

**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN
MANAJEMEN SEKOLAH TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI SEKOLAH DASAR SWASTA
RADMILA**

SKRIPSI



**Oleh:
Sumiati
150610058**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN
MANAJEMEN SEKOLAH TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI SEKOLAH DASAR SWASTA
RADMILA**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



**Oleh:
Sumiati
150610058**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Sumiati
NPM/NIP : 150610058
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN MANAJEMEN SEKOLAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI SEKOLAH DASAR SWASTA RADMILA

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 08-08-2019

Sumiati
150610058

**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN
MANAJEMEN SEKOLAH TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI SEKOLAH DASAR SWASTA
RADMILA**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI
Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Oleh
Sumiati
150610058

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera dibawah ini

Batam, 08-08-2019

Wasiman S.E., M.M.

Pembimbing

ABSTRAK

Kualitas pelayanan dalam sebuah instansi pendidikan adalah bagian terpenting dalam menentukan apakah instansi tersebut layak atau tidaknya untuk dilanjutkan operasionalnya. Begitu pula sebagai bahan pertimbangan untuk mengevaluasi apa saja yang perlu diperbaiki dalam memajukan instansi tersebut. Oleh karena itu, diperlukan suatu dasar penilaian yang tepat sebelum instansi pendidikan tersebut dikembangkan, salah satunya melalui tahap penilaian terhadap lingkungan kerja dan manajemen sekolah. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja dan manajemen sekolah terhadap kualitas pelayanan di Sekolah Dasar Swasta Radmila di Batam. Variabel independen yang digunakan adalah lingkungan kerja dan manajemen sekolah. Variabel dependen yang digunakan adalah kualitas pelayanan di Sekolah Dasar Swasta Radmila di Batam. Populasi pada penelitian ini adalah orangtua wali murid di Sekolah Dasar Swasta Radmila. Sampel pada penelitian ini menggunakan metode *Slovin*. Teknik analisis data pada penelitian ini adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) lingkungan kerja secara parsial dan signifikan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan dengan angka signifikansi sebesar $0,000 < 0,005$ 2) dan manajemen sekolah juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan angka signifikansi sebesar $0,001 < 0,005$. Hal tersebut dilihat dari analisis uji F dengan nilai F_{hitung} sebesar 22,029 dan F_{tabel} sebesar 3,06 yang menunjukkan nilai signifikansi $0,000 < 0,005$.

Kata Kunci : Lingkungan Kerja, Manajemen Sekolah, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Quality of service in an educational institution is the most important part in determining whether the institute is feasible or not to continue its operations. Therefore, an appropriate assessment basis is needed before the educational institution is developed, one of them through an assessment of the work environment and school management. The purpose of this study was to determine the effect of work environment and school management on service quality at Radmila Primary School in Batam. The independent variables used are work environment and school management. The dependent variable used is service quality at Radmila Primary School in Batam. The population in this study were parents of guardians of students at Radmila Primary School. The sample in this study used the Slovin method. The data analysis technique in this study is multiple linear regression. The results showed that 1) the work environment partially had a positive effect on service quality with a significance number of 0,000 <0.005 2) and school management also had a positive effect on service quality with a significance rate of 0.001 <0.005. This can be seen from the analysis of the F test with a F value of 22.029 and F table of 3.06 which indicates a significance value of 0,000 <0.005.

Keywords: *work environment, school management, service quality*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada program studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segenap keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr.Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Suhardi, S. Hum., M. Pd. selaku Dekan fakultas ilmu sosial dan humaniora Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Bapak Wasiman, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah sabar membantu serta membimbing penulis dalam memberikan sumbangan berupa pikiran, pengarahan, motivasi, saran, dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik.
5. Bapak Dr. Hendri Herman, S.E., M.Si. selaku pembimbing akademik yang telah sabar membimbing dan memberikan pengarahan, motivasi, dan saran.

6. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam
7. Keluarga besar penulis, Ayah Edi Liu Ket Liong , Ibu Bie Hin, semua saudara-saudari yang saya cintai, sahabat-sahabat yang telah memberikan doa dan perhatian serta dukungannya yang sangat besar kepada penulis.
8. Dan segalanya penyertaan Tuhan Yesus Kristus yang memberi kekuatan dalam setiap musim hidup saya.
9. Seluruh rekan seperjuangan mahasiswa/i Program Studi Manajemen angkatan 2015 yang telah banyak memberikan motivasi kepada penulis sehingga selesainya skripsi ini.

Semoga skripsi ini bisa berguna dan bermanfaat bagi penulis dan seluruh pihak yang berkepentingan yang memanfaatkan skripsi ini untuk kepentingan akademik dalam bidang akuntansi. Akhirnya dengan mengucapkan semoga Tuhan Yesus Kristus memberkati dan membalas kebaikan dan selalu mencurahkan kasihnya kepada kita semua.

Batam, 08-08-2019

(Sumiati)

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPEL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Pembatasan Masalah.....	9
1.4 Perumusan masalah	9
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Kajian Teori.....	11
2.1.1 Lingkungan Kerja	11
2.1.2 Manajemen Sekolah.....	15
2.1.3 Kualitas Pelayanan	19
2.2 Penelitian Terdahulu	22
2.3 Kerangka Teori	23
2.4 Hipotesis	23
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian	24
3.2 Analisis Regresi Linear Berganda	24
3.3 Operasional Variabel	25
3.3.1 Variabel Independen	26
3.3.2 Variabel Dependen.....	26
3.4 Populasi dan Sampel.....	27
3.4.1 Populasi	27
3.4.2 Sampel.....	27
3.5 Teknik Pengumpulan Data	28
3.5.1 Alat Pengumpulan Data	30
3.6 Metode Analisis Data	31
3.6.1 Analisis Deskriptif	31
3.6.2 Uji Kualitas Data.....	32

3.6.3 Uji Asumsi Klasik	33
3.6.4 Uji Autokorelasi	36
3.6.5 Uji Hipotesis.....	37
3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	39
3.7.1 Lokasi Penelitian.....	39
3.7.2 Jadwal Penelitian.....	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian.....	40
4.1.1. Profil Responden.....	40
4.1.1.1. Distribusi Responden Berdasarkan Kurun Waktu Bersekolah	40
4.1.2 Analisis Deskriptif	42
4.1.2 Uji Kualitas Data.....	46
4.1.3 Uji Asumsi Klasik	49
4.1.4 Uji Autokorelasi	53
4.1.4.2 Uji R Square	54
4.1.5 Uji Hipotesis.....	54
4.1.5.2 Uji F	55
4.2 Pembahasan	56
4.2.1 Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan	57

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	58
5.2 Saran.....	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN 1	63
LAMPIRAN 2	64
LAMPIRAN 3.....	66
LAMPIRAN 4	77
LAMPIRAN 5.....	87
LAMPIRAN 6.....	93
LAMPIRAN 7.....	97
LAMPIRAN 8.....	104

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Variabel Independen dan Indikatornya	26
Tabel 3.2 Variabel Dependen dan Indikatornya	27
Tabel 3.3 Skala Likert	30
Tabel 3.4 Kriteria Analisis Deskripsi	31
Tabel 3.5 Jadwal Penelitian.....	39
Tabel 4.1 Identitas responden berdasarkan kurun waktu anak bersekolah	41
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi tanggapan responden terhadap variabel lingkungan kerja	42
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi tanggapan responden terhadap variabel manajemen sekolah	43
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan	45
Tabel 4.5 Hasil uji Validitas Lingkungan Kerja (X1)	46
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Manajemen Sekolah (X2)	47
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Y)	47
Tabel 4.8 Indeks Koefisien Reliabilitas	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Reabilitas	49
Tabel 4.10 Hasil Uji Linearitas	51
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	52
Tabel 4.12 Hasil Uji Linear Berganda	54
Tabel 4.13 Hasil Uji R Square	54
Tabel 4.14 Hasil Uji T.....	55
Tabel 4.15 Hasil Uji F.....	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	23
Gambar 4.1 Histogram	49
Gambar 4.2 P-P Plot.....	50
Gambar 4.3 Scatterplot.....	53

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 2.1 Persamaan Regresi Linear Berganda	24
Rumus 3.1 Rumus <i>Slovin</i>	28
Rumus 3.2 Rumus <i>Conbrach Alpha</i>	33
Rumus 3.3 Rumus Uji Normalitas	34
Rumus 3.4 Rumus Regresi Linear Berganda	37

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Peranan tingkat kenyamanan lingkungan kerja dalam hal peningkatan kualitas pelayanan sangat penting di Sekolah Dasar Swasta Radmila yang selanjutnya akan disebut SDS Radmila, Manajemen SDS Radmila harus secara sungguh-sungguh memperhatikan lingkungan kerja, pernyataan ini didukung oleh (Potu, 2018: 1209) Lingkungan kerja yang memuaskan bagi karyawannya dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan adanya tingkat kenyamanan dalam lingkungan kerja diharapkan dapat terjadi hubungan baik antara para karyawan maupun para orangtua dan wali murid SDS Radmila.

Lingkungan kerja yang tidak sehat akan mengakibatkan pro dan kontra antar pihak terkait misalnya antara sesama pihak SDS Radmila maupun antara SDS Radmila dan wali murid, maka dari itu dibutuhkan prosedur dalam bekerja. Pernyataan didukung oleh (Primandaru, 2018: 61) yang menyatakan bahwa penyimpangan pada lingkungan kerja dalam sebuah ruang lingkup sekolah sangatlah penting, maka dari itu diperlukan perencanaan maupun penataan faktor-faktor lingkungan kerja dalam sebuah organisasi pendidikan.

Lingkungan kerja yang ada di sekitar karyawan dengan membentuk fisik atau non-fisik, langsung atau tidak langsung, dapat memberikan dampak nyata saat bekerja (Potu, 2018: 1209). Penting sekali bagi SDS Radmila untuk dapat menciptakan sebuah lingkungan kerja yang sehat agar dapat membuat para pekerjanya merasa nyaman. Lingkungan kerja yang sehat dapat

menciptakan suasana sekolah menjadi nyaman dan membuat para staff dan guru betah dengan pekerjaannya, Pernyataan ini didukung oleh (Primandaru, 2018: 61) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja yang sehat dan aman dapat memenuhi tingkat pelayanan yang baik begitupula dengan sebaliknya, lingkungan kerja yang tidak memenuhi kebutuhan wali murid akan dapat menurunkan kualitas pelayanan pada SDS Radmila.

Mempertahankan sebuah instansi pendidikan diperlukan peran serta wali murid SDS Radmila, karena peran wali murid sangat penting dalam mendukung kemajuan instansi pendidikan tersebut. Kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen dapat menjadi sebuah keunggulan bagi instansi pendidikan seperti yang dikemukakan oleh (Rahman, 2019: 302). Wali murid cenderung akan memilih pelayanan jasa yang dapat memuaskan keinginan yang diharapkan. Wali murid yang merasa pelayanannya terpenuhi akan menceritakan pengalamannya kepada orang lain. Sebuah tingkat kualitas pelayanan yang baik dapat kita ketahui melalui tingkat penggunaanya dan berakhir pada respon pengguna terhadap pelayanan yang diterima.

Tanggapan pengguna terhadap kualitas pelayanan itu sendiri menjadi penentu menyeluruh terhadap kualitas dan keunggulan terhadap sebuah pelayanan. Kualitas pelayanan dapat dinilai dengan cara membandingkan antara pelayanan yang diterima oleh para wali murid sudah dirasakan atau dinikmati dengan pelayanan yang sebenarnya mereka harapkan terhadap pelayanan dalam hal memenuhi kebutuhan dan keinginan wali murid demi tercapainya harapan wali murid, pernyataan ini didukung oleh (Cendriono & Ardiana, 2018: 190). Melalui

perbandingan persepsi tersebut maka kita dapat menilai pelayanan yang telah disediakan instansi pendidikan kualitasnya baik atau tidak, sudah memenuhi atau melampaui harapan dari instansi pendidikan sehingga mampu mengetahui sejauh mana produk atau jasa ini bermanfaat bagi masyarakat sekitarnya.

Dengan tercapainya harapan yang terpenuhi oleh wali murid, dapat meningkatkan kepercayaan bagi instansi pendidikan tersebut, diantaranya akan mendorong terciptanya loyalitas wali murid ke sekolah dan reputasi instansi terkait akan semakin positif bagi masyarakat, khususnya bagi para donatur SDS Radmila. Oleh karena itu, setiap instansi pendidikan perlu berupaya memahami harapan wali murid atas jasa yang dihasilkan atau pelayanan oleh manajemen yang diberikan atau disediakan untuk wali murid, pernyataan ini didukung oleh (Sholeha, Djaja, & Widodo, 2018: 16).

Sekolah swasta yang menyediakan jasa pendidikan bagi masyarakat, manajemen menjadi bagian yang harus diperhatikan. (Fadhli, 2017: 216) mengatakan bahwa manajemen dalam mengorganisasi suatu organisasi mutlak diperlukan. Seperti halnya dalam pendidikan, manajemen penting dalam pengelolaan sumber daya manusia dan pembiayaan untuk membangun sekolah dengan fasilitas yang memadai demi mendukung pemerintahan dalam menciptakan dunia pendidikan yang berkualitas dan menciptakan masyarakat yang bermanfaat bagi bangsa.

Atas masalah yang ditemukan inilah, maka peneliti memilih Sekolah Dasar Swasta Radmila sebagai objek penelitian, selain itu juga peneliti saat ini adalah salah satu karyawan di Sekolah Dasar Swasta Radmila sebagai Tata Usaha dan

juga penanggungjawab dalam pengelolaan Sarana dan Prasarana di Sekolah Dasar Swasta Radmila.

Sekolah Radmila merupakan sekolah Swasta yang berdiri tahun 2014. Sekolah ini resmi beroperasi setelah mendapatkan izin oprasional dari instansi terkait, dengan keluarnya surat izin oprasional nomor 648.2/421.3/DIKDAS/X/15. Terletak di Jl. Ahmad Dahlan Marina City Kecamatan Tanjung Uncang Kabupaten Batu Aji – Batam Kepulauan Riau – Indonesia, menjadikan Sekolah Radmila sebagai salah satu sekolah yang letaknya cukup strategis. Sekolah ini bisa menampung kebutuhan pendidikan di Kecamatan Batu Aji, Sagulung, Marina, Sekupang bahkan beberapa ada juga dari Tiban. Tidak hanya itu, sekolah ini berkomitmen untuk membantu pendidikan melalui program subsidi, diantaranya; sumbangan pembinaan pendidikan yang rendah tanpa ada kenaikan sampai peserta didik lulus, tidak ada biaya pembangunan disetiap tahunnya, uang seragam yang seadanya tanpa penambahan untuk keuntungan sekolah.

Dalam mendukung pengelolaan sarana, prasarana, serta media pembelajaran yang memadai di Sekolah Radmila, Sekolah Radmila mendapat pemasukan dari berbagai pihak, yakni dari pemerintah maupun non pemerintah, dukungan dari pemerintahan berupa program bantuan operasional dari pemerintah yang diberikan per triwulan dengan jumlah anggaran sesuai dengan data peserta didik yang telah di daftarkan ke Dinas Pendidikan. Bantuan operasional dari pemerintah ini tidak serta merta dapat menutupi biaya operasional Sekolah Radmila, Maka dari itu Sekolah Radmila menerapkan iuran sekolah bagi semua peserta didik.

Kurangnya sarana prasarana serta media pembelajaran yang memadai dapat menghambat proses belajar mengajar dan lingkungan kerja yang tidak nyaman. Lingkungan kerja fisik ialah segala hal yang berbentuk dan dapat dilihat wujudnya yang berada di sekitar tempat kerja serta dapat digunakan karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Sedangkan lingkungan kerja nonfisik adalah segala keadaan yang dirasakan berkaitan dengan kelembapan ruangan, suhu ruangan dan hubungan kerja karyawan.

Lingkungan kerja yang berbentuk fisik di SDS Radmila meliputi ruangan laboratorium komputer yang hanya memiliki 4 unit komputer sedangkan dalam satu kelas rata-rata di SDS Radmila mempunyai 20 jumlah murid jadi murid bergantian masuk ke ruangan komputer yang mengakibatkan tidak maksimalnya materi yang disampaikan guru sehingga tidak mencapai target pengajarannya. Selain laboratorium komputer adapula laboratorium sains yang peralatannya masih belum lengkap sehingga menyebabkan praktek dalam proses belajar tidak terpenuhi. Koridor sekolah yang sering dilewati staff dan murid kurang besar dan kurangnya ventilasi di koridor lantai 2 yang menyebabkan munculnya bau tidak sedap dalam koridor tersebut, membuat staff dan guru merasa tidak nyaman saat melewati koridor tersebut. Keadaan kelas yang tidak rapi dan terlihat penuh karena tidak tersedianya lemari untuk guru dan siswa dapat meletakkan buku dan media pembelajaran, hal ini mengakibatkan suasana dalam kelas menjadi tidak nyaman. Di SDS Radmila tidak ada ruangan khusus ibadah untuk semua agama, akibat kurangnya ruangan sekolah beberapa kelas agama terpaksa harus belajar di kantin dan ruangan uks, hal tersebut terlihat tidak etis. Ruangan guru yang kecil

tidak cukup untuk menampung 15 guru, tidak ada lemari tambahan untuk guru meletakkan buku pelajaran tambahan, sehingga buku diletakan bertumpuk di meja, ditambah dengan kurangnya rasa kepedulian guru dan staff terhadap kerapian meja dan ruangan, hal tersebut menyebabkan ruangan terlihat tidak rapi dan mengganggu kenyamanan guru dalam bekerja.

Sedangkan lingkungan nonfisik yang telah disebutkan di atas, sekolah juga memiliki SOP (Standar Operasional Prosedur) yang telah disepakati oleh semua guru dan bersifat wajib untuk dijalankan oleh staff dan guru di SDS Radmila. Dalam prakteknya di lingkungan kerja SDS Radmila SOP ini tidak keseluruhan dapat diterapkan ke masing-masing pribadi dan staff, beberapa masalah yang dapat saya kumpulkan yaitu prosedur pemakaian telepon selular yang dilarang saat guru masih berada di jam mengajar, dari beberapa guru yang memakai selular mengatakan bahwa mereka membutuhkan sumber informasi yang lebih detail yang tidak tertulis di buku pelajaran lalu ketersediaan *Wifi* di SDS Radmila tidak sepenuhnya membantu guru dalam mencari sumber informasi sehingga guru terpaksa menggunakan jaringan di telepon seluler pribadi untuk mencari di internet. Guru yang membawa masalah pribadi antar guru itu sendiri sehingga suasana lingkungan kerja menjadi tidak harmonis. Hubungan antara kepala sekolah dan staff yang tidak terlalu dekat mengakibatkan beberapa masalah yang dialami lingkungan sekolah tidak terselesaikan dengan baik. Kurangnya guru di SDS Radmila mengakibatkan guru diberikan jam tambahan oleh Kepala Sekolah dalam mengajar sehingga guru-guru merasa kewalahan dalam menyelesaikan tugas harian mereka seperti Silabus, RPP, prota, promes dan Membuat program

harian/jurnal belajar hal tersebut dapat mengurangi semangat guru dalam memberikan pelayanan pokoknya untuk mengajar dan berhadapan dengan wali murid.

Manajemen sekolah dalam pengelolaannya itu sendiri masih kurang efisien, SOP yang sudah diterapkan juga tidak berjalan dengan baik, beberapa masalahnya yakni masalah iuran bulanan atau yang disebut SPP (Sumbangan Pembinaan Pendidikan). SPP ini sebagai dana penunjang operasional sekolah, sehingga ketepatan dalam pembayaran iuran ini juga sangat berpengaruh dalam pembangunan sekolah. Dalam 6 Tahun berdirinya SDS Radmila iuran ini selalu bermasalah setiap tahunnya, kendala yang dihadapi ialah tunggakan-tunggakan SPP yang terus berkelanjutan dan penyelesaian masalahnya dianggap kurang memberikan efek jera bagi orangtua murid yang memang sudah sering menunggak SPP.

Berbagai masalah yang disampaikan pihak orangtua mengenai alasan terjadinya penunggakan tersebut, beberapa hal tersebut yakni penghasilan yang masih belum cukup untuk memenuhi kewajiban, selain itu sulitnya proses pembayaran yang mewajibkan orangtua untuk menyetor langsung iuran ke bank yang telah bekerjasama dengan Sekolah Radmila sehingga bagi orangtua yang sebagian besar rumahnya jauh dari bank merasa kerepotan untuk menyetorkan iuran. Selain penyetoran tunai, Sekolah Radmila juga menerapkan pembayaran non tunai berupa transfer langsung ke rekening sekolah, pada metode ini juga terdapat masalah, yakni jumlah pembayaran yang tidak sesuai dikarenakan ketidaktahuan orangtua mengenai jumlah denda yang dikenakan apabila terjadi

keterlambatan dalam pembayaran. Hal ini disebabkan oleh kurangnya sosialisasi antar SDS Radmila dan orangtua murid dalam hal pembayaran SPP dan biaya lainnya.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang telah ditulis, ada beberapa identifikasi masalah yang akan dijadikan bahan penelitian sebagai berikut;

1. Kurangnya ketegasan pihak manajemen sekolah yang terus memaklumi tunggakan besar yang dilakukan wali murid, sehingga tunggakan terus berkelanjutan tanpa adanya penyelesaian yang jelas.
2. Minimnya sosialisasi dari pihak Sekolah Radmila kepada orangtua peserta didik dalam koordinasi sistem pembayaran yang dijalankan di sekolah.
3. Adanya permasalahan dari sistem pembayaran iuran di sekolah radmila, sehingga terjadinya penumpukan denda yang sulit ditagih ke orangtua peserta didik.
4. Kurangnya sarana prasarana meliputi ruangan laboratorium, ruangan kelas, ventilasi ruangan serta media pembelajaran yang memadai sehingga menghambat proses belajar mengajar.
5. Kurangnya rasa kepedulian guru dalam menjaga kebersihan dalam kantor guru, sehingga ruangan terlihat berantakan dan mengganggu kenyamanan.
6. Kurangnya penerapan SOP di lingkungan kerja SDS Radmila, sehingga SOP tersebut kurang efisien.

7. Kurangnya penerapan SOP pada manajemen SDS Radmila, sehingga menimbulkan efek kurang jera baru orangtua/wali murid yang sering menunggak pembayaran biaya sekolah.
8. Kurangnya sosialisasi antara pihak SDS Radmila dan orangtua wali murid mengenai metode pembayaran sekolah, sehingga orangtua/wali murid merasa kerepotan untuk membayar biaya sekolah putra-putrinya.

1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk memudahkan dalam pembahasan supaya tidak melebar dan menyimpang dari yang dibahas, sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Peneliti hanya meneliti lingkungan kerja, manajemen sekolah dan kualitas pelayanan.
2. Objek penelitian bertempat di Sekolah Dasar Swasta Radmila.

1.4 Perumusan masalah

Berdasarkan uraian diatas maka dapat diambil permasalahan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Sekolah Dasar Swasta Radmila?
2. Apakah manajemen sekolah berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada SDS Radmila?
3. Apakah lingkungan kerja dan manajemen sekolah secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada SDS Radmila?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan pada Sekolah Dasar Swasta Radmila.
2. Untuk mengetahui pengaruh manajemen sekolah terhadap kualitas pelayanan pada Sekolah Dasar Swasta Radmila.
3. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja dan manajemen sekolah secara simultan terhadap kualitas pelayanan pada Sekolah Dasar Swasta Radmila.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi instansi pendidikan diharapkan untuk dapat memberikan masukan berupa informasi mengenai lingkungan kerja dan proses manajemen sekolah dalam pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan sebagai pertimbangan dalam merancang proses manajemen dalam suatu pelayanan yang diharapkan.
2. Bagi akademisi diharapkan penelitian ini mampu menjadi tambahan informasi dan referensi bagi insan akademisi serta mampu memberi kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan.
3. Bagi penelitian sebagai aktualisasi ilmu di bangku kuliah terutama yang berkaitan dengan masalah manajemen sumber daya manusia yang ada di dunia kerja.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Lingkungan Kerja

2.1.1.1 Pengertian Lingkungan Kerja

Menurut (Sutoyo, 2016: 188) Lingkungan kerja adalah suatu kondisi di sekitar tempat kerja baik secara fisik maupun non-fisik yang dapat memberi kesan menyenangkan, aman, meyakinkan. Keadaan lingkungan kerja sangat dibutuhkan dalam meningkatkan kualitas sebuah pelayanan karena pada lingkungan kerja yang sehat dengan suasana yang nyaman dapat meningkatkan semangat dan psikologi yang diterima karyawan ketika melakukan pekerjaan mereka. SDS Radmila harus memperhatikan dan mendukung lingkungan kerja yang baik untuk menciptakan lingkungan yang nyaman, kondusif dan aman sehingga karyawan dapat bekerja lebih baik, ini menjadi tantangan bagi SDS Radmila.

Menurut (Pareraway, 2018: 1829) lingkungan kerja maksudnya adalah keseluruhan alat dan bahan yang menjadi penunjang tempat bekerja dan lingkungan sekitarnya baik fisik maupun non fisik dimana seseorang bekerja, sistem kerjanya, serta penempatan posisi kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok.

Menurut (Muthalib & Alman, 2018: 61) lingkungan kerja adalah lembaga yang berpotensi mempengaruhi kinerja suatu instansi, lingkungan dibagi

Menjadi dua jenis, yaitu lingkungan umum dan lingkungan khusus. Lingkungan umum adalah segala sesuatu di luar organisasi yang berpotensi mempengaruhi sebuah instansi. Lingkungan ini dalam bentuk kondisi sosial dan teknologi. Sedangkan lingkungan khusus adalah bagian dari lingkungan yang berhubungan langsung dengan pencapaian tujuan.

2.1.1.2 Indikator-indikator Lingkungan Kerja

Indikator-indikator lingkungan kerja menurut (Muthalib & Alman, 2018:

62) yaitu sebagai berikut:

1. Penerangan/cahaya

Pencahayaan dalam ruang belajar peserta didik mempunyai peran yang penting dalam menambah semangat dan mendukung peserta didik sehingga peserta didik dapat menunjukkan hasil belajar yang baik, dan dapat berarti bahwa pencahayaan pada ruangan belajar yang cukup dapat membantu kegiatan-kegiatan operasional sekolah supaya bekerja dengan baik.

2. Sirkulasi udara

Ruangan belajar peserta didik sangat membutuhkan udara yang cukup, jika tidak adanya pertukaran udara yang baik akan menyebabkan melemahnya kesegaran fisik staf maupun peserta didik. Suhu yang terlalu panas akan mengurangi semangat belajar siswa dalam menjalankan proses belajar.

3. Kebisingan

Suara yang bunyinya bisa sangat mengganggu para peserta didik dan staff dalam proses belajar mengajar. Kebisingan dapat merusak konsentrasi belajar siswa sehingga hasil belajar dapat menjadi tidak optimal. Setiap manajemen sekolah harus selalu berusaha menghilangkan kebisingan atau setidaknya mengurangi untuk meminimalkan kebisingan. Kemampuan manajemen sekolah dalam menyediakan dana untuk keperluan pengendalian kondisi tersebut juga merupakan salah satu faktor yang menentukan pilihan bagaimana mengendalikan kebisingan di sekolah.

4. Kebersihan

Lingkungan kerja yang bersih akan membawa dampak positif terhadap lingkungan yang sehat. Setiap instansi harus memelihara lingkungan kerja supaya tetap terjaga kebersihannya. Dengan lingkungan yang bersih, karyawan akan senang dan pencapaian kinerja mereka akan meningkat.

5. Keamanan

Rasa aman bagi guru/staff, peserta didik dan wali peserta didik sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sekolah dan dalam proses belajar mengajar. Maksud dari keamanan ialah keamanan yang terdapat pada lingkungan fisik. Jika tempat belajar / bekerja tidak aman, staf dan siswa akan menjadi cemas, tidak dapat berkonsentrasi pada pekerjaan dan pembelajaran mereka dan kualitas layanan sekolah akan menurun.

Manajemen sekolah harus terus berusaha untuk menciptakan dan memelihara situasi dan suasana yang aman sehingga karyawan dan peserta didik merasa bahagia dan nyaman di tempat kerja dan dalam belajar.

2.1.1.3 Jenis-Jenis Lingkungan Kerja

Menurut (Muthalib & Almanah, 2018: 62) lingkungan dikategorikan menjadi dua, yakni lingkungan umum dan lingkungan khusus.

1. Lingkungan umum adalah segala sesuatu di luar instansi memberi kesan bagi instansi itu sendiri. Lingkungan ini terdiri dari keadaan sosial dan keadaan teknologi yang menyediakan fasilitas kerja, fasilitas peralatan kerja, fasilitas sosial.
2. Lingkungan khusus adalah bagian dari lingkungan yang berhubungan langsung dengan visi dan misi institusi yang dapat mempengaruhi institusi pendidikan dalam menjalankan tugasnya.

Lingkungan kerja menurut (Sutoyo, 2016: 188) terbagi menjadi dua jenis, yaitu keadaan lingkungan kerja yang melibatkan aspek fisik dan keadaan lingkungan kerja yang terkait dengan aspek nonfisik.

1. Lingkungan kerja fisik

Lingkungan kerja fisik yaitu segala kondisi fisik yang dapat ditemukan di tempat kerja yang memengaruhi staf dan wali murid secara langsung maupun tidak langsung. Lingkungan kerja fisik dapat dibagi menjadi dua jenis, yaitu:

- a. Lingkungan kerja yang langsung dapat dilihat dan digunakan dengan wali murid seperti meja, kursi, komputer, dan sebagainya.
- b. Lingkungan yang erkait dengan lingkungan umum juga dapat disebut lingkungan kerja yang mempengaruhi manusia, misalnya suhu,, kelembaban, sirkulasi udara, pencahayaan, pengaturan, getaran mekanis, bau, warna dll.

2. Lingkungan kerja non fisik

Lingkungan kerja nonfisik adalah segala hubungan yang ada hubungannya dengan pekerjaan, hubungan dengan manajer puncak, atau hubungan dengan rekan kerja atau hubungan dengan bawahan.

2.1.2 Manajemen Sekolah

2.1.2.1 Pengertian Manajemen Sekolah

Manajemen sekolah adalah optimalisasi sumber daya atau manajemen dan pengendalian (Nur, 2016: 94). Mengoptimalkan sumber daya yang terkait dengan pemberdayaan sekolah adalah alternatif yang sempurna dalam membangun sebuah sekolah independen yang berkualitas tinggi.

Manajemen sekolah adalah seluruh proses dari semua kegiatan di bidang pendidikan yang memanfaatkan semua fasilitas yang tersedia, baik personil, materi, dan spiritual untuk mencapai tujuan pendidikan yang bermutu bagi bangsa (Gunawan, 2017: 29). Sekolah dengan berbagai aktivitas dan kegiatannya dalam rangka mencapai tujuan pendidikan sekolah, memerlukan manajemen sekolah yang andal.

Menurut (Farah, 2013: 13) “*Healthy and good school management produces planned work with assistance assigned by people, within the allocated budget and within the given deadline*”. Manajemen sekolah yang sehat dan baik menghasilkan pekerjaan yang terencana dengan bantuan yang ditugaskan orang, dalam anggaran yang dialokasikan dan dalam yang diberikan tenggat waktu.

2.1.3.2 Indikator Manajemen

Menurut (Taryaman, 2018: 31) manajemen Sekolah memiliki beberapa indikator yaitu;

1. Perencanaan
 - a. Penstrukturan waktu belajar & aktivitas yang diikuti peserta didik.
 - b. Penstrukturan waktu pelayanan dalam manajemen sekolah.
2. Pengorganisasian pada manajemen sekolah
 - a. Pemisahan peran dan tanggungjawab antara guru, staff dan peserta didik.
3. Penggerakan
 - a. Melakukan tindakan perbaikan dalam sekolah
 - b. Mendukung sekolah dalam pengadaan media pembelajaran.
4. Pengawasan
 - a. Melakukan evaluasi pelayanan antara sekolah dan orangtua.
 - b. Penilaian manajemen sekolah

2.1.2.3 Ciri-ciri Manajemen Sekolah

Adapun ciri-ciri manajemen sekolah terkandung dalam beberapa hal berikut;

- a. Manajemen merupakan serangkaian kegiatan yang terjadi, oleh, dan bagi manusia.
- b. Kegiatan tersebut yaitu proses mengelola serangkaian kegiatan pendidikan yang kompleks dan unik karena sekolah bertujuan untuk menghasilkan potensial murid yang bermanfaat. Manajemen dikoordinasikan oleh sekelompok orang yang terlibat dalam organisasi sehingga kegiatan mereka harus dipertahankan untuk menciptakan lingkungan kerja yang sehat tanpa harus mengorbankan sumber daya yang berhubungan langsung dengan kegiatan pendidikan.
- c. Manajemen diterapkan untuk dapat mencapai sebuah misi dan visi yang telah disepakati dan ditentukan, yang mencakup tujuan bersama (skala tujuan umum) dan disediakan oleh masing-masing instansi pendidikan (skala tujuan spesifik).

2.1.2.4 Tujuan Manajemen Sekolah

Menurut (Suhardan, 2009: 88) secara umum ada 4 tujuan manajemen sekolah, yaitu ;

1. Produktivitas atau daya produksi atau produktivitas adalah sebagai perbandingan antara luaran (*output*) dengan hasil (*input*).
2. Kualitas, mengacu pada peringkat yang diberikan atau digunakan untuk produk dan layanan tertentu berdasarkan pertimbangan tujuan dan hasil (*output*) yang baik.
3. Efektivitas adalah ukuran keberhasilan misi pada sebuah instansi. instansi pendidikan yang efektif meliputi manajemen sekolah yang baik

dan dimensi kepemimpinan, guru, fakultas dan lain-lain, siswa kurikulum, infrastruktur, manajemen kelas, hubungan sekolah dan masyarakat, manajemen spesialisasi sekolah dan hubungan masyarakat.

4. Efisiensi adalah tentang mengerjakan segala sesuatu sesuai dengan yang ditetapkan. Suatu kegiatan dapat dikatakan efisien ketika tujuannya tercapai dengan pemanfaatan sumber daya yang telah disediakan. Efisiensi dalam instansi pendidikan yakni tercapainya tujuan dengan penggunaan waktu pas, biaya yang dapat ditekan, energi dan sumber daya yang sesuai dengan kebutuhan instansi tersebut.

2.1.2.5 Fungsi Manajemen Sekolah

Secara umum ada empat fungsi manajemen menurut (Nur, 2016: 95) yang banyak dikenal masyarakat, yaitu;

1. Fungsi perencanaan (*planning*)

Rencana ini ada di tangan setiap pemimpin dan pelaksana untuk diimplementasikan. Oleh karena itu, melalui perencanaan, kita dapat mengintegrasikan kesamaan, kombinasi, dan tindakan di lapangan. Perencanaan jangka pendek perlu ditetapkan pada skala prioritas, yang harus dilakukan sebelumnya dan secara bertahap dan direncanakan untuk langkah-langkah selanjutnya sehingga tujuan jangka pendek dapat dipenuhi, evaluasi perlu diambil untuk beralih ke langkah berikutnya.

2. Fungsi pengorganisasian (*organizing*)

Fungsi pengorganisasian ialah kegiatan yang menggunakan sumber daya manusia dan lainnya yang harus dilaksanakan oleh instansi jasa pendidikan yang telah menetapkan tujuan pendidikan dan mewujudkan tujuan tersebut.

3. Fungsi pengarahan (*directing*)

Fungsi Pengarahan adalah adanya hubungan manusia dalam kepemimpinan bawahan yang berusaha memahami dan menyumbangkan energi mereka secara efektif dan efisien untuk tujuan instansi pendidikan. Dalam manajemen, direksi itu rumit karena melibatkan orang dan berbagai perilaku masyarakat itu sendiri sedangkan manusia memiliki perilaku berbeda.

4. Fungsi pengendalian (*controlling*)

Pengendalian (*control*) adalah salah satu fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pengelolaan sumber daya manusia, dan mengarahkan. Pengendalian mempunyai peran penting karena membantu mengatasi kesalahan dan mengambil tindakan untuk memperbaiki dan mengubah penyimpangan dari standar dan memberi arahan supaya tujuan organisasi dapat berhasil dengan cara yang baik.

2.1.3 Kualitas Pelayanan

2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut (Sholeha et al., 2018: 21), menyimpulkan bahwa kualitas layanan yang diharapkan oleh wali murid yang dapat diterima sebagai penyedia layanan

mengharapkan tingkat kualitas layanan tertinggi yang akan diperoleh dari layanan yang diterima sebelumnya. Jika layanan yang diberikan melebihi harapan pelanggan maka kualitas layanan dianggap sudah memenuhi harapan.

Menurut (Ronald, 2015: 36), “*service quality is a result of good working environment experienced by customer*”. Maksudnya ialah bahwa kualitas pelayanan adalah hasil dari lingkungan kerja baik yang dialami langsung oleh orangtua murid.

Menurut (Rangga & Nalendra, 2018: 184), Kualitas pelayanan adalah keadaan pelayanan baik dan buruk yang disediakan oleh penyedia jasa pendidikan yang dapat dapat memenuhi harapan wali murid.

Menurut (Affandi et al., 2017: 299), berpendapat kualitas pelayanan adalah tingkat terbaik yang diinginkan dan dapat dikontrol atas kesempurnaan untuk mencapai keinginan pelanggan.

Menurut (Hadiwidjaja, 2017: 291), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah keunggulan dibandingkan dengan harapan konsumen. Oleh karena itu, terdapat dua faktor yang memengaruhi kualitas sebuah pelayanan yakni pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan. Jika pelayanan diterima seperti yang diharapkan, kualitas pelayanan baik atau memuaskan.

2.1.3.2 Indikator-indikator Kualitas Pelayanan

Menurut (Sudiarta, 2018: 4547), terdapat lima indikator kualitas pelayanan, yaitu;

1. Bukti langsung/berwujud (*tangible*), merupakan kemampuan SDS Radmila saat menunjukkan keunggulannya ke pihak wali peserta didik.

Ini termasuk dalam tersedianya peralatan dalam ruangan, keramahan staf dan sarana penyampaian informasi.

2. Keandalan (*reliability*), adalah sebuah kemampuan pada SDS Radmila yang secara tepat dan terpercaya agar dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang sudah dijanjikan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), adalah kebijakan SDS Radmila untuk dapat menyelesaikan permasalahan dan memberikan pelayanan secara cepat (*responsif*) dan tepat kepada wali peserta didik, dengan penyampaian informasi secara jelas.
4. Jaminan (*assurance*), adalah sebuah rasa percaya wali peserta didik ke SDS Radmila yang dirasakan oleh orangtua peserta didik akibat pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan staf SDS Radmila dalam memberikan pelayanan kepada wali peserta didik.
5. Empati (*emphaty*), adalah upaya untuk memahami harapan wali peserta didik dengan memberikan perhatian atau pemakluman yang tulus dan bersifat individual yang kepada wali peserta didik yang mempunyai masalah dalam menyelesaikan administrasi sekolah.

2.1.3.3 Unsur-unsur Kualitas Pelayanan

Menurut (Putri, 2017: 24) terdapat delapan unsur-unsur kualitas pelayanan, yaitu;

1. Kesederhanaan, yang meliputi tatacara penyampaian pelayanan yakni : mudah dan tidak berbelit-belit.

2. Kepastian terhadap : biaya dan prosedur, pegawai yang menerima kritik untuk pelayanan yang diberikan oleh SDS Radmila.
3. Keterbukaan, yang menyangkut ketepatan penyampaian dan kejelasan pelayanan yang diinfokan kepada wali peserta didik.
4. Efisiensi, yang berarti bahwa layanan yang diberikan oleh SDS Radmila harus dibatasi dengan persyaratan hal-hal yang dianggap penting.
5. Ekonomis, yang berarti bahwa dana dibebankan ke penerima layanan sudah sesuai dengan kemampuan masyarakat dan hukum dan peraturan yang berlaku. Selain itu, ini juga merupakan pondasi dalam mempertahankan layanan itu sendiri.
6. Keadilan, ruang lingkup layanan yang disediakan oleh suatu organisasi diharapkan luas dan memungkinkan. Ini berarti bahwa tidak ada area di mana layanan dibedakan dari keadilan khusus berdasarkan jenjang dan terpisah. Ketetapan waktu berarti bahwa rencana yang sudah diatur telah sesuai dengan standar yang diberikan dan sesuai dengan waktu yang ditentukan.

2.2 Penelitian Terdahulu

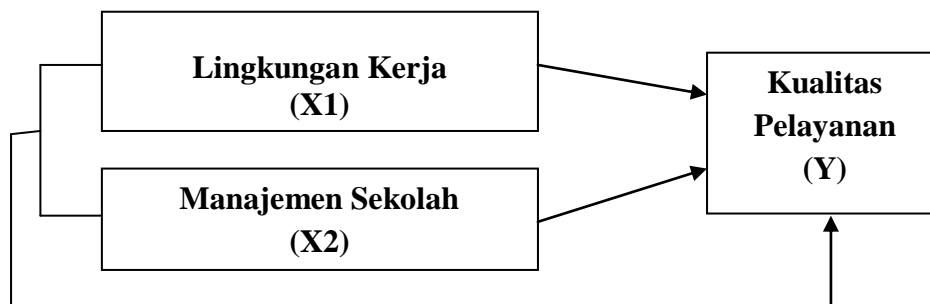
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Nama (tahun)	Judul	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1	(Vivi Ariani aminanda, 2016)	Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. TELKOM divisi akses kedaton Bandar Lampung	Regresi Linear Berganda	Lingkungan kerja dan Motivasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan

Lanjutan Tabel 2.1

2	(Irdiyanti dan Syamsir, 2018)	Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang	Regresi Linear Berganda	Lingkungan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.
3	(Faiza Nurmasitha, Abdul Hakim, Wima Yudo Prasetyo, 2016)	Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan	Regresi Linear Berganda	Kompetensi Pegawai dan Lingkungan kerja secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

2.3 Kerangka Teori



Gambar 2.1 Kerangka Teori

2.4 Hipotesis

Berdasarkan pemaparan tersebut, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut :

- H1 : Lingkungan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada SDS Radmila di Kota Batam.
- H2 : Manajemen sekolah berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada SDS Radmila di Kota Batam.
- H3 : Lingkungan kerja dan manajemen sekolah berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan pada SDS Radmila di Kota Batam.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah desain penelitian kuantitatif. Menurut (Sudaryono, 2018: 92), Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan metode kuantitatif, mempunyai tujuan mengukur fenomena sosial atau fenomena sosial secara kuantitatif atau menganalisis bagaimana fenomena atau fenomena sosial terjadi dalam masyarakat ada kaitannya satu sama lain. Metode ini mendasarkan penelitian data penyelidikan jumlah atau frekuensi suatu kejadian atau fenomena.

Data dikumpulkan dari responden (bagian dari populasi) dengan menggunakan kuesioner. Unit analisis adalah satuan tertentu atau individu yang menjadi responden.

3.2 Analisis Regresi Linear Berganda

Pengertian analisis regresi linear berganda menurut (Lagautu, 2019: 754) adalah analisis asosiasi yang digunakan untuk meneliti adanya pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap suatu variabel tergantung pada skala intervalnya.

Persamaan regresi linier berganda adalah :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

Rumus 2.1 Persamaan Regresi Linear Berganda

Keterangan:

Y : Keputusan Pembelian

a : Nilai Konstanta

X1 : Citra Perusahaan

X2 : Kualitas Layanan

X3 : Persepsi Konsumen

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$: Koefisien masing-masing faktor

ε : Standar error

Dalam penelitian ini, penjelasan diperkuat dengan penyajian data dalam bentuk tabel, grafik dan gambar, dilanjutkan dengan analisis dan pembahasan yang telah dilakukan.

3.3 Operasional Variabel

Menurut (Sugiyono, 2012: 38), operasional variabel adalah sebuah karakter terhadap orang atau objek atau kegiatan dengan variasi spesifik yang telah ditentukan, diteliti, dipahami dan kemudian ditarik kesimpulan. Definisi operasional merupakan bagian dari penelitian yang berkaitan dengan variabel-variabel dalam judul penelitian sebagai model utama pada sebuah penelitian yang konsisten terhadap hasil dari masalah. Teori ini digunakan sebagai dasar yang dapat mempengaruhi variabel dependen dan indikator akan digunakan untuk mengukur variabel secara lebih rinci. Variabel operasi dalam penelitian ini adalah tiga variabel penelitian, yang terdiri dari 2 variabel independen (bebas) yaitu Lingkungan Kerja (X_1) dan Manajemen Sekolah (X_2) serta variabel dependen (terikat) yaitu Kualitas Pelayanan (Y_1).

3.3.1 Variabel Independen

Independent Variable atau variable bebas adalah variable yang mempengaruhi variabel terikat positif dan negatif (Sudaryono, 2018: 154). Variabel independen adalah variable yang diubah atau dikendalikan dalam percobaan ilmiah untuk menguji efek pada variable dependen. Pada penelitian ini, variable independen yaitu lingkungan kerja dan manajemen sekolah.

Tabel 3.1 Variabel Independen dan Indikatornya

Variabel Independen	Indikator
Lingkungan Kerja	1. Penerangan/Cahaya
	2. Sirkulasi Udara
	3. Kebisingan
	4. Kebersihan
	5. Keamanan
Manajemen Sekolah	1. Perencanaan
	2. Pengorganisasian
	3. Penggerakan
	4. Pengawasan

3.3.2 Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang diuji dan diukur dalam percobaan ilmiah. (Sudaryono, 2018: 154). Pada penelitian ini, variabel dependennya adalah kualitas pelayanan.

Tabel 3.2 Variabel Dependen dan Indikatornya

Variabel Dependen	Indikator
Lingkungan Kerja	1. Bukti Langsung
	2. Kehandalan
	3. Daya Tanggap
	4. Jaminan
	5. Empati

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut (Sudaryono, 2018: 165) populasi adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan semua kelompok orang, peristiwa atau objek yang menjadi fokus penelitian untuk diteliti. Dengan kata lain, populasi adalah bidang dari sebuah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek dengan karakteristik dan kualitas spesifik yang ditentukan peneliti untuk dipelajari dan kemudian dapat ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2012: 80). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua orangtua wali murid di Sekolah Dasar Swasta Radmila Batam. Jumlah populasi orangtua dan wali murid di Sekolah Dasar Swasta Radmila adalah 208 orang.

3.4.2 Sampel

Sampel penelitian adalah faktor penting untuk dipertimbangkan dalam penelitian ini. Sampel penelitian mencerminkan dan menentukan sejauh mana sampel berguna dalam menarik kesimpulan. Menurut (Sudaryono, 2018: 165) sampel yaitu suatu bagian dari populasi, dengan demikian sebagian dari beberapa

populasi merupakan sampel. Sampel dalam penelitian ini dipilih dengan menggunakan metode *slovin*, dimana populasi menjadi sampel, yaitu sebanyak 137 orangtua murid, dengan menggunakan rumus sebagai berikut ;

$$x = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Rumus 3.1 Rumus Slovin

Perhitungan mencari jumlah sampel

$$X = N / ((1 + (N \cdot e^2)))$$

$$X = 208 / ((1 + (208 \cdot 0,05^2)))$$

$$X = 208 / ((1 + (208 \cdot 0,0025)))$$

$$X = 208 / (1 + 0,52)$$

$$X = 208 / 1,52$$

$$X = 136,8 \text{ (dibulatkan menjadi 137 sampel)}$$

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data sangat penting dalam sebuah penelitian. Bagian ini akan menjadi penentu dalam proses analisis data dan juga menyimpulkan dari sebuah penelitian. Adapun cara-cara pengumpulan data pada sebuah penelitian yaitu dengan metode eksperimen di laboratorium, di rumah dengan berbagai responden, pada suatu seminar, diskusi, di jalan dan lain-lain (Sugiyono, 2012: 137). Data yang digunakan dalam penelitian ini ada 2, yaitu:

1. Data primer

Data primer adalah sumber data yang diamati langsung dan dikumpulkan langsung dari sumbernya. (Sugiyono, 2012: 137). Data primer yang

digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang disebarakan kepada orangtua murid Sekolah Dasar Swasta Radmila.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data penelitian yang telah dikumpulkan dan dapat diakses oleh peneliti (Sugiyono, 2012: 137). Data sekunder digunakan untuk meningkatkan kevalidan ukuran sampel studi penelitian dan juga dipilih untuk efisiensi dan kecepatan yang datang dengan menggunakan sumber daya yang sudah ada. Data sekunder yang digunakan di dalam penelitian ini adalah menggunakan buku, jurnal dan skripsi sebagai bahan referensi.

Teknik pengumpulan data dan instrumen yang digunakan oleh penulis di dalam penelitian ini adalah:

1. Kuesioner/angket

Merupakan sebuah teknik atau metode pengumpulan data secara tidak langsung (para peneliti tidak menjawab responden secara langsung). Instrumen atau alat pengumpulan data yang disebut kuesioner berisi beberapa pertanyaan atau pernyataan yang harus ditanggapi atau dijawab oleh responden (Sudaryono, 2018: 207).

2. Dokumentasi

Dokumentasi bertujuan untuk mendapatkan data langsung dari situs penelitian, buku, laporan kegiatan, foto dan dokumenter. Dokumen ini adalah sebuah catatan peristiwa masa lalu yang sudah ada pendataan tentang penelitiannya. Dokumen bisa dalam bentuk tulisan monumental,

gambar, atau karya. Dokumen tertulis seperti buku harian, riwayat hidup, cerita, biografi, aturan, kebijakan. Dokumen dalam bentuk gambar, seperti gambar-gambar langsung, sketsa dan banyak lagi. Dokumen dalam bentuk karya seperti seni, yang bisa berupa hasil karya, ukiran, film, dll. (Sudaryono, 2018: 219).

3.5.1 Alat Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data pada penelitian, peneliti akan menggunakan instrumen untuk mengumpulkan data. Oleh karena itu, posisi skala / instrumen untuk pengumpulan data dalam proses penelitian sangat penting karena kondisi data tergantung pada instrumen yang dibuat. Alat yang digunakan dalam penelitian adalah kuesioner yang kemudian di uji dengan alat bantu SPSS versi 20. Tipe skala yang digunakan adalah skala *Likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok peristiwa atau gejala sosial (Sudaryono, 2018: 190). Tanggapan/jawaban untuk setiap item instrumen yang menggunakan skala *Likert* dinilai dari sangat positif ke sangat negatif dengan kategori berikut:

Tabel 3.3 Skala likert

Keterangan	Skala
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sudaryono 2018

3.6 Metode Analisis Data

Analisis data adalah sebuah kegiatan pada penelitian yang mengubah data penelitian menjadi sebuah informasi yang dapat diterapkan dan digunakan untuk menarik kesimpulan dalam sistem penelitian (Hernandeni, 2018: 152). Metode analisis ini terdiri dari metode analisis deskriptif dan uji kualitas data. Analisis ini menggunakan program SPSS versi 20, beberapa pengujian terhadap data yang terkumpul akan di analisis untuk memberikan gambaran pengaruh antara variabel independen dan dependen di pada penelitian ini.

3.6.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah jenis deskriptif memberikan ringkasan sederhana dari sampel dan tentang pengamatan yang telah dilakukan. Untuk kemudian diolah menjadi suatu data dan kemudian dilakukan analisis sehingga dapat ditarik kesimpulan pada akhir penelitian (Sofiyan, 2018: 175).

Untuk menyederhanakan deskripsi variabel penelitian, kriteria tertentu yang digunakan untuk menjawab skor kategori kuesioner yang dikumpulkan dari responden. Penggunaan skor kategori ini digunakan sesuai dengan lima kategori skor yang dikembangkan pada skala *likert* dan digunakan dalam penelitian ini. Adapun kriteria yang dimaksud seperti pada tabel 3.4 dibawah ini:

Tabel 3.4 Kriteria Analisis Deskripsi

Rentang Kategori Skor	Penafsiran
1,00 – 1,79	Sangat Tidak Baik/Sangat Rendah
1,80 – 2,59	Tidak Baik/Rendah
2,60 – 3,39	Cukup/Sedang
3,40 – 4,19	Baik/Tinggi
4,20 – 5,00	Sangat Baik/Sangat Tinggi

Sumber : Sugiyono (2012:146)

3.6.2 Uji Kualitas Data

Uji kualitas data adalah salah satu uji yang diperlukan dalam penelitian dengan penggunaan instrumen kuesioner, yang bertujuan untuk memperoleh data yang dapat dipertanggungjawabkan.

3.6.2.1 Uji Validitas Instrumen

Instrumen yang *valid* berarti dapat mengukur apa saja yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2008 : 109). Uji validitas adalah uji keakuratan atau keakuratan alat ukur dalam mengukur apa yang ingin diukur. Dalam pengertian yang mudah dipahami, pengujian validitas adalah uji yang bertujuan untuk menilai apakah instrumen pengukuran sudah sesuai untuk diukur. Item pertanyaan dapat dinyatakan *valid* jika nilai r (koefisien korelasi antara skor butir pertanyaan dengan total skor) $> 0,30$.

3.6.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menentukan tingkat konsistensi kuesioner yang digunakan oleh peneliti, sehingga kuesioner ini dapat diandalkan untuk mengukur variabel penelitian. Reliabilitas berarti keandalan atau konsistensi. Hal ini menunjukkan bahwa melakukan pengukuran item yang sama secara berulang dapat menunjukkan hasil dan kondisi yang identik atau sangat mirip (Priyatno, 2012: 155). “Uji reabilitas menggunakan *cronbach's alpha*, suatu instrumen dikatakan *reliable* apabila *cronbach alpha* lebih besar dari 0,60”.

Untuk mencari besaran angka reliabilitas dengan menggunakan metode *Conbrach Alpha* dapat digunakan suatu rumus sebagai berikut:



Rumus 3.2 Rumus *Conbrach Alpha*

Sumber: Wibowo (2012)

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas instrumen

k = Jumlah butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian pada butir

σ_1^2 = Varian total

3.6.3 Uji Asumsi Klasik

Ujinasumsi klasik adalah uji statistik yang digunakan untuk menentukan hubungan antar variabel. Uji asumsi digunakan untuk memberikan pra-tes, atau uji pendahuluan pada instrumen yang digunakan saat pengumpulan data, dan jenis data yang akan diproses lebih lanjut dari pengumpulan data awal yang telah diperoleh, sehingga kondisi untuk memperoleh data yang tidak bias agar dapat dipenuhi atau, sehingga prinsip *Best Linier Unbiased Estimator* atau BLUE terpenuhi (Wibowo, 2012: 61).

3.6.3.1 Uji Normalitas Data

Uji normalitas digunakan untuk menetapkan apakah setiap variabel dapat terdistribusi dengan normal atau tidak. Uji normalitas perlu digunakan untuk menguji variabel lain dengan mengasumsikan bahwa nilai residual telah mengikuti distribusi normal (Lagautu, 2019: 754). Penelitian ini, normalitas data dilihat dengan alat uji yang digunakan adalah dengan analisis grafik histogram dan grafik *probability plot*.

Dasar pengambilan keputusan dengan analisis grafik *probability plot* adalah

1. Jika titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika titik penyebaran jauh dari garis diagonal dan/atau tidak mengikuti arahn garis diagonal, maka model regresi tidak menerima asumsi normalitas.

$$\chi^2 = \sum \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

3.3 Rumus Uji Normalitas

Keterangan :

χ^2 = Nilai χ^2

O_i = Nilai observasi

E_i = Nilai expected/harapan, luasan interval kelas berdasarkan tabel normal dikalikan N (total frekuensi) ($\pi \times N$)

N = Banyaknya angka pada data (total frekuensi)

3.6.3.2 Uji Linearitas

Uji ini adalah jenis analisis yang menilai apakah satu atau lebih variabel variabel prediktor menjelaskan dependen (kriteria). Uji ini adalah uji untuk melihat apakah ada hubungan linier yang signifikan dari kedua variabel yang diteliti. Standar *default* pada uji linearitas adalah dengan menggunakan tingkat signifikansi alpha 0,05 maka suatu variabel memiliki hubungan linear dengan variabel lainya jika signifikansi-nya lebih kecil dari 0,05 (Wibowo, 2012: 73).

3.6.3.3 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinier adalah uji yang dilakukan untuk menentukan apakah dalam model regresi terdapat interkorelasi atau kolinearitas antara variabel independen. Jika model persamaan adalah gejala multikolinieritas, itu berarti bahwa variabel independen lainnya memiliki korelasi.

Masalah multikolinieritas dapat dilakukan melalui uji coba yang dapat dilakukan dan dipertanyakan yang membahas multikolinieritas. Salah satu cara untuk menggunakan fitur multikolinieritas adalah dengan menggunakan atau melihat *tool* uji yang disebut *Variance Inflation Factor* (VIF).

Caranya adalah dengan melihat nilai masing-masing variabel independen pada variabel akuisisi. Cara melihat apakah variabel independen yang dimiliki oleh variabel independen lainnya dapat dilihat berdasarkan nilai VIF tersebut. Jika nilai VIF kurang dari 10, itu menunjukkan model tidak terdapat gejala multikolinearitas, artinya tidak terdapat hubungan antara variabel bebas (Wibowo, 2012: 87).

3.6.3.4 Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat kesalahan yang memiliki varian yang sama atau tidak. Model regresi yang baik bukan heteroskedastisitas, ujinya dilakukan melalui grafik *scatterplot* antara *Z prediction* (ZPREID) yang merupakan variabel sumbu bebas (sumbu X=Y hasil prediksi) dan nilai residunya (SRESID) merupakan variabel terikat (sumbu Y=Y rill).

Uji heterokedasitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi yang terjadi pada varian residual merupakan pengamatan terhadap pengamatan lain. Uji ini dilakukan dengan melihat ada atau tidak adanya pola tertentu di grafik sebar. Model regresi yang baik adalah model regresi yang tidak terjadi heterokedasitas atau dengan kata lain, hemokedastisitas terjadi. Analisis dasarnya adalah bahwa jika tidak ada pola yang jelas, dan titik-titik tersebar di atas dan di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, tidak ada heterokedasitas.

3.6.4 Uji Autokorelasi

3.6.4.1 Uji Regresi Linear Berganda

Regresi linier berganda adalah model regresi linier dengan lebih dari satu variabel independen atau prediktor. Analisis ini memiliki perbedaan dalam jumlah variabel independen yang merupakan variabel penjelas dalam lebih dari satu kategori. Lebih dari satu variabel penjelas ini akan dianalisis sebagai variabel yang memiliki hubungan sebab akibat dengan, dan terhadap, variabel yang disebutkan atau variabel dependen. Model regresi linier berganda secara otomatis menyatakan hubungan linear antara dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependen (Wibowo, 2012: 126).

Bentuk persamaan analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2$$

**Rumus 3.4 Rumus Regresi Linier
Berganda**

Sumber: Wibowo (2012)

Keterangan:

Y = Variabel dependen (variabel respons)

a = Nilai konstanta

b = Nilai koefisien regresi

x_1 = Variabel independen pertama

x_2 = Variabel independen kedua

x_3 = Variabel independen ketiga

3.6.4.2 Uji R Square

Uji R^2 disebut juga dengan koefisien determinasi. Nilai koefisien determinasi adalah nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen

3.6.5 Uji Hipotesis

3.6.5.1 Uji Parsial (Uji T)

Uji t digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen/bebas secara individual (parsial) terhadap variabel dependen/terikat (Nugroho, 2010 : 54). Jika nilai signifikansi $< 5\%$, dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

3.6.5.2 Uji Simultan (Uji F)

Pengujian homogenitas dengan uji F ini dapat dilakukan dengan data yang akan disetujui hanya ada dua kelompok data/sampel. Uji F dilakukan dengan membandingkan varian data.

Langkah-langkah melakukan pengujian homogenitas dengan uji F sebagai berikut:

1. Tentukan taraf signifikan (α) untuk menguji hipotesis:

$$H_0 : \sigma_1^2 = \sigma_2^2 \text{ (varian } n_1 \text{ sama dengan varian } n_2 \text{ atau homogen)}$$

$$H_1 : \sigma_1^2 \neq \sigma_2^2 \text{ (varian 1 tidak sama dengan varians 2 atau tidak homogen)}$$

Dengan kriteria pengujian:

- a. Terima H_0 jika $F_{hitung} < F_{tabel}$; dan
- b. Tolak H_0 jika $F_{hitung} > F_{tabel}$

2. Menghitung varian tiap kelompok data

3. Tentukan nilai F_{hitung} , yaitu: $F_{hitung} = \frac{\text{varian terbesar}}{\text{varian terkecil}}$

4. Tentukan nilai F_{tabel} untuk taraf signifikansi α , $dk_1 = dk_{pembilang} = n_a - 1$, dan $dk_2 = dk_{penyebut} = n_b - 1$. Dalam hal ini, n_a = banyaknya data kelompok varian terbesar (pembilang) dan n_b = banyaknya data kelompok varian terkecil (penyebut)

5. Lakukan pengujian dengan cara membandingkan nilai F_{hitung} dan F_{tabel} .

