469	3,96	4,69	84,43%
17.	Buku yang mudah dipahami siswa	387	461	3,87	4,61	83,95%
18.	Kondisi perpustakaan	388	460	3,88	4,6	84,35%

19.	Jumlah tenaga pendidik	371	438	3,71	4,38	84,70%
20.	Bimbingan selama orientasi	347	465	3,47	4,65	74,62%
21.	Membantu siswa dalam proses belajar agama	403	444	4,03	4,44	90,77%
22.	Memberi solusi untuk menyelesaikan masalah pribadi siswa	399	459	3,99	4,59	86,93%
23.	Mendengarkan siswa yang mengalami keluhan dalam proses pembelajaran	401	466	4,01	4,66	86,05%
24.	Menjaga rahasia pribadi siswa	392	466	3,92	4,66	84,12%
25.	Arahan untuk siswa agar berperilaku sopan santun	395	470	3,95	4,7	84,04%
26.	Melayani keluhan dari orang tua siswa	391	451	3,91	4,51	86,70%
27.	Keterbukaan pihak sekolah dengan orang tua siswa	377	434	3,77	4,34	86,87%
28.	Ekstrakurikuler ibadah praktis dan BTA	414	462	4,14	4,62	89,61%
29.	Ekstrakurikuler rebana dan qiro'ah	413	449	4,13	4,49	91,98%
30.	Perhatian khusus dalam mengajar keagamaan	418	441	4,18	4,41	94,78%
31.	Hukuman untuk siswa yang absen dalam kegiatan ekstrakurikuler	403	442	4,03	4,42	91,18%
32.	Penerapan kegiatan ekstrakurikuler dengan mudah	407	468	4,07	4,68	86,97%
33.	Sikap (etika) siswa ketika dirumah	406	467	4,06	4,67	86,94%
34.	Pengembangan bakat yang dimiliki siswa	398	450	3,98	4,5	88,44%
35.	Orang tua puas	391	444	3,91	4,44	88,06%

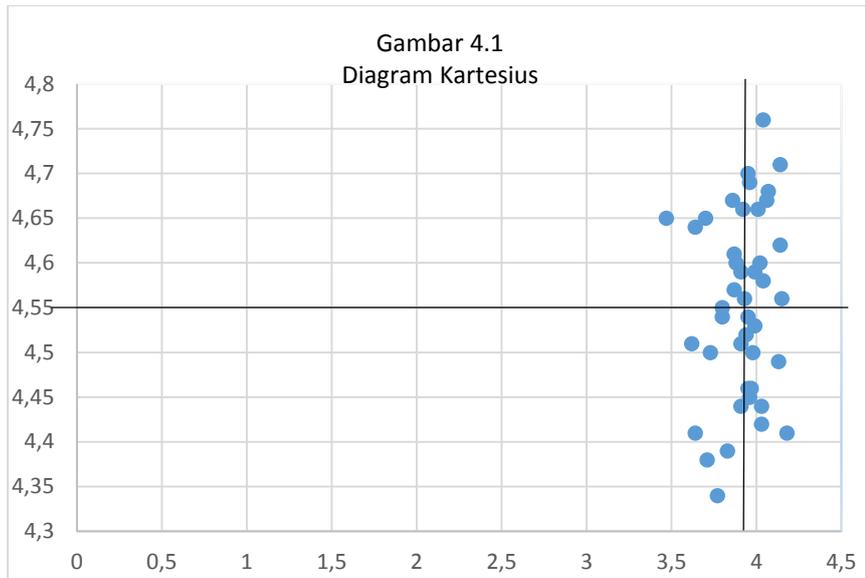
	setelah anak mengikuti ekstrakurikuler di keagamaan					
36.	Minat belajar keagamaan yang tinggi	395	446	3,95	4,46	88,57%
37.	Ekstrakurikuler keagamaan sangat membantu	419	456	4,15	4,56	91,01%
38.	Kesigapan ketika ada siswa jatuh sakit	404	476	4,04	4,76	84,87%
39.	Kenyamanan orang tua	380	454	3,8	4,54	83,70%
40.	Keringanan biaya untuk siswa berprestasi	386	467	3,86	4,67	82,66%
41.	Keringanan biaya sekolah untuk siswa kurang mampu	395	454	3,95	4,54	87,00%
42.	Kenyamanan fisik di lingkungan sekolah	362	451	3,62	4,51	80,27%
43.	Kenyamanan finansial di lingkungan sekolah	387	457	3,87	4,57	84,68%
	Rata – rata (X & Y)			3,92	4,55	86,06%

Sumber: Hasil kuesioner

Berdasarkan perhitungan tersebut, dapat disimpulkan bahwa nilai rata – rata kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan keagamaan di SMK Islamic Centre Baiturrahman Semarang, tingkat kenyataan layanan sebesar 3,92 artinya **Memuaskan** dan tingkat harapan sebesar 4,55 artinya **sangat penting**.

2. Strategi Meningkatkan Kepuasan terhadap Layanan Pendidikan Keagamaan

Berdasarkan uraian diatas, dapat diketahui bahwa layanan pendidikan keagamaan di SMK Islamic Centre Baiturrahman Semarang termasuk dalam kategori memuaskan. Hal ini dapan dilihat bahwa tingkat kepuasan orang tua terhadap kenyataan layanan pendidikan keagamaan 3,92 dan sedangkan tingkat harapan orang tua terhadap layanan pendidikan keagamaan sebesar 4,55.



- Keringanan biaya untuk siswa berprestasi (40)
- Kenyamanan finansial di lingkungan sekolah (43)

b. Kuadran B

Menunjukkan faktor – faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan orang tua siswa berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan dan harapan orang tua sehingga dapat memuaskan orang tua.

Faktor – faktor yang termasuk dalam kuadran B adalah:

- Ketegasan guru (2)
- Guru kompeten (3)
- Ketepatan waktu dalam melayani administrasi (6)
- Pemberian informasi yang jelas (10)
- Koleksi buku keagamaan(16)
- Memberi solusi untuk menyelesaikan masalah pribadi siswa (22)
- Mendengarkan siswa yang mengalami keluhan dalam proses pembelajaran (23)
- Menjaga rahasia pribadi siswa (24)
- Arahan untuk siswa agar berperilaku sopan santun (25)
- Ekstrakurikuler ibadah praktis dan BTA (28)
- Penerapan kegiatan ekstrakurikuler dengan mudah (32)
- Sikap (etika) siswa ketika dirumah(33)
- Ekstrakurikuler keagamaan sangat membantu (37)
- Kesigapan ketika ada siswa jatuh sakit(38)

c. Kuadran C

Menunjukkan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan orang tua siswa yang berada pada kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting oleh pelanggan sedangkan pelaksanaan biasa atau cukup saja.

Faktor – faktor yang termasuk dalam kuadran C adalah:

- Komunikasi dalam mengajar(1)
- Penyambutan dengan baik ketika orang tua di sekolah(9)
- Media pembelajaran (12)
- Jumlah tenaga pendidik (19)
- Keterbukaan pihak sekolah dengan orang tua siswa (27)
- Orang tua puas setelah anak mengikuti ekstrakurikuler di keagamaan (35)

- Kenyamanan fisik di lingkungan sekolah (42)

d. Kuadran D

Faktor yang berada pada kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini disebabkan karena orang tua menganggap layanan tidak terlalu penting, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik oleh pihak sekolah.

Adapun yang termasuk dalam faktor ini adalah:

- Memberikan informasi kepada orang tua siswa (5)
- Tepat waktu dalam penyebaran surat edaran untuk orang tua siswa (7)
- Bahan ajar materi keagamaan (11)
- Kebersihan lingkungan sekolah (15)
- Melayani keluhan dari orang tua siswa (26)
- Perhatian khusus dalam mengajar keagamaan (30)
- Hukuman untuk siswa yang absen dalam kegiatan ekstrakurikuler (31)
- Pengembangan bakat yang dimiliki siswa (34)
- Minat belajar keagamaan yang tinggi(36)
- Kenyamanan orang tua(39)
- Keringanan biaya sekolah untuk siswa kurang mampu (41)

Berdasarkan uraian diatas, dapat diketahui bahwa layanan pendidikan keagamaan di SMK Islamic Centre Baiturrahman Semarang masuk dalam kategori layanan yang memuaskan, sedangkan harapan terhadap layanan juga sangat penting. Hal ini dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan keagamaan sebesar 3,92 , sedangkan tingkat harapan orang tua terhadap layanan sebesar 4,55.

Karena sudah mencapai pada tingkat kenyataan memuaskan, maka madrasah harus dapat menjaga setiap layanan yang sudah baik dan meningkatkan aspek yang masih kurang dan mengoptimalkan harapan – harapan orang tua.

Menurut Berry dan Parasuraman menyatakan bahwa pengembangan ikatan serta kepuasan pelanggan yang lebih kuat dengan menggunakan pendekatan penciptaan nilai pelanggan, yaitu:

1. Pendekatan I adalah memberikan keuntungan finansial bagi pelanggan.
2. Pendekatan II adalah meningkatkan ikatan sosial dengan pelanggan.

3. Pendekatan III adalah meningkatkan ikatan struktural.³⁶

Karena sekolah adalah organisasi yang tujuannya bukanlah memperoleh keuntungan finansial, maka madrasah menggunakan pendekatan II dan pendekatan III, yaitu dengan meningkatkan hubungan sosial dan ikatan struktural dengan orang tua siswa.

Selanjutnya, sebagai pedoman untuk melakukan penyempurnaan yang berkesinambungan, maka dapat menggunakan pendekatan sebagai berikut:

- a. Mengidentifikasi layanan pendidikan keagamaan yang bernilai tambah dan memuaskan orang tua siswa
- b. Mengidentifikasi pelanggan dan menentukan harapan – harapan dengan teliti.
- c. Menentukan proses untuk melaksanakan pekerjaan yang berkaitan dengan layanan pendidikan keagamaan.

D. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini, harapan peneliti adalah diadakannya penelitian lanjutan dengan mengembangkan dan mengkaji ulang hasil penelitian ini. Peneliti menyadari bahwa penelitian yang dilakukan masih jauh dari sempurna. Selain itu dengan keterbatasan, waktu, biaya dan tenaga juga menghambat peneliti dalam melakukan penelitian.

Penelitian ini mengambil sampel 100 dan sudah mampu menjawab rumusan masalah. Hasil dari penelitian ini bisa menggambarkan keadaan sesungguhnya yaitu bagaimana kepuasan orang tua terhadap pendidikan keagamaan dan bagaimana strategi untuk meningkatkan kepuasan layanan pendidikan keagamaan di SMK Islamic Centre Baiturrahman Semarang ditinjau dari tingkat layanan Pengetahuan, Administrasi, Bimbingan, sarana dan prasarana, Pengembangan bakat dan minat serta keterampilan, dan Kesejahteraan.

³⁶ J Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan...*, hlm. 236

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil kajian teori, penelitian dan analisis yang telah dilaksanakan dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul “Analisis Kepuasan Orang Tua terhadap Pendidikan Keagamaan di SMK Islamic Centre Baiturrahman Semarang” dapat disimpulkan bahwa:

1. Setelah dilakukan perhitungan, dapat diketahui bahwa penilaian kenyataan layanan (X) dan penilaian harapan orang tua siswa (Y) adalah sebagai berikut: penilaian kenyataan terhadap layanan pengajaran 3,93 (memuaskan) dan harapan 4,58 (sangat Penting), penilaian kenyataan terhadap layanan administrasi 3,89 (memuaskan) dan harapan 4,52 (sangat Penting), penilaian kenyataan terhadap layanan sarana dan prasarana 3,81 (memuaskan) dan harapan 4,56 (sangat Penting), penilaian kenyataan terhadap layanan bimbingan 3,88 (memuaskan) dan harapan 4,57 (sangat Penting), penilaian kenyataan terhadap layanan bakat dan minat serta keterampilan 4,06 (memuaskan) dan harapan 4,53 (sangat Penting), penilaian kenyataan terhadap layanan kesejahteraan 3,86 (memuaskan) dan harapan 4,60 (sangat Penting). Rata – rata perhitungan data terhadap penilaian kenyataan layanan (X) dan penilaian harapan orang tua di SMK Islamic Centre Semarang adalah penilaian kenyataan sebesar 3,92 (Memuaskan) dan penilaian harapan sebesar 4,55 (sangat penting).
2. Untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan orang tua siswa terhadap sekolah maka tiap unsur layanan perlu dijabarkan dan dibagi menjadi 4 bagian dalam diagram kartesius, dengan hasil: Layanan kuadran A perlu diprioritaskan oleh sekolah karena keberadaan faktor – faktor ini dinilai sangat penting oleh pelanggan, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan. Layanan pada kuadran B perlu dipertahankan karena pada dasarnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan harapan orang tua, sehingga dapat memuaskan orang tua. Layanan pada kuadran C dinilai kurang penting oleh pelanggan sedangkan pelaksanaannya cukup biasa saja. Dan layanan pada kuadran D dinilai berlebihan karena orang tua menganggap layanan tersebut tidak terlalu penting akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik oleh pihak sekolah. Berdasarkan analisis data yang ada, dari adanya ukuran kepuasan akan berdampak pada sekolah atau lembaga itu sendiri, pelanggan akan kembali ke sekolah

tersebut dan mempromosikan kepada orang lain tentang hal – hal yang baik di sekolah tersebut.

B. Saran – saran

Berdasarkan penelitian dan kesimpulan yang ada, peneliti menyarankan tanpa menyinggung pihak manapun:

1. Sekolah mempertahankan faktor yang dinilai sangat penting oleh pelanggan, yang pelaksanaannya masih belum memuaskan, serta meningkatkan mutu layanan pendidikan untuk tujuan kepuasan pelanggan.
2. Guru pengajar keagamaan lebih menekankan pada nilai atau sikap dari peserta didik.
3. Orang tua lebih memperhatikan perkembangan dari anak setelah mengikuti pembelajaran keagamaan di sekolah.

C. Kata Penutup

Segala puji bagi Allah SWT zat yang Maha luas akan ilmu-Nya meliputi seluruh alam raya yang tiada batas serta karena dengan Rahmat, Karunia dan Cinta kasih-Nya, peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini. Akhirnya hanya kepada Allah peneliti berdo'a, semoga bermanfaat bagi semua pihak.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin. Francis Tantri, *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2012.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Pendekatan Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta. 2007. hlm. 211.
- Azra, Azyumardi. *Pendidikan Islam Tradisi dan Modernisasi di Tengah Tantangan Milenium III*. Jakarta: Kencana. 2014.
- Barnes, James G. *Secrets Of Customer Relationship Management: Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi, 2003.
- Fatthurrohman, Muhammad. Sulistyorini. *Implementasi Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Islam Peningkatan Lembaga Pendidikan Islam Secara Holistik (Praktik & Teoritik)*. Yogyakarta: Teras. 2012.
- Hadi, Sutrisno. *Metode Research I*. Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM Yogyakarta, 1984.
- Hadi, Sutrisno. *Metodologi Research I*. Yogyakarta: Andi. 2001.
- Kan, Stephen H. *Metrics and Models in Software Quality Engineering*. United States of America: Pearson Education. 2004.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 Pasal 7.
- Makbuloh, Deden. *Manajemen Mutu Pendidikan Islam (Model Pengembangan Teori dan Aplikasi sistem Penjaminan Mutu)*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada. 2011.
- Nasution, M. Nur. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Bogor: Ghalia Indonesia. 2004.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 55 Tahun 2007
- Puslitbang Lektur Keagamaan dan Litbang dan Diklat Kementerian RI tahun 2010
- Radja, Noventris Ratnawati, dkk, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Siswa dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Siswa di SMK Kristen Salatiga", [http:// repository. uksw. edu/ handle/ 12345679/ 4153](http://repository.uksw.edu/handle/12345679/4153), diakses 12 Februari 2018 jam 19:45
- Rahmayanty, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima: Mencari Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- Rianto, *Pengantar Penelitian Pendidikan bagi Pengembangan Profesi Pendidikan dan Tenaga Kependidikan*. Jakarta: Kencana. 2010.
- Ruslan, Rosady. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2008.
- Sallis, Edward. *Total Quality Management in Education*. Jogjakarta: IRCiSoD. 2010.

- Sudjana.*Metoda Statistika*.Bandung: Tarsito, 2005.hlm.355.
- Sugiyono.*Metodologi Penelitian Pendidikan*.Bandung: Alfa Beta. 1997.
- _____.*,Statistik Untuk Penelitian*.Bandung: Alfa Beta.1997.
- _____.*, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.2016.
- Sukmadinata,Nana Syaodih.Ayi Novi Jami'at,Ahmad.*Pengendalian Mutu Pendidikan Sekolah Menengah (Konsep, Prinsip, dan Instrumen*. Bandung:PT Refika Aditama.2008.
- Sukmadinata,Nana Syaodih.*Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.2009.
- Tjiptono,Fandy.*Prinsip-prinsip Total Quality Service*.Yogyakarta: Andi Offset.2005.
- Uhbiyati,Nur. *Dasar-dasar Ilmu Pendidikan Islam*.Semarang: PT. Pustaka Islam.2002.
- Zazin,Nur.*Gerakan Menata Mutu Pendidikan: Teori dan Aplikasi*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2011.
- Wawancara dengan Ahmad Irfain, S. Pd pada hari Rabu tanggal 30 Mei 2018 pukul 11.00 WIB di aula SMK Islamic Centre Semarang
- Wawancara dengan Muhammad Rif'an pada hari Rabu 02 Mei 2018 pukul 15.20 WIB di halaman SMK Islamic Centre Semarang
- wawancara dengan Eka Listyawati pada hari Rabu 02 Juni 2018 pukul 10.30 WIB di ruang guru SMK Islamic Centre Semarang
- Wawancara dengan Peristiwanto pada hari Rabu senin 28 Mei 2018 pukul 15.20 WIB di halaman SMK Islamic Centre Semarang
- Wawancara dengan Indri Astuti pada hari rabu 29 Mei 2018 pukul 15.20 WIB di halaman SMK Islamic Centre Semarang
- Wawancara dengan Suyanto pada hari selasa 29 Mei 2018 pukul 15.20 WIB di halaman SMK Islamic Centre Semarang
- Wawancara dengan Naning Retno pada hari Rabu tanggal 30 Mei 2018 pukul 16.00 WIB di halaman SMK Islamic Centre Semarang
- Hasil observasi pada hari Senin tanggal 21 Mei 2018
- Hasil observasi pada hari Selasa tanggal 22 Mei 2018

**TRANSKIP WAWANCARA
DENGAN GURU PENGAJAR KEAGAMAAN**

Hari/Tanggal : Senin, 28 Mei 2018
Informan : Ahmad Irfain, S. Pd dan Eka Listyawati, S.Pd
Lokasi : Ruang Aula SMK Islamic Centre Baiturrahman
Semarang
Waktu : 10.00-11.30

1. Bagaimana proses pembelajaran keagamaan di kelas?

Jawab:

Proses pembelajaran anak ketika di dalam kelas berjalan dengan baik dan lancar. Ketika guru menerangkan, mereka bisa mengikuti dengan kondisional. Sedangkan pada saat ekstrakurikuler keagamaan, siswa masih antusias dalam mengikuti meskipun kegiatan ekstrakurikuler dilakukan setelah jam pulang sekolah atau pada sore hari di Masjid Baiturrahman (samping SMK).

2. Apa saja kegiatan Ekstrakurikuler pendidikan keagamaan di sekolah?

Jawab:

Untuk kegiatan ekstrakurikuler di sekolah, kami menyediakan layanan untuk hari senin adalah Ibadah Praktis, dan untuk hari selasa kajian Baca Tulis Al-Qur'an (BTA). Sedangkan untuk ekstrakurikuler pilihan, siswa bisa mengikuti kegiatan Rebana dan Qiro'ah yang latihannya setiap hari rabu dan kamis.

3. Setelah menerima pembelajaran keagamaan, apakah siswa dapat mengamalkannya di lingkungan sekolah?

Jawab:

Dampak adanya pembelajaran keagamaan di sekolah baik ekstra maupun intra, memiliki dampak yang positif bagi siswa. Mereka sedikit demi sedikit bisa mengamalkannya di lingkungan madrasah. Misalnya pernah diketahui bahwa banyak siswa yang mengikuti sholat jenazah ketika ada orang meninggal dan di sholat di masjid dekat SMK ini.

4. Apakah ada hukuman untuk siswa yang absen tidak mengikuti Ekstra keagamaan baik wajib maupun pilihan?

Jawab:

Untuk sanksi yang diberikan kepada siswa, kami hanya memberikan teguran ke siswa, jika siswa masih melanggar, maka akan dipanggil orang tuanya ke sekolah. Kami

memberikan hukuman dengan tujuan agar siswa selalu mengikuti pembelajaran keagamaan di sekolah untuk menunjang akhlak mereka.

5. Bagaimana komunikasi oleh guru dengan siswa pada saat mengajar di kelas?

Jawab :

Di sekolah ini, kami menjadikan komunikasi sebagai cara utama untuk lebih dekat dengan siswa. komunikasi guru dengan siswa wajib berjalan dengan baik, karena itu hal utama untuk memahami siswa dalam menerima materi.

6. Bagaimana layanan mengenai ketepatan waktu dalam penyebaran surat undangan untuk oran tua siswa?

Jawab:

Penyampaian surat edaran mengenai pemberitahuan pembayaran merupakan kegiatan wajib yang dilaksanan oleh SMK ICB. Penyampaian surat edaran dilakukan seminggu sebelum mulai pembayaran. Surat tersebut harus sampai ke tangan orang tua dengan tepat waktu.

7. Apa menurut anda mengenai rencana kegiatan keagamaan untuk periode 1 tahun?

Jawab:

Setiap ajaran baru, semua guru membahas mengenai kegiatan keagamaan yang akan dilaksanakan selama 1 tahun ke depan. Hal itu tujuannya untuk menjadikan siswa lebih peduli atau tanggap terhadap kegiatan – kegiatan yang mengandung nilai agama.

8. Media apa yang digunakan dalam pembelajara keagamaan di kelas?

Jawab:

kami menggunakan media atau alat yang menunjang proses belajar untuk siswa, termasuk dalam materi keagamaan. Misalnya audio visual untuk belajar membaca Al-Qur'an.

9. Bagaimana kesigapan guru dalam membantu mengatasi kesulitan dalam proses belajar agama?

Jawab:

dari pihak guru memberi fasilitas untuk siswa yang mengalami kesulitan dalam belajar, khususnya pada bidang keagamaan. Siswa yang mengalami kesulitan belajar bisa meminta bantuan kepada guru pengajar di saat jam pulang sekolah, yaitu jam 15.30 – 16.30.

10. Bagamana cara guru untuk memberikan solusi untuk menyelesaikan masalah siswa?

Jawab:

mengenai hal – hal semacam itu, tidak semua guru bisa memberikan layanan tersebut dikarenakan berbagai alasan.

11. Bagaimana arahan dari guru agar siswa berperilaku sopan santun baik di sekolah maupun lingkungan tempat tinggal?

Jawab:

Di sekolah ini, kami menekankan siswa untuk bersikap sopan dan santun terhadap sesama, terutama pada orang tua dirumah. Siswa harus diajarkan bagaimana berperilaku yang baik menurut ajaran Islam dari mulai hal yang kecil

TRANSKIP WAWANCARA DENGAN ORANG TUA SISWA

Hari/Tanggal : Senin, 04 Juni 2018
Informan : Bapak Moh Syafiq, M. Rif'an, Indri
Astuti, Naning Retno, dan Paristiwanto
Lokasi : Halaman SMK ICB (Ketika datang
untuk menjemput siswa)

1. Apakah bapak merasa puas dengan pendidikan keagamaan yang ada di SMK ini?

Jawab:

Alhamdulillah saya merasa puas dan sesuai dengan harapan saya. Anak bisa menerima dengan pembelajaran dengan baik ketika di sekolah, dan bisa mengamalkannya ketika berada di rumah. Misalnya di sekolah ada kegiatan wajib sholat dhuha berjamaah, siswa mungkin sudah terbiasa dengan ajaran positif itu dan sering mengalkannya ketika dirumah.

2. Apakah anda setuju dengan adanya hukuman untuk siswa yang absen tidak mengikuti kegiatan ekstra keagamaan?

Jawab:

Saya sangat setuju dengan adanya hal itu. Karena saya sudah percaya dengan SMK ini, maka apapun layanan mengenai keagamaan yang diberikan harus saya dukung sepenuhnya. Karena hal itu juga sangat menunjang untuk sikap siswa yang positif.

3. Apakah bapak puas dengan layanan sarana dan prasarana yang ada sekarang?

Jawab:

Sarana dan prasarana yang ada di SMK ini cukup memadai, namun perlu adanya pembangunan gedung baru karena semakin bertambahnya peserta didik yang masuk di SMK tersebut. Bahan ajar mengenai keagamaan disini cukup baik, karena setiap siswa mendapat buku pedoman untuk bisa lancar membaca Al-Qur'an serta buku – buku lain dari perpustakaan sekolah yang dipinjamkan ke siswa.

4. Bagaimana waktu dalam pelayanan tata administrasi?

Jawab:

Merasa puas dengan layanan administrasi di sekolah. Jika waktu pembayaran tiba, dari pihak sekolah memberikan surat pemberitahuan untuk membayar, jadi saya sangat terbantu dengan hal itu.

5. Apa pendapat anda mengenai peran wali kelas untuk menyampaikan informasi ke orang tua melalui siswa?

Jawab:

saya merasa puas dengan informasi apa saja yang disampaikan melalui anak saya dan akhirnya sampai di telinga saya, baik itu mengenai kegiatan di sekolah maupun mengenai biaya sekolah.

6. Apakah tata letak sekolah terjangkau?

Jawab:

Ya. letak sekolah sangat strategis untuk siswa, yaitu tidak di keramaian suara kendaraan. sehingga siswa lebih konsentrasi untuk belajar.

7. Bagaimana hubungan keterbukaan antara pihak sekolah terhadap orang tua siswa?

Jawab:

sikap saling terbuka dari pihak sekolah terhadap saya sangat baik, sehingga kami merasa nyaman untuk menceritakan semua masalah tentang anak saya. Tidak hanya itu saja, pihak sekolah mampu memberikan kami solusi yang baik jika ada masalah baik mengenai akademik anak saya maupun masalah biaya sekolah.

8. Apakah saudara puas terhadap pembinaan kegiatan ekstra wajib ibadah praktis dan BTA?

Jawab:

Saya merasa puas dengan kegiatan ekstrakurikuler wajib yang diajarkan di sekolah tersebut. siswa bersikap lebih baik setelah adanya kegiatan ekstra tersebut. Semula anak saya yang jarang membaca AL-Qur'an, sekarang alhamdulillah sering mengaji setelah sholat maghrib.

9. Apakah saudara puas dengan perhatian khusus (individu) dari guru dalam mengajar ekstra keagamaan?

Jawab:

Kami merasa puas dengan pelayanan untuk individu bagi siswa yang belum mampu praktik secara menyeluruh dari apa yang telah diajarkan oleh guru. Guru bisa langsung mengatasi anak atau per individu untuk bisa cepat dalam mengikuti praktik yang diajarkan.

Lampiran 3

**PEDOMAN OBSERVASI PENELITIAN
SMK ISLAMIC CENTRE BAITURRAHMAN SEMARANG**

No	Indikator yang dinilai	Keterangan		
		1	2	3
	Layanan ketika orang tua siswa datang ke sekolah		v	
2.	Letak sekolah			V
3.	Kebersihan lingkungan sekolah			V
4.	Buku keagamaan yang bahasanya mudah dipahami		V	
5.	Kondisi di dalam perpustakaan		V	
6.	Ekstrakurikuler wajib			V
7.	Ekstrakurikuler pilihan			V
9.	Perhatian khusus dari guru dalam mengajar ekstra keagamaan		V	
10.	Prestasi bidang akademik maupun olahraga			V
11.	Sarana belajar keagamaan		V	

Keterangan:

1 = Mulai Berkembang

2 = Berkembang Baik

3 = Berkembang sesuai harapan

Lampiran 4

**ANGKET INSTRUMEN ANALISIS KEPUASAN ORANG TUA TERHADAP
PENDIDIKAN KEAGAMAAN DI SMK ISLAMIC CENTRE BAITURRAHMAN
SEMARANG**

Identitas Responden

Nama Lengkap :
Usia :
Pekerjaan :
Nama Siswa :
Kelas :

Petunjuk Pengisian

Isilah pernyataan kuesioner berikut ini dengan sejujurnya, identitas Bapak/Ibu dijamin kerahasiaannya. Bapak/Ibu memilih salah satu jawaban pada 2 kolom (**HARAPAN dan KINERJA**) dengan tanda check list (V) yang menurut Bapak/Ibu paling tepat, dengan keterangan sebagai berikut:

Kolom “HARAPAN”

SP : Sangat Penting (5)

P : Penting (4)

CP : Cukup Penting (3)

KP : Kurang Penting (2)

TP : Tidak Penting (1)

Kolom “KINERJA”

SB : Sangat Baik/Sangat Puas (5)

B : Baik/Puas (4)

CB : Cukup Baik/Netral (3)

KB : Kurang Baik/Kurang Puas (2)

TB : Tidak Baik/Tidak Puas (1)

Daftar Instrumen

N O	PERNYATAAN	HARAPAN					KINERJA					
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	<i>Layanan Pengajaran</i>											
1	Ketegasan guru dalam memberikan materi keagamaan											
2	Kedisiplinan guru dalam mengajar materi tambahan di bidang keagamaan											

3	Adanya komunikasi yang baik antara guru dan siswa dalam proses pembelajaran										
4	Kata yang diucapkan oleh guru dalam mengajar mudah dipahami oleh siswa										
5	Penjelasan guru dalam mengajar mudah dimengerti oleh siswa										
6	Guru sangat kompeten dalam memberikan materi mengenai keagamaan										
7	Guru memberikan contoh riil dalam mengajar										
8	Guru mampu membentuk karakter akhlak siswa dalam kehidupan sehari hari										
9	Hukuman bagi siswa yang berakhlak tidak baik di sekolah sesuai dengan yang diharapkan orang tua										
10	Siswa menerapkan sikap berbudi luhur ketika di rumah yang di ajarkan oleh guru melalui materi keagamaan										
	Layanan Administrasi										
11	Guru/pegawai memberikan informasi secara jelas kepada orang tua siswa										
12	Ketepatan waktu dalam pelayanan administrasi oleh staf tata usaha										

13	Ketepatan waktu dalam menyebar surat edaran untuk orang tua siswa										
14	Pemberian sarana dan prasarana yang memadai jika ada orang tua siswa yang datang										
15	Penyambutan yang baik ketika orang tua siswa datang ke sekolah										
16	Wali kelas memberikan informasi secara lengkap dan dapat disampaikan langsung kepada orang tua siswa										
	<i>Layanan Sarana dan Prasarana</i>										
17	Bahan ajar pendidikan keagamaan yang beraneka ragam (bervariasi)										
18	Media pembelajaran pendidikan keagamaan beraneka ragam (bervariasi)										
19	Ruang belajar yang cukup dan memadai										
20	Gedung sekolah yang memberi kenyamanan pada siswa										
21	Letak sekolah yang mudah dijangkau oleh siswa dan orang tua siswa										
22	Lingkungan sekolah yang selalu menjaga kebersihan										
23	Koleksi buku keagamaan yang										

	menunjang pembelajaran siswa										
24	Adanya buku buku tentang keagamaan yang bahasanya mudah dipahami oleh siswa										
25	Kondisi perpustakaan yang nyaman untuk tempat belajar siswa										
26	Jumlah guru yang mengajar pendidikan keagamaan seimbang dengan jumlah siswa yang ada										
	Layanan Bimbingan										
27	Bimbingan dari pihak sekolah selama masa orientasi										
28	Kesigapan guru dalam mengatasi kesulitan siswa dalam proses belajar agama										
29	Kesigapan guru dalam pemberian solusi terhadap siswa yang memiliki masalah pribadi										
30	Mendengarkan semua keluhan yang dialami oleh siswa mengenai proses belajar										
31	Menjaga rahasia siswa yang seharusnya tidak dikatehui oleh pihak lain										
32	Mengarahkan siswa untuk berperilaku sopan santun ketika di sekolah maupun di lingkungan tempat tinggal										

33	Pihak sekolah bersedia melayani keluhan dari orang tua siswa										
34	Keterbukaan orang tua siswa terhadap pihak sekolah tentang perilaku anak ketika dirumah										
	<i>Layanan pengembangan bakat dan minat serta keterampilan</i>										
35	Berlangsungnya kegiatan ekstrakurikuler ibadah praktis dan BTA yang wajib diikuti oleh semua siswa										
36	Ekstrakurikuler rebana dan qira'ah untuk meningkatkan bakat yang dimiliki siswa										
37	Memberikan perhatian khusus (individual) dalam mengajar kegiatan ekstrakurikuler keagamaan										
38	Memberi hukuman bagi siswa yang absen tanpa keterangan dalam mengikuti kegiatan ekstrakurikuler keagamaan										
39	Materi dalam kegiatan ekstrakurikuler mudah diterapkan oleh siswa dalam kehidupan sehari – hari										
40	Sikap siswa ketika dirumah sesuai dengan yang diajarkan di										

	sekolah, misalnya sholat tepat waktu, mengaji, dan lainnya										
41	Penilaian orang tua setelah anak mengikuti pembelajaran keagamaan										
42	Orang tua merasa puas terhadap pengetahuan anak setelah mengikuti pembelajaran keagamaan										
43	Orang tua merasakan dampak dari anak setelah mengikuti ekstrakurikuler wajib di sekolah										
44	Kegiatan ekstrakurikuler wajib (keagamaan) sangat membantu dalam sikap siswa sehari – hari										
	Layanan Kesejahteraan										
45	Kesigapan pihak sekolah ketika ada siswa yang jatuh sakit										
46	Memberikan pelayanan yang baik ketika ada siswa yang sakit di sekolah										
47	Pemberian keringanan biaya bagi siswa yang memiliki prestasi baik di bidang akademik maupun olahraga										
48	Pemberian keringanan biaya untuk siswa yang kurang mampu dalam kondisi										

	ekonomi										
49	Kenyamanan fisik siswa ketika berada di lingkungan sekolah										
50	Kenyamanan finansial siswa ketika berada di lingkungan sekolah										

Saran Bapak/Ibu untuk pengembangan kualitas Pendidikan Keagamaan di SMK Islamic Centre Baiturrahman Semarang

.....

Daftar Nama Responden

No	Nama Wali Murid	Nama Siswa	Kelas
1	Jimmi Avianto	Annisa Meutia	XII PS 1
2	Darsini	Widya Purnomo	XII PS 1
3	Siti Ummi	Vingga Aulia	XII PS 1
4	Rintono	Arinda Meilita	XII PS 1
5	Mari Anggoro	Dwi Sekar Afianti	XII PS 1
6	Siti Kari'ah	Silviana Rohmah	XII PS 1
7	Susmanto	Shinta Widyanti	XII PS 1
8	Ngatemi	Arda Listiara	XII PS 1
9	Marhamah	Aisyah Aulia	XII PS 1
10	Tarasminah	Tanu Wibowo	XII PS 1
11	Moh Syafiq	Najwa hanani A.	XII PS 1
12	Muhammad Rif'an	Romiyatun	XII PS 1
13	Alfiah	Nadila A	XII PS 1
14	Dwi Nur H	Desy Nur H	XII PS 1
15	Marfu'ah	Safira Halimatul H	XII PS 1
16	Djoemari	Riska Grahastika	XII PS 1
17	Susanti	Almira Veda	XII PS 1
18	Acik Yuvita	Jovi Yusuf M	XII PS 1
19	Susi	Frieska Viara	XII PS 1
20	Suyanto	Lita Widi	XII PS 1
21	Ngadiman	Carelza Monique	XII PS 1
22	Hery Lestari	Anggita Indah Dwi	XII PS 1
23	Marinah	Puji Lestari	XII PS 1
24	Maskhito	Thalia Renata	XII PS 1
25	Syifa Fadilah	Aprilia Agustin	XII PS 1
26	Sumarni	Cicilia Ayu	XII PS 1
27	Yunik	Sekar Arifia	XII PS 2
28	Agus Achmatori	Nur Ajeng W	XII PS 2
29	Yusi Feri	Mila Widyaningrum	XII PS 2
30	Siti Untarti	Amanah Wahyu	XII PS 2
31	Edy Santoso	Dian Nur Khasanah	XII PS 2
32	Sulasih	Rafli Nur F	XII PS 2
33	Romadlon	Dandy Muslimin	XII PS 2
34	Indri Astuti	Alven Madya M	XII PS 2
35	Moch Sholikhin	Deby Rahma	XII PS 2
36	Hafidin	Bayu Rezky Yusuf	XII PS 2
37	Hafidzin	Alima Syamsi	XII PS 2
38	Diny Evaningsih	Ariezal Dewa	XII PS 2
39	Wahyanti	Ismatun	XII PS 2

		Khasanah	
40	Bagus Rahardan	Ronaldo Rakardian	XII PS 2
41	Naning Retno	Nafisa Salsabila	XII PS 2
42	Zulaikhah	Dhea Annisa P	XII PS 2
43	Indro Dwi	Amanda Thalita	XII PS 2
44	Sobari	Aprilia Gita W	XII PS 2
45	Hadi	Chandra Rizky	XII PS 2
46	Amrul M	Wafik Azizah	XII PS 2
47	Paristiwanto	Lilian Cahya S	XII PS 2
48	Fatah Amin	Ferdhita Ayu	XII PS 2
49	Rismanto	Navia Ramadhani	XII PS 2
50	Kasmani	Nur Ningsih	XII PS 2
51	Maulidia	Sinta Dwi	XII PS 2
52	Zumrotun	Im Fitriani	XII TKJ 1
53	Sofiati	Cindyana Putri	XII TKJ 1
54	Nasikin	Putri Hariyadi	XII TKJ 1
55	Jumaidi	Rahmadya Carella	XII TKJ 1
56	Susilo M	Ailsha Amanda Putri	XII TKJ 1
57	Rofi'i	Alvin Ahmad	XII TKJ 1
58	Kusuma	Ugie Febiyansyah	XII TKJ 1
59	Suyati	Iqbal Maulana A	XII TKJ 1
60	Khamdani	Sintia Rahma	XII TKJ 1
61	Solahuddin	Oktito Ananda	XII TKJ 1
62	Suminah	Fierdha Husna	XII TKJ 1
63	Rizkiyah	Diva Maharani	XII TKJ 1
64	Sya'roni	Namira Agustina	XII TKJ 1
65	Amin sutanto	Ajo Septian	XII TKJ 1
66	Lukman	Marlina	XII TKJ 1
67	Wawan I	Maharani Putri	XII TKJ 1
68	Hardiyanto	Totti Pamungkas	XII TKJ 1
69	Suswanti	Lathifah Annisa	XII TKJ 1
70	Ari Susilo	Cicilia A	XII TKJ 1
71	Khamdi	Septiana	XII TKJ 1
72	Titik H	Muhammad Iqbal	XII TKJ 1
73	Romdoni	Rizal Alamsyah	XII TKJ 1
74	Khoirul umam	Ditto M	XII TKJ 1
75	Zubaidillah Ahmad	Ayu Khanza	XII TKJ 1
76	Zulaikhah	Widyaningtyas	XII TKJ 2
77	Sulastriningsih	Risky Meliana	XII TKJ 2
78	Anam M	Bayu yulianto	XII TKJ 2
79	Ramijan	Siti Rahmawati	XII TKJ 2
80	Ahmad Fauzan	Nur Huda	XII TKJ 2

81	Hadi Susilo	Eriska Tri H	XII TKJ 2
82	Surahman	Melinda Putri	XII TKJ 2
83	Ningsih	Cantika Cinta N	XII TKJ 2
84	Rahmadi	Humaimah Lalita	XII TKJ 2
85	Suyono	Ana Alisa P	XII TKJ 2
86	Susilo	Richard Hartawan	XII TKJ 2
87	Nisa A	Pandu Wicaksono	XII TKJ 2
88	Abdul Rohim	Icha Septiana	XII TKJ 2
89	Arif Susanto	Rizal Dewantara	XII TKJ 2
90	Rosyad Amin	M Ilham Putra E	XII TKJ 2
91	Taufik	Kirana Eka Putri	XII TKJ 2
92	Rahmad Hidayat	Kevin Syahputra	XII TKJ 2
93	Udin W	Andi Himawan	XII TKJ 2
94	Ngaterni	Faradilla Syafira	XII TKJ 2
95	Suyanto	Agus Budianto	XII TKJ 2
96	Dewi S	Andini Ayu Kharisma	XII TKJ 2
97	Vivi Nur A	Mustaghfiroh	XII TKJ 2
98	Rokhim	Dita Maharani S	XII TKJ 2
99	Muhammad Amin	Anam Muhammad	XII TKJ 2
100	Agus	Syaifuddin	XII TKJ 2

Lampiran 6

Uji Validitas dan Reliabilitas Harapan

Res	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4.	4	5	5	4	5	4	4	4	3	5	4	3	4
5.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6.	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4
7.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8.	5	5	4	5	4	5	3	3	3	5	4	4	5
9.	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4
10.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11.	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
12.	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
13.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
14.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
15.	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	3	4	4
16.	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5
17.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
18.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20.	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

21.	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
22.	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4
23.	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	4
24.	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4
25.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26.	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
27.	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
28.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29.	4	5	4	4	5	4	4	5	3	5	4	4	4
30.	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4
31.	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
32.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33.	4	4	3	5	5	4	4	4	5	3	3	4	4
34.	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
35.	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
36.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37.	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
38.	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
39.	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	5	5
40.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
41.	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3
42.	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4
43.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
44.	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5

45.	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
46.	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
47.	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
50.	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3
51.	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4
52.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
Korelasi	0,223	0,089	0,293	0,398	0,245	0,366	0,276	0,126	0,340	0,245	0,396	0,564	0,290
r tabel	0,279	0,279	0,279	0,279	0,279	0,279	0,279	0,279	0,279	0,279	0,279	0,279	0,279
Val.	tidak valid	tidak valid	valid	valid	tidak valid	valid	tidak valid	tidak valid	valid	tidak valid	valid	valid	valid
Var.	0,133	0,315	0,296	0,217	0,230	0,191	0,285	0,248	0,445	0,303	0,371	0,330	0,333
Reliabilitas	Reliabel												

Re s	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
1.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3.	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4

4.	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4
5.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6.	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
7.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8.	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	3	1
9.	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3
10.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11.	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
12.	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
13.	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4
14.	4	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	4	5
15.	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16.	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	3
17.	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4
18.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21.	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
22.	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
23.	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4
24.	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5
25.	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
26.	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
27.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

28.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29.	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	1	5
30.	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
31.	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	4	5	3
32.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33.	5	4	3	5	4	4	5	5	3	5	4	4	4
34.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35.	3	4	5	5	5	3	3	4	3	4	4	4	4
36.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38.	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
39.	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5
40.	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
41.	3	4	4	4	3	3	4	3	5	4	5	5	3
42.	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	4	5	5
43.	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4
44.	4	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4
45.	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50.	3	4	4	4	3	3	4	3	5	4	5	5	3
51.	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	4	5	5
52.	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4
	0,41	0,43	0,32	0,45	0,45	0,23	0,30	0,39	0,44	0,43	0,54	0,40	0,48

	8	4	2	8	3	7	2	2	0	4	5	4	5
	0,27 9	0,27 9	0,27 9	0,27 9	0,27 9	0,27 9	0,27 9	0,27 9	0,27 9	0,27 9	0,27 9	0,27 9	0,27 9
	valid	valid	Valid d	Valid d	valid	Tida k valid	valid						
	0,45 1	0,51 6	0,27 0	0,40 8	0,37 2	0,44 8	0,39 8	0,44 5	0,47 2	0,21 7	0,28 8	0,51 6	0,66 8

Re s	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39
1.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
2.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3.	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4.	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4
5.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6.	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
7.	5	5	4	4	3	3	5	5	3	4	2	5	5

8.	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4
9.	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3
10.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13.	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14.	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
15.	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
16.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
17.	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	3	4
18.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21.	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5
22.	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
23.	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4
24.	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5
25.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
26.	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5
27.	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
28.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29.	5	3	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4
30.	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
31.	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4

32.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33.	3	3	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
34.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
35.	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
36.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38.	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
39.	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	4
40.	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4
41.	5	4	4	3	5	5	3	5	5	5	4	5	4
42.	4	4	4	3	5	5	3	5	5	5	4	5	4
43.	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5
44.	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5
45.	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5
46.	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	5
47.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50.	5	4	4	3	5	5	3	5	5	5	4	5	4
51.	4	4	4	3	5	5	3	5	5	5	4	5	4
52.	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5
	0,43 6	0,29 5	0,40 6	0,38 2	0,38 5	0,36 8	0,36 7	0,43 9	0,49 8	0,45 6	0,40 5	0,48 7	0,62 8
	0,27 9												
	valid												

			d	d									
	0,32 4	0,36 7	0,26 4	0,44 5	0,38 8	0,34 2	0,45 1	0,28 1	0,44 2	0,44 8	0,47 7	0,48 1	0,28 1

Res	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
1.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3.	5	3	4	3	3	5	5	4	4	4	3
4.	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
5.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6.	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5
7.	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	3
8.	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
9.	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
10.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13.	5	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4
14.	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3
15.	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
16.	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
17.	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5

18.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21.	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22.	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5
23.	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5
24.	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25.	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
26.	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27.	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29.	5	4	4	5	3	5	4	5	4	4	4
30.	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4
31.	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4
32.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33.	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
34.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35.	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
36.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38.	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4
39.	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
40.	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5
41.	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5

42.	5	3	5	4	4	5	4	5	5	5	4
43.	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5
44.	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4
45.	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
46.	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4
47.	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50.	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5
51.	5	3	5	4	4	5	4	5	5	5	4
52.	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5
	0,481	0,278	0,418	0,426	0,445	0,425	0,297	0,471	0,411	0,322	0,401
	0,279	0,279	0,279	0,279	0,279	0,279	0,279	0,279	0,279	0,279	0,279
	valid	Tidak valid	valid								
	0,270	0,451	0,270	0,371	0,410	0,333	0,281	0,220	0,270	0,335	0,408

Lampiran 7

Uji Coba soal validitas dan reliabilitas kinerja

Res	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2.	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
3.	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	2	4
4.	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
5.	4	4	5	3	3	5	5	5	3	4	5	4	3
6.	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5
7.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8.	3	3	4	4	4	5	3	5	3	3	3	4	5
9.	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	4
10.	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11.	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2
12.	5	5	5	4	4	4	5	3	2	2	4	5	5
13.	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
14.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15.	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
16.	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	2	4
17.	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
18.	4	4	5	3	3	5	5	5	3	4	5	4	3
19.	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5

20.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21.	3	3	4	4	4	5	3	5	3	3	3	4	5
22.	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	4
23.	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24.	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2
25.	5	5	5	4	4	4	5	3	2	2	4	5	5
26.	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
27.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28.	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
29.	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	2	4
30.	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
31.	4	4	5	3	3	5	5	5	3	4	5	4	3
32.	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5
33.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34.	3	3	4	4	4	5	3	5	3	3	3	4	5
35.	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	4
36.	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37.	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2
38.	5	5	5	4	4	4	5	3	2	2	4	5	5
39.	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
40.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41.	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
42.	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	2	4
43.	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4

44.	4	4	5	3	3	5	5	5	3	4	5	4	3
45.	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5
46.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47.	3	3	4	4	4	5	3	5	3	3	3	4	5
50.	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	4
51.	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52.	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2
Korelasi	0,646	0,492	0,512	0,439	0,517	0,581	0,591	0,440	0,603	0,446	0,424	0,542	0,426
r tabel	0,279	0,279	0,279	0,279	0,279	0,279	0,279	0,279	0,279	0,279	0,279	0,279	0,279
Val.	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid
Var.	0,559	0,490	0,510	0,652	0,603	0,785	0,878	0,621	0,861	0,725	0,644	0,783	0,744
Reliabilitas	Reliabel												

Re s	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
1.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
3.	4	5	5	3	4	3	3	5	5	5	5	5	4

4.	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
5.	3	3	3	4	3	2	3	3	2	2	4	2	3
6.	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4
7.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8.	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3
9.	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3
10.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11.	1	2	3	2	2	1	3	5	3	5	3	1	1
12.	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
13.	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4
14.	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
15.	3	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4
16.	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	4	4
17.	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4
18.	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
19.	4	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3
20.	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3
21.	3	4	3	3	3	2	2	4	2	3	4	5	5
22.	3	2	3	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4
23.	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4
24.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25.	5	3	4	4	3	4	5	3	3	3	3	3	2
26.	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27.	4	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4

28.	5	5	5	4	4	4	4	5	3	3	3	4	5
29.	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
30.	2	3	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4
31.	3	4	2	2	2	4	2	5	3	3	3	5	3
32.	4	4	4	3	3	2	2	5	2	4	3	5	4
33.	5	4	3	5	4	4	5	5	3	5	4	4	4
34.	1	3	3	3	1	4	4	3	3	3	4	4	3
35.	3	4	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4
36.	4	5	3	3	4	4	5	2	4	4	5	1	4
37.	2	4	5	3	3	4	4	5	2	4	4	5	1
38.	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
39.	3	4	5	5	3	2	2	5	3	2	3	5	2
40.	3	3	3	4	3	2	2	2	2	4	4	4	4
41.	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
42.	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4
43.	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
44.	4	4	4	3	3	3	2	2	1	2	2	3	4
45.	3	3	3	2	2	5	4	5	3	3	3	3	3
46.	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4
47.	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
50.	3	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4
51.	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	4	4
52.	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4
	0,57	0,56	0,62	0,65	0,75	0,47	0,49	0,26	0,50	0,51	0,61	0,45	0,62

	7	5	0	7	8	4	7	3	9	1	7	0	9
	0,27 9	0,27 9	0,27 9	0,27 9	0,27 9	0,27 9	0,27 9	0,27 9	0,27 9	0,27 9	0,27 9	0,27 9	0,27 9
	valid	valid	valid	Valid d	valid								
	0,93 6	0,62 7	0,69 2	0,73 4	1,00 2	0,99 7	0,92 3	0,71 6	1,09 4	0,68 2	0,64 3	0,99 5	0,80 5

Re s	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39
1.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
2.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3.	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5
4.	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
5.	3	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4
6.	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
7.	5	5	5	4	4	3	3	3	5	5	4	5	5
8.	2	2	2	3	3	4	4	4	5	3	4	3	4
9.	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3
10.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11.	1	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
12.	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
13.	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

14.	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4
15.	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5
16.	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	5
17.	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	3	4
18.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19.	3	4	3	4	3	3	3	3	4	5	5	4	3
20.	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4
21.	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
22.	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5
23.	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4
24.	4	4	4	4	3	2	2	1	3	3	3	3	3
25.	2	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4	2	2
26.	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	2	3
27.	3	4	3	5	3	5	4	3	5	5	4	4	3
28.	5	5	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5
29.	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4
30.	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31.	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3
32.	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	3	4
33.	3	3	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
34.	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3
35.	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
36.	4	5	5	3	5	5	5	5	3	5	4	5	5
37.	4	4	5	3	5	5	5	5	2	5	3	5	5

38.	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3
39.	4	3	2	3	4	5	4	3	5	4	3	5	3
40.	4	4	4	3	3	3	2	2	2	1	1	2	4
41.	4	4	3	4	5	3	4	2	2	4	5	4	5
42.	4	4	4	3	4	5	3	4	4	5	4	5	4
43.	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
44.	4	4	3	3	3	2	3	2	3	4	5	3	4
45.	2	2	2	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3
46.	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47.	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4
50.	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5
51.	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	5
52.	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	3	4
	0,73 4	0,74 4	0,72 4	0,73 5	0,63 7	0,52 7	0,59 6	0,51 6	0,51 3	0,54 7	0,41 2	0,69 4	0,70 4
	0,27 9												
	valid												
	0,78 5	0,62 6	0,92 1	0,72 5	0,73 9	0,86 1	0,59 8	0,99 4	0,86 1	0,73 2	0,73 2	0,85 7	0,64 4

Res	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
-----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

1.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3.	3	4	4	5	3	3	4	4	5	5	4
4.	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
5.	3	4	3	3	4	4	5	4	4	3	4
6.	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4
7.	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4
8.	3	5	4	3	3	4	5	4	5	5	3
9.	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
10.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11.	4	4	4	3	5	3	4	3	2	5	3
12.	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5
13.	5	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5
14.	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4
15.	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4
16.	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5
17.	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5
18.	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
19.	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4
20.	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5
21.	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
22.	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3
23.	4	5	4	4	4	3	3	4	5	5	4
24.	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	2

25.	2	3	3	4	2	3	3	4	2	2	3
26.	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27.	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
28.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
29.	4	5	3	4	3	4	3	5	4	4	4
30.	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
31.	4	4	4	4	3	4	3	3	2	2	4
32.	5	5	4	5	5	5	4	4	3	2	2
33.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
34.	5	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3
35.	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3
36.	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	5
37.	5	4	5	5	4	4	4	3	3	5	5
38.	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
39.	4	5	3	4	3	3	4	3	3	5	5
40.	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3
41.	3	5	4	4	4	5	3	3	4	5	4
42.	5	4	5	5	3	5	4	5	3	3	4
43.	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4
44.	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	2
45.	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3
46.	5	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5
47.	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4
50.	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4

51.	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5
52.	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5
	0,476	0,585	0,638	0,666	0,523	0,571	0,547	0,591	0,653	0,556	0,695
	0,279	0,279	0,279	0,279	0,279	0,279	0,279	0,279	0,279	0,279	0,279
	valid										
	0,627	0,641	0,644	0,548	0,668	0,621	0,511	0,644	0,740	1,006	0,778

Analisis Uji Coba Butir Soal
Harapan Orang Tua Layanan Pendidikan

Responden	Validitas		Keterangan Validitas
	r hitung	r tabel	
1	0,223	0,279	Tidak Valid
2	0,089	0,279	Tidak Valid
3	0,293	0,279	Valid
4	0,398	0,279	Valid
5	0,245	0,279	Tidak Valid
6	0,366	0,279	Valid
7	0,276	0,279	Tidak Valid
8	0,126	0,279	Tidak Valid
9	0,340	0,279	Valid
10	0,245	0,279	Tidak Valid
11	0,396	0,279	Valid
12	0,564	0,279	Valid
13	0,290	0,279	Valid
14	0,418	0,279	Valid
15	0,434	0,279	Valid
16	0,322	0,279	Valid
17	0,458	0,279	Valid
18	0,453	0,279	Valid
19	0,237	0,279	Tidak Valid
20	0,302	0,279	Valid
21	0,392	0,279	Valid
22	0,440	0,279	Valid
23	0,434	0,279	Valid
24	0,545	0,279	Valid
25	0,404	0,279	Valid
26	0,485	0,279	Valid
27	0,436	0,279	Valid
28	0,295	0,279	Valid
29	0,406	0,279	Valid
30	0,382	0,279	Valid
31	0,385	0,279	Valid
32	0,368	0,279	Valid
33	0,367	0,279	Valid
34	0,439	0,279	Valid
34	0,498	0,279	Valid
36	0,456	0,279	Valid
37	0,405	0,279	Valid
38	0,487	0,279	Valid
39	0,628	0,279	Valid
40	0,481	0,279	Valid
41	0,426	0,279	Valid
42	0,445	0,279	Valid

43	0,425	0,279	Valid
44	0,297	0,279	Valid
45	0,471	0,279	Valid
46	0,411	0,279	Valid
47	0,322	0,279	Valid
48	0,401	0,279	Valid
49	0,535	0,279	Valid
50	0,561	0,279	Valid

**Analisis Uji Coba Butir Soal
Kinerja Layanan Pendidikan**

Responden	Validitas		Keterangan
	r hitung	r tabel	
1	0,646	0,279	Valid
2	0,492	0,279	Valid
3	0,512	0,279	Valid
4	0,439	0,279	Valid
5	0,517	0,279	Valid
6	0,581	0,279	Valid
7	0,591	0,279	Valid
8	0,440	0,279	Valid
9	0,603	0,279	Valid
10	0,446	0,279	Valid
11	0,424	0,279	Valid
12	0,542	0,279	Valid
13	0,426	0,279	Valid
14	0,577	0,279	Valid
15	0,565	0,279	Valid
16	0,620	0,279	Valid
17	0,657	0,279	Valid
18	0,758	0,279	Valid
19	0,474	0,279	Valid
20	0,497	0,279	Valid
21	0,263	0,279	Valid
22	0,509	0,279	Valid
23	0,511	0,279	Valid
24	0,617	0,279	Valid
25	0,450	0,279	Valid
26	0,629	0,279	Valid
27	0,734	0,279	Valid
28	0,744	0,279	Valid
29	0,724	0,279	Valid
30	0,735	0,279	Valid
31	0,637	0,279	Valid
32	0,527	0,279	Valid
33	0,590	0,279	Valid
34	0,516	0,279	Valid
34	0,513	0,279	Valid
36	0,547	0,279	Valid
37	0,412	0,279	Valid
38	0,694	0,279	Valid
39	0,704	0,279	Valid
40	0,476	0,279	Valid
41	0,666	0,279	Valid
42	0,532	0,279	Valid

43	0,571	0,279	Valid
44	0,547	0,279	Valid
45	0,591	0,279	Valid
46	0,653	0,279	Valid
47	0,556	0,279	Valid
48	0,695	0,279	Valid
49	0,629	0,279	Valid
50	597	0,279	Valid



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN**

Jl. Prof. Dr. Hamka Km.2 Semarang 50185
Telepon 024-7601295 Faksimile 024-7615387

www.walisongo.ac.id

Nomor : B-5034/Un.10.3/D.1/TL.00/11/2018 Semarang, 23 Mei 2018
Lampiran : -
Hal : Mohon Izin Riset

Yth.
**Kepala SMK Islamic Centre Baiturrahman
di Semarang**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.,

Diberitahukan dengan hormat dalam rangka penulisan skripsi, bersama ini kami hadapkan mahasiswa:

Nama : Nur Aliyatur Rohmah
NIM : 1403036018
Alamat : Troso RT 08/01 Pecangaan Jepara
Judul skripsi : Analisis Kepuasan Orang Tua Terhadap Pendidikan Keagamaan di SMK Islamic Baiturrahman Semarang

Pembimbing :

1. Dr. Fahrurrozi, M. Ag.
2. Prof. Dr. H. Fatah Syukur, M. Ag.

Mahasiswa tersebut membutuhkan data dengan tema/judul skripsi yang sedang disusun, oleh karena itu kami mohon Mahasiswa tersebut di ijinakan melaksanakan riset selama 8 hari, mulai tanggal 24 Mei 2018 sampai dengan tanggal 31 Mei 2018. Demikian atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu/Sdr, disampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

a.n. Dekan,



Prof. Dr. H. Fatah Syukur, M. Ag.

NIP. 19681212 199403 1003

Tembusan :

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang (sebagai laporan)



SMK ISLAMIC CENTRE BAITURRAHMAN SEMARANG

JL Abdulrahman Saleh No 285 Semarang Telp (024) 76634220
email smkicb@gmail.com website smkicbaiturrahmansmg.sch.id

SURAT KETERANGAN No. 455/SMK-ICB/B/VI/2018

Bismillaahirrahmaanirrahim

Yang bertanda tangan dibawah ini, kami:

Nama : **Dra. Hj. Sri Tantowiyah, M.Pd**
NIK : 04007
Jabatan : Kepala SMK Islamic Centre Baiturrahman

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : Nur Aliyatur Rohmah
NIM : 1403036018
Fakultas/ Jurusan : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Walisongo Semarang

Telah melakukan riset/ penelitian di SMK Islamic Centre Baiturrahman pada tanggal 24 Mei 2018 sampai dengan tanggal 31 Mei 2018 dengan Judul **Analisis Kepuasan Orang Tua Terhadap Pendidikan Keagamaan di SMK Islamic Baiturrahman Semarang.**

Demikian Surat Keterangan ini dibuat sesuai dengan keadaan sebenarnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 7 Juni 2018

Kepala Sekolah,


Dra. Hj. Sri Tantowiyah, M.Pd
NIK 04007

**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
PUSAT PENGEMBANGAN BAHASA**
Jl. Prof. Dr. Hamka KM. 02 Kampus III Ngaliyan Telp./Fax. (024) 7614453 Semarang 50185
email pph@walisongo.ac.id

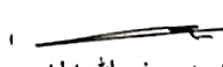
شهادة

B-0791/Un.10.0.P3/PP.00.9.03/2018

يشهد مركز تنمية اللغة جامعة والي سونجو الإسلامية الحكومية بأن

الطالبة **NUR ALIYATUR ROHMAH :**
تاريخ و محل الميلاد : **Jepara, 9 September 1996 :**
رقم القيد : **1403036018 :**

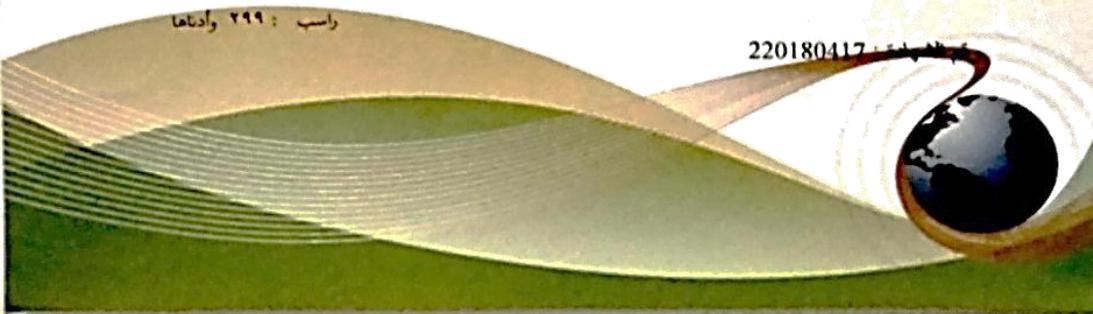
قد نجحت في اختبار معيار الكفاءة في اللغة العربية (IMKA) بتاريخ ٢٧ فبراير ٢٠١٨
بتقدير: **مقبول (٣٤٧)**
وحررت لها الشهادة بناء على طلبها.
سمارانج، ٨ مارس ٢٠١٨
مدير،


الدكتور محمد سيف الله الحاج
رئيس : **١٩٧٠٠٣٢١١٩٩٦٠٣١٠٠٣**



ممتاز : ٤٥٠ - ٥٠٠
جيد جدا : ٤٠٠ - ٤٤٩
جيد : ٣٥٠ - ٣٩٩
مقبول : ٣٠٠ - ٣٤٩
راسب : ٢٩٩ وأدناها

220180417





**MINISTRY OF RELIGIOUS AFFAIRS
STATE ISLAMIC UNIVERSITY WALISONGO
LANGUAGE DEVELOPMENT CENTER**
Jl. Prof. Dr. Hamka KM. 02 Kampus III Ngaliyan Telp./Fax. (024) 7614453 Semarang 50185
email : p3b@walisongo.ac.id

Certificate
Nomor : B-0694/Un-20.0/P3/PP.00.9/02/2018

This is to certify that

NUR ALIYATUR ROHMAH
Date of Birth: September 09, 1996
Student Reg. Number: 1403036018

the TOEFL Preparation Test

Conducted by
Language Development Center
of State Islamic University (UIN) "Walisongo" Semarang
On March 24th, 2017
and achieved the following scores:

Listening Comprehension	: 45
Structure and Written Expression	: 40
Reading Comprehension	: 38
TOTAL SCORE	: 410

February 27th, 2018



Dr. H. Muhammad Saifullah, M.Ag
199211996031003

Certificate Number : 120180276
* TOEFL is registered trademark by Educational Testing Service
This program or test is not approved or endorsed by ETS

RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

- 1. Nama : Nur Aliyatur Rohmah
- 2. Tempat Tanggal Lahir : Jepara, 09 September 1996
- 3. Alamat Rumah : Desa Troso, Rt 08 Rw 01 Pecangaan Jepara
- HP : 0895412616380
- E-mail : nuraliyarohmah030@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

- 1. Pendidikan Formal:
 - a. TK Matholi'ul Huda Troso Jepara
 - b. MI Matholi'ul Huda Troso Jepara
 - c. MTs Matholi'ul Huda Troso Jepara
 - d. MA Matholi'ul Huda Troso Jepara
 - e. UIN Walisongo Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI) angkatan 2014
- 2. Pendidikan Non-Formal:
 - a. TPQ Roudhotul Murottilin 01 Jepara
 - b. Madrasah Diniyyah Awwaliyah Matholi'ul Huda Jepara
 - c. Madrasah Diniyyah Wustho Matholi'ul Huda Jepara

Semarang, 24 Juni 2018

Nur Aliyatur Rohmah

NIM: 1403036018