

**HUBUNGAN ANTARA BUDAYA ORGANISASI, DAN
MOTIVASI BELAJAR DENGAN KUALITAS PELAYANAN
PADA SMP NEGERI 1 KECAMATAN TOMBARIRI**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Magister Pendidikan Pada Program Pascasarjana
Universitas Negeri Manado**

OLEH

FERRY LOURENS SAMPEL KOROMPIS

NIM: 09410044



UNIVERSITAS NEGERI MANADO

PROGRAM PASCASARJANA

2011

REKOMENDASI

Judul Tesis : HUBUNGAN ANTARA BUDAYA ORGANISASI, DAN
MOTIVASI BELAJAR DENGAN KUALITAS PELAYANAN
PADA SMP NEGERI 1 KECAMATAN TOMBARIRI

Nama : Ferry Lourens Sampel Korompis

N I M : 09410044

Program Studi : Manajemen Pendidikan

Disetujui Oleh Komisi Pembimbing Untuk Diajukan Kepada Panitia
Ujian Komprehensif / Gelar Magister Pendidikan Pada Program Pascasarjana
Universitas Negeri Manado

Komisi Pembimbing

Ketua,

Anggota,

Prof. Daniel C. Kambey, MA, Ph.D.
NIP. 19480501 198503 1 002

Dr. J. S. J. Lengkong, M.Pd.
NIP. 1963071398703 1 023

Menyetujui,
Ketua Program Studi
Manajemen Pendidikan

Prof. Ellen S. Kambey, MA, Ph.D.
NIP. 19490914 198503 2 001

Mengesahkan,
Direktur Program Pascasarjana
Universitas Negeri Manado,

Prof. Daniel C. Kambey, MA, Ph.D.
NIP. 19480501 198503 1 002

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelas Magister dari Program Pascasarjana Universitas Negeri Manado ini seluruhnya adalah merupakan hasil karya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan Tesis yang saya kutib dari hasil karya orang lain, telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan bahwa seluruh atau sebagian Tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, maka saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Peraturan Menteri Pendidikan Nasional, nomor 17 tahun 2010)

Manado, April 2011

Yang membuat pernyataan,

Ferry Lourens Sampel Korompis

NIM 09410044

PENGHARGAAN DAN UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti telah berupaya semaksimal mungkin dalam melaksanakan penelitian serta mennyusun hasilnya dalam bentuk Tesis ini. Namun disadari bahwa peneliti masih memiliki sejumlah keterbatasan dari segi pengetahuan dan kemampuan dengan keyakinan bahwa pengetahuan dan hikmat hanya berasal dari Tuhan sebagai sumber segala-galanya. Terpujilah Tuhan Yang Maha Kuasa dengan kasih dan pertolongan-Nya, sehingga penulisan Tesis ini dapat saya rampungkan.

Melalui kesempatan ini peneliti menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu peneliti dalam merampungkan tesis ini, terutama kepada Prof. Daniel C. Kambey, MA, Ph.D., selaku Ketua Komisi Pembimbing dan Dr. J. S. J. Lengkong, M.Pd., selaku Anggota Komisi pembimbing, yang telah banyak meluangkan waktu, memberi perhatian dan bimbingan kepada peneliti sejak perencanaan penelitian sampai terselesainya tesis ini.

Pada kesempatan ini secara khusus peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Ir. Tian Belawati, M.Ed.,Ph.D., selaku Rektor Universitas Terbuka, Dr. Yuni Tri Hewindati, selaku Pembantu Rektor I Universitas Terbuka, Ir. Nadia Sri Damajanti, M.Ed., M.Si., selaku Pembantu Rektor II Universitas Terbuka, Bapak Hasmonel, SH., M.Hum., Drs. Maximus Gorky Sembiring, M.Sc., selaku Pembantu Rektor IV Universitas Terbuka, Drs. Rustam, M.Pd., selaku Dekan FKIP Universitas Terbuka, Para Pembantu Dekan FKIP Universitas Terbuka, Drs. Sjaiful Munir, M.Si., selaku

Kepala UPBJJ-UT Manado, beserta semua jajaran pimpinan dan staf Universitas Terbuka yang dengan semua bantuan dan kebijakan yang ada sehingga kami dapat mengikuti studi lanjut ke jenjang pendidikan S-2.

2. Prof. Dr. Philoteus E. A. Tuerah, M.Si., DEA., selaku Rektor Universitas Negeri Manado, Dr. H. R. Lumapouw, M.Pd., selaku Pembantu Rektor I, Drs. Joppy Liando, M.Pd., selaku Pembantu Rektor II, Dra. Itje Pangkey, M.Si., selaku Pembantu Rektor III, Dr. Ichdar Domu, M.Pd., selaku Pembantu Rektor IV, Prof. Dr. Sj. Pasandaran, M.Pd., selaku Pembantu Rektor V, Drs. Adensi Timomor, SH. M.Si. MH., selaku Pembantu Rektor VI, beserta segenap jajarannya, yang dengan semua kebijakan yang ada sehingga kami dapat mengikuti pendidikan pada Program Pascasarjana Universitas Negeri Manado.
3. Prof. Daniel C. Kambey, MA, Ph.D., selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Negeri Manado, Prof. Dr. L. Lumingkewas, MS., selaku Asisten Direktur I, Prof. Dr. Orbanus Naharia, M.Si., selaku Asisten Direktur II, Prof. Dr. S. Simandjuntak, MS., dan segenap jajaran yang ada, yang telah mengelola Program Pascasarjana UNIMA dengan professional.
4. Prof. Ellen S. Kambey, MA. Ph.D., selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan, dan Prof. Dr. F. J. A. Oentoe, M.Pd., selaku Sekretaris Program Studi.
5. Bapak dan Ibu Dosen yang telah membekali peneliti selama mengikuti perkuliahan pada Program Studi Manajemen Pendidikan Pascasarjana Universitas Negeri Manado.
6. Mami dan Papi tercinta, yang tetap penuh kebanggan dalam status sebagai pensiunan guru Sekolah Dasar, yang meski di hari tua-mu, masih tetap kuat dan penuh ketabahan

- menjalani hidup sambil mendoakan dan menanti kesuksesan studiku bahkan membantu pendanaan dalam meraih cita-citaku.
7. Dra. N. N. Monigir, M.Ed., yang telah banyak membantu pada waktu seminar dan perampungan proposal penelitian ini.
 8. Dra. V. Regar, MS., selaku dosen Universitas Negeri Manado, yang telah membantu peneliti dalam bimbingan pengolahan/analisis data penelitian ini.
 9. Kepala SMP Negeri 1 Kecamatan Tombariri dan para guru, yang telah mengijinkan dan membantu peneliti dalam pengumpulan data.
 10. Rekan-rekan mahasiswa Kelas A.2 Manado Program Studi Manajemen Pendidikan angkatan 2009/2010, yang adalah rekan seperjuangan dengan sejuta kenangan tak terlupakan dalam keseriusan dan canda yang telah dilewati bersama selama hampir 2 (dua) tahun mengikuti perkuliahan tatap muka.
 11. Sahabatku yang baik sejak studi di S-1 di FIP IKIP Manado, Drs. Donald R. E. Ruindungan, M.Pd. yang juga adalah teman seperjuangan dalam studi S-2, yang telah turut membantu peneliti dalam mendalami program SPSS 17 untuk pengolahan/analisis data penelitian ini.
 12. Istri Debby Vonny Pinontoan dan anak-anakku tercinta Feiby dan Imanuel yang selalu tabah dan sering ku tinggalkan dan kurang ku perhatikan karena urusan studiku.
 13. Saudara-saudaraku Drs. Johannes B.B. Korompis, M.Pd., Dra. Merry Ch. Korompis, dan Dra. Meiny N. Korompis, saudara - saudara iparku Noldi Ukus, AKP, Drs. Victor Mumu, M.Pd., Dra. Vera M. Gerungan, M.Pd., yang turut mendoakan

penyelesaian studiku. Secara khusus untuk adikku Meiny, dan adik iparku Noldi, terkasih yang meski bertugas jauh dari kampung halaman sebagai KASAT LANTAS Kabupaten Sangihe, namun selalu bersedia dengan tulus, membantu kesulitan pendanaanku dalam penyelesaian studi ini.

Kepada semua pihak, yang secara langsung maupun tidak langsung yang telah turut membantu dengan cara masing-masing selama peneliti menuntut ilmu di Program Pascasarjana Universitas Negeri Manado yang tidak dapat disebutkan satu-persatu. Melalui kesempatan ini saya menyampaikan terima kasih yang tak terhingga dan ungkapan penuh rasa syukur, dengan doa dan harapan semoga Tuhan akan selalu memberkati setiap usaha dan budi baik yang telah diberikan.

Manado, April 2011
Peneliti,

Ferry Lourens Sampel Korompis
NIM. 09410044

MOTO:

Sítou Tímou Tumou Tou

*Manusia Hidup
Untuk
Memanusiaikan Orang Lain*

KATA PENGANTAR

Budaya organisasi adalah merupakan ciri khas sebuah organisasi yang membedakannya dengan organisasi lainnya. Budaya organisasi sekolah yang baik akan memberi dampak yang berbeda dalam pelayanan sebuah sekolah dibandingkan dengan budaya organisasi yang acuh tak acuh. Demikian juga dalam hubungannya dengan motivasi belajar siswa, budaya organisasi yang baik dan mendukung tentunya akan memberi dampak positif pada siswa dalam meningkatkan prestasi belajarnya. Budaya organisasi sekolah yang baik diharapkan akan memberikan kontribusi positif bagi motivasi belajar siswa melalui upaya sekolah dalam meningkatkan kualitas pelayanan oleh seluruh personil sekolah terutama oleh guru secara profesional.

Penelitian dan pembahasan dalam penulisan tesis ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan budaya organisasi, motivasi belajar, dan kualitas pelayanan yang dikemas dalam judul: Hubungan antara Budaya Organisasi, dan Motivasi Belajar dengan Kualitas Pelayanan pada SMP Negeri 1 Kecamatan Tombariri. Ditulis dalam lima bab yaitu: Bab I. Pendahuluan, Bab II. Landasan Teoretik. Bab III. Metodologi Penelitian, Bab IV. Hasil Penelitian dan pembahasan, dan Bab V. Kesimpulan dan Saran.

Peneliti menyadari bahwa sekalipun telah berusaha seoptimal mungkin baik dari isi/materi maupun kaidah-kaidah penelitian dan penulisan yang benar, namun tesis ini belum sepenuhnya sempurna. Untuk itu saran dan kritikan yang membangun dari para pembaca akan selalu diterima dengan senang hati demi kesempurnaan tesis ini.

Kiranya tesis ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Manado, Maret 2011.

Peneliti

Ferry Lourens Sampel Korompis

ABSTRACT

Korompis, Ferry Lourens Sampel, 2011. **The Relationship between Organization Culture, and Learning Motivation with Service Quality at SMP Negeri 1 Kecamatan Tombariri** (Thesis Advisers: Prof. Daniel Kambey , MA, Ph.D, (Head) and Dr. J. S. J. Lengkong, M.Pd. (Member).

Variables in this research were Organization Culture and Learning Motivation as the independent variables, and Service Quality as the dependent variables. The independent variables were symbolized as X1 and X2, where as dependent variables was symbolized as Y.

This research aimed to analyze (1): The relationship between Organization Culture (X1) and service quality (Y), (2) The relation between learning motivation (X2) and Service Quality (Y), (3) and the relation between organization culture (X1) and learning motivation (X2) simultaneously with the service quality (Y) in SMP Negeri 1 Kecamatan Tombariri.

The research method used in this research was survey method with quantitative approach. The sample was 77 respondents were stratified proportional randomly selected among 331 student of SMP Negeri 1 Kecamatan Tombariri. To collect the data, a questionnaire was utilized. Data collected from the three variables were then analyzed by using correlation analysis, also simple and multiple correlations.

The result of correlation analysis between organization culture and service quality showed that organization culture was related to service quality. Then, learning motivation related to service quality. Based on the conclusions, the following recommendations were drawn: (1) The culture of organization should be raised to the public school. To build the mutual understanding and the mutual commitment among the teachers, also among the super ordinates, administrative staff, and always developed more effective communication for sake the organization culture, (2) The learning motivation of the students needs to be developed well or improved progressively in teaching in class and out of class by building a mind set that the teacher is the professional job, (3) The service quality in SMP Negeri 1 Kecamatan Tombariri should be retained and increased by giving the special attention to implement the task with: responsiveness, reliability, confidence, empathy, and tangible as the five indicator of measuring the service quality of the school.

The school management, teachers, and administrative staff of SMP Negeri 1 Tombariri have to try to do their best to improve their performance, working style and mindset focusing on the interest and satisfaction of the students as the school costumers, their need and satisfactions in remembering the norms of education.

UNIVERSITAS TERBUKA

ABSTRAK

Korompis, Ferry Lourens Sampel 2011, “**Hubungan Antara Budaya Organisasi, dan Motivasi Belajar Dengan Kualitas Pelayanan Pada SMP Negeri 1 Kecamatan Tombariri**”. (Komisi pembimbing: Prof. Daniel Kambey, MA, Ph.D, dan Dr. J. S. J. Lengkong, M.Pd).

Variabel dalam penelitian ini adalah Budaya Organisasi dan Motivasi Belajar sebagai variabel bebas, dan Kualitas Pelayanan sebagai variabel terikat. Variabel bebas dilambangkan dengan X_1 dan X_2 , dan variabel terikat dilambangkan dengan Y .

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis: (1) Hubungan antara Budaya Organisasi (X_1) dan Kualitas Pelayanan (Y), Hubungan antara Motivasi Belajar (X_2) dengan Kualitas Pelayanan (Y), (3) Hubungan antara Budaya Organisasi (X_1) dan Motivasi Belajar (X_2) secara bersama-sama dengan Kualitas Pelayanan (Y) di SMP Negeri 1 Kecamatan Tombariri

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 77 responden yang ditarik secara *proportionate stratified random sampling* dari 331 siswa SMP Negeri 1 Kecamatan Tombariri. Untuk pengumpulan data digunakan angket. Data yang dikumpulkan dari tiga variabel kemudian dianalisis dengan menggunakan teknik korelasi sederhana dan korelasi ganda.

Hasil analisis korelasi adalah: (1) Antara Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan terdapat hubungan yang cukup kuat, (2) Antara Motivasi Belajar dan Kualitas Pelayanan terdapat hubungan yang cukup kuat, (3) Hubungan antara Budaya Organisasi dan Motivasi Belajar secara bersama-sama dengan Kualitas Pelayanan SMP Negeri 1 Kecamatan Tombariri menunjukkan hubungan yang cukup kuat.

Berdasarkan kesimpulan, maka disarankan perlunya: (1) Budaya organisasi sekolah perlu di tumbuh kembangkan oleh warga sekolah. Membentuk pemahaman bersama dan komitmen bersama di antara para guru, unsur pimpinan sekolah, staff administrasi dengan harus selalu meningkatkan komunikasi yang efektif untuk meningkatkan budaya organisasi sekolah, (2) Motivasi belajar siswa perlu lebih dikembangkan dan ditingkatkan dengan baik melalui kegiatan guru pada waktu mengajar di dalam kelas maupun waktu guru berada di luar kelas dalam pemahaman bahwa guru adalah sebuah tugas atau jabatan

professional, (3) Kualitas pelayanan di SMP Negeri 1 Kecamatan Tombariri harus ditumbuh kembangkan dengan memberikan perhatian khusus pada implementasi tugas-tugas dengan penuh rasa tanggung jawab, handal, keyakinan, empati dan pewujudan penampilan fasilitas fisik, alat bantu mengajar, penampilan pribadi, serta media untuk berkomunikasi, haruslah dipahami sebagai indikator-indikator untuk mengetahui dan mengukur kualitas pelayanan sekolah.

Unsur pimpinan, para guru, dan staf administrasi dari SMP Negeri 1 Kecamatan Tombariri harus berupaya memberikan yang terbaik memperbaiki kinerja, gaya atau cara kerja, memberikan perhatian penuh pada keinginan dan kepuasan siswa sebagai pelanggan sekolah dengan disesuaikan dengan norma-norma pendidikan yang berlaku.

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR ISI

REKOMENDASI.....	i
ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iv
LEMBAR PERNYATAAN.....	vi
PENGHARGAAN DAN UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
MOTO	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	11
C. Pembatasan Masalah.....	11
D. Rumusan Masalah.....	12
E. Tujuan Penelitian.....	12
F. Manfaat Penelitian.....	13
 BAB II KAJIAN TEORI	
A. Konsep Kualitas Pelayanan	14
B. Kosep Budaya Organisasi.....	23
C. Konsep Motivasi Belajar.....	32
D. Hasil penelitian yang relevan.....	40
E. Kerangka Konseptual Variabel dan Paradigma Penelitian.....	42
1. Kerangka Konseptual Variabel Penelitian.....	42
2. Paradigma Penelitian	45
F. Definisi Operasional Variabel	46
G. Hipotesis.....	47
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Metode Penelitian.....	48

B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	48
C. Variabel Penelitian.....	48
D. Populasi dan Sampel.....	49
E. Teknik Pengumpulan Data/Intrumen Penelitian.....	51
F. Pengujian Validitas Instrumen.....	52
G. Pengujian Reliabilitas Instrumen.....	55
H. Pengujian Normalitas.....	56
I. Teknik Analisis Data.....	57

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	59
A.1. Deskripsi Data Hasil Penelitian	59
1. Statistik Deskriptif.....	59
2. Pengujian Persyaratan Analisis	62
a. Variabel Budaya Organisasi.....	62
b. Variabel Motivasi Belajar.....	63
c. Variabel Kualitas Pelayanan.....	64
A.2. Pengujian Hipotesis.....	65
1. Hipotesis Pertama adalah Korelasi Sederhana antara Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan.....	66
2. Hipotesis Kedua adalah Korelasi Sederhana antara Motivasi Belajar dan Kualitas Pelayanan.....	67
3. Hipotesis Ketiga adalah Korelasi Berganda antara Budaya Organisasi, dan Motivasi Belajar dengan Kualitas Pelayanan.....	68
B. Pembahasan Analisis Korelasi	70
1. Hubungan Budaya Organisasi dengan Kualitas Pelayanan...	70
2. Hubungan Motivasi Belajar dengan Kualitas Pelayanan....	73

3. Hubungan antara Budaya Organisasi, dan Motivasi Belajar Dengan Kualitas Pelayanan.....	75
---	----

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	78
B. Saran.....	79

DAFTAR PUSTAKA	81
----------------------	----

LAMPIRAN-LAMPIRAN	85
-------------------------	----

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	: Data Jumlah Siswa	49
Tabel 3.2	: Perhitungan Sampel	51
Tabel 3.3	: Hasil Uji Validitas Angket Uji Coba.....	54
Tabel 3.4	: Hasil Out Put Reliabilitas Angket Uji Coba.....	55
Tabel 4.1	: Statistik Deskriptif untuk Variabel Budaya Organisasi, Motivasi Belajar dan Kualitas Pelayanan.....	59
Tabel 4.2	: Hasil Analisis Korelasi antara Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan	66
Tabel 4.3	: Hasil Analisis Korelasi antara Motivasi Belajar dan Kualitas Pelayanan	68
Tabel 4.4	: Hasil Analisis Korelasi Ganda antara Budaya Organisasi, Motivasi Belajar dengan Kualitas Pelayanan.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	: Paradigma Penelitian.....	45
Gambar 4.1	: Histogram Frekuensi untuk Skor Variabel Budaya Organisasi	60
Gambar 4.2	: Historam Frekuensi untuk Skor Variabel Motivasi Belajar.....	61
Gambar 4.3	: Histogram Frekuensi untuk Skor Variabel Kualitas Pelayanan	61
Gambar 4.4	: Grafik Normal dan Uji Normalitas Variabel Budaya Organisasi.....	63
Gambar 4.5	: Grafik Normal dan Uji Normalitas Variabel Motivasi Belajar	64
Gambar 4.6	: Grafik Normal dan Uji Normalitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Kisi-Kisi Instrumen untuk Mengukur Variabel Penelitian	85
Lampiran 2	: Angket Penelitian.....	86
Lampiran 3	: Kesloner Uji Coba untuk Penelitian.....	91
Lampiran 4	: Data Uji Coba Validitas dan Reliabilitas Variabel X1.....	98
Lampiran 5	: Data Uji Coba Validitas dan Reliabilitas Variabel X2.....	102
Lampiran 6	: Data Uji Coba Validitas dan Reliabilitas Variabel Y.....	105
Lampiran 7	: Rangkuman Skor Variabel X1, X2, Y.....	109
Lampiran 8	: Data Perolehan Skor Per-Item Variabel Budaya Organisasi.....	111
Lampiran 9	: Data Perolehan Skor Per-Item Variabel Motivasi Belajar.....	114
Lampiran 10	: Data Perolehan Skor Per-Item Variabel Kualitas Pelayanan.....	117
Lampiran 11	: Nilai-Nilai <i>r Product Moment</i> . Sugiyono (2009:333).	
Lampiran 12	: Surat Keputusan Direktur Program Pascasarjana Universitas Negeri Manado No. 074/H41.7/PPs/2011 Tentang Pengangkatan Komisi Pembimbing Penulisan Tesis, a.n. Ferry Lourens Sampel Korompis/NIM 0941004.	
Lampiran 13	: Surat Pengantar untuk Melaksanakan Survey/Penelitian	
Lampiran 14	: Surat Keterangan Selesai Melaksanakan Survey.	
Lampiran 13	: Kartu Pembimbingan Tesis	
Lampiran 15	: Biodata.	

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Disadari sepenuhnya bahwa pendidikan adalah merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam pembangunan bangsa. Pendidikan yang berkualitas akan dapat membawa bangsa Indonesia menjadi bangsa yang cerdas dan mampu menghadapi berbagai kesulitan dan tantangan.

Bab I Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Republik Indonesia menyebutkan bahwa:

Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta ketrampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.

Kenyataan yang dapat kita rasakan dan amati, dewasa ini bangsa Indonesia masih diperhadapkan dengan berbagai krisis, seperti krisis hukum, ekonomi, politik, kebudayaan, dan bahkan pada krisis di bidang pendidikan. Padahal yang diinginkan bersama ialah Indonesia menjadi masyarakat yang madani yaitu masyarakat yang berkualitas, cerdas, demokratis, adil dan makmur dengan supremasi hukum.

Terjadinya tawuran antar pelajar, kecanduan narkoba, dan pergaulan bebas yang terjadi dikalangan remaja yang sering muncul di media masa adalah juga merupakan tanggung jawab bidang pendidikan. Tingkah laku menyimpang dikalangan remaja tersebut bisa muncul karena terjadinya permasalahan-permasalahan pada diri siswa yang mengarah pada frustrasi yang sebenarnya dapat di deteksi dan dibantu pemecahannya oleh pihak sekolah di dalam kelas dan atau melalui program bimbingan konseling.

Lingkungan sekolah yang mendukung dengan kepedulian dan tanggung jawab yang tinggi untuk mendidik adalah merupakan bagian dari profesionalisme guru di sekolah yang akan mengarah pada terbentuknya budaya organisasi sekolah.

Budaya sekolah yang acuh tak acuh, dan kurang peduli tentunya akan berbeda dengan budaya dari sekolah yang penuh perhatian dan kepedulian yang tinggi untuk membawa anak kepada tingkah laku yang diharapkan.

Pendidikan adalah merupakan sarana strategis, aktif, dan dinamis di dalamnya terdapat proses untuk, memperbaiki, meningkatkan pengetahuan, ketrampilan dan sikap, serta tingkah laku seseorang atau sekelompok orang melalui bimbingan, pengajaran dan pelatihan. Proses pendidikan dalam bentuk tindakan aktif dengan interaksi yang dinamis, adalah merupakan tindakan yang dilakukan secara sadar oleh suatu lembaga pendidikan yang tidak secara langsung menghasilkan produk tetapi terjadi melalui usaha layanan pemberian jasa baik oleh guru, tenaga administrasi maupun oleh pengelola ditunjang oleh fasilitas yang memadai. Layanan yang berkualitas yang terwujud pada proses belajar-mengajar, sarana dan prasarana yang ada, sikap dan perilaku semua personil sekolah adalah merupakan aspek-aspek yang memerlukan pembenahan secara terus menerus yang akan membentuk budaya organisasi yang kemudian akan mempengaruhi upaya dalam menghasilkan output yang berkualitas.

Dengan pemberlakuan manajemen berbasis sekolah, diharapkan pihak lembaga pendidikan dapat lebih leluasa untuk berupaya memberikan yang terbaik menurut konsep yang diyakini sekolah sendiri disesuaikan dengan pemahaman akan kondisi yang ada untuk dapat dikembangkan, dan diberikan dalam bentuk layanan kepada masyarakat yang di dalamnya terdapat orang tua yang ingin menyekolahkan anaknya atau juga anak

sebagai calon siswa atau siswa itu sendiri. Tentunya mereka menginginkan agar mendapatkan pendidikan pada sebuah sekolah dengan manajemen yang baik, staf administrasi yang baik, dengan guru yang professional dengan fasilitas yang lengkap.

Era reformasi yang antara lain ditandai dengan adanya kebebasan masyarakat untuk memilih sekolah di mana pemerintah tidak lagi menerapkan penerimaan siswa dengan sistem rayonisasi atau sistem kuota, telah menantang semua sekolah untuk saling bersaing mempromosikan dan menyodorkan layanan pendidikan yang berkualitas untuk dipilih oleh masyarakat. Sekolah yang bergerak dalam jenjang yang sama atau bidang yang sama berlomba untuk mempromosikan diri, dengan terus menerus melakukan pembenahan meningkatkan kualitas pelayanan yang menarik minat masyarakat, sehingga ada sekolah yang siswanya sedikit sementara sekolah yang lain memiliki siswa yang banyak padahal sekolah-sekolah ini berdekatan satu sama lainnya.

Fenomena menarik sekaligus suatu yang menyedihkan dapat dirasakan, yaitu betapa memprihatinkan jika kita berada dalam organisasi sekolah alternatif kedua yang hanya akan menerima siswa-siswa yang tidak diterima pada sekolah yang lain, bahkan anak yang berdomisili di dekat sekolah kita tidak mau sekolah di tempat kita mengabdikan. Kursi/meja siswa yang ada tidak terisi sementara sekolah yang lain harus menambah kursi/meja bahkan menambah ruangan untuk menampung siswa bahkan terpaksa tidak menerima siswa karena daya tampung tidak mencukupi. Sementara jumlah siswa akan menentukan kesejahteraan hidup para guru dan karyawan sebuah sekolah. Mengapa sekolah yang lain dengan begitu mudahnya mendapat bantuan? Tanpa diminta tapi komite sekolah dan orang tua menawarkan diri untuk menambah dana dan fasilitas? Mengapa sekolah yang ini kerepotan mengatur alokasi dana yang besar sementara

sekolah lain kerepotan mencari dana? Sementara sekolah lain kesulitan mendapatkan dana untuk memperbaiki kursi/meja atau papan tulis? Mengapa terjadi perbedaan demikian?

Untuk menjawab pertanyaan ini, maka organisasi sekolah harus jeli, mampu mencermati kebutuhan peserta didik yang bervariasi, harapan masyarakat sebagai penilai untuk menitipkan anaknya pada sekolah agar kelak bisa menjadi anak yang mandiri dan berkualitas serta bisa menghadapi tantangan dan dunia kerja.

Dikaitkan dengan Manajemen Berbasis Sekolah (MBS), Mulyasa (2002:12) mengemukakan:

Ada tiga kemampuan dasar yang harus dimiliki pemimpin (penyelenggara) pendidikan. Pertama, kemampuan manajerial dalam kaitannya dengan *chief officer*. Kedua, *sense of business*. Kemampuan dalam mencari sumber dana yang akan menjamin tetap terlaksananya operasional pendidikan. Ketiga, *sense of educated*. Hal ini jelas sangat diperlukan karena posisinya sebagai pendidik.

Pemahaman yang lebih mendalam tentang hal tersebut di atas diharapkan menjadi jawaban sekaligus akan membawa sekolah kepada suasana yang tertib aman dan nyaman dengan pelayanan yang berkualitas untuk para siswanya. Semua tenaga non edukatif yang ada di sekolah melayani para siswa dengan baik, begitu pula para guru dalam proses belajar-mengajar memperlihatkan kepedulian akan tanggung jawabnya. Suasana seperti ini akan dapat memotivasi siswa untuk berprestasi belajar dengan baik yang pada gilirannya akan menarik minat calon siswa atau masyarakat untuk memasukkan anaknya ke sekolah seperti ini.

Konsep MBS yang telah memberi otonomi luas kepada sekolah sehingga sekolah seharusnya tanggap dengan keinginan masyarakat. Perilaku personil sekolah, kualitas guru, kekompakan personil sekolah, sekolah dan fasilitasnya, peraturan-peraturan yang

berlaku, inisiatif personil sekolah, pengawasan kerja, pola komunikasi, nilai-nilai yang dikembangkan dan berlaku di sekolah, persepsi bersama, kebersihan sekolah, inovasi yang ditunjukkan adalah merupakan bagian dari budaya organisasi sekolah yang secara otomatis dan terus menerus dinilai masyarakat untuk diminati atau tidak.

Terkait dengan hubungan masyarakat dan sekolah, Sagala (2010:237) mengemukakan bahwa:

Sekolah pada hakekatnya adalah pelayanan pendidikan kepada masyarakat. Sekolah tidak diadakan untuk dirinya sendiri tetapi melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya melalui proses pendidikan. Memberi pelayanan yang terbaik adalah merupakan salah satu upaya menumbuhkan kepercayaan masyarakat.

Pernyataan di atas memberikan pemahaman bahwa: tanpa ada masyarakat tidak mungkin ada sekolah, jika masyarakat percaya pada sekolah tersebut maka sekolah akan hidup sehingga sekolah harus membuktikan diri sebagai lembaga yang mampu melayani masyarakat dengan pelayanan pendidikan yang berkualitas. Salah satu tolok ukur layanan pendidikan yang berkualitas adalah prestasi belajar siswa. Namun yang harus diingat adalah prestasi belajar siswa tidak datang dengan sendirinya, tetapi ditentukan oleh motivasi siswa pada waktu belajar dan motivasi belajar siswa ini sangat ditentukan oleh para guru pada saat siswa berada di kelas dalam lingkungan sekolah yang mendukung dan memungkinkan siswa untuk belajar. Lingkungan sekolah yang mendukung adalah keadaan sekolah yang mencakup: fasilitas belajar yang tersedia, keadaan ruangan kelas, suasana dan sikap perilaku kepala sekolah, guru dan pegawai tata usaha, keadaan gedung sekolah, lingkungan sekitar sekolah, dan lain lain.

Dilihat dari sisi psikologis, siswa adalah individu yang memiliki ciri khas dan keunikan masing-masing. Perbedaan individu ini adalah perbedaan yang memberi ciri

tersendiri dalam proses belajarnya. Ada yang kreatif, ada yang lamban, ada pula yang cepat. Keadaan ini sudah dipahami oleh para guru sehingga proses belajar adalah merupakan suatu wadah untuk mengaplikasikan kemampuan guru dalam memberikan motivasi kepada semua siswa agar dapat belajar dan berprestasi seoptimal mungkin. Kemampuan guru untuk memotivasi siswa adalah merupakan suatu bentuk pelayanan yang harus diatur sedemikian rupa sehingga semua siswa merasa puas dan mempunyai kemauan untuk belajar dan berperilaku sesuai dengan yang diharapkan. Prestasi dan perilaku siswa sejak masuk di sekolah sampai dengan kelulusannya dengan prestasi dan perilaku yang diharapkan sekolah adalah cerminan dari mutu pendidikan suatu sekolah.

Dalam konteks Manajemen Pendidikan Mutu Berbasis Sekolah (MPMBS), mutu pendidikan meliputi aspek input, proses dan output pendidikan. Dalam proses input, mutu pendidikan ditunjukkan melalui tingkat kesiapan dan ketersediaan sumber daya, perangkat lunak, dan harapan-harapan. Sedangkan pada aspek proses, mutu pendidikan ditunjukkan melalui pengkoordinasian dan penyelerasian serta pemanduan *input* sekolah yang harus dilakukan secara harmonis sehingga mampu menciptakan situasi pembelajaran yang menyenangkan (*enjoyable learning*), mampu mendorong motivasi dan minat belajar, dan benar-benar mampu memberdayakan peserta didik. Sementara dari aspek *output*, mutu pendidikan dapat dilihat dari prestasi sekolah khususnya prestasi siswa, baik dalam bidang akademik maupun non akademik yang kalau hal-hal ini dikelola dengan baik dan dikemas menjadi satu dan terpadu, akan mewujudkan pelayanan yang diharapkan siswa dan masyarakat yaitu pelayanan yang berkualitas.

Tentang mutu sekolah dan daya saing sekolah agar diminati masyarakat dan upaya pengembangan sekolah, membawa kita kepada tokoh manajemen mutu yaitu

Deming, Juran dan Crosby dengan konsep *Total Quality Management (TQM)*, yang merupakan pemahaman tentang mutu yang berasal dari pengalaman tentang dunia bisnis yang dapat berlaku pada dunia pendidikan, di mana pengadaptasiannya harus dilaksanakan sesuai dengan keadaan atau eksistensi masing-masing organisasi pendidikan dengan budayanya yang berbeda-beda.

Sallis (Kambey dan Kambey, 2004:iii) mengemukakan bahwa:

TQM adalah suatu alat untuk menjamin mutu dan standar-standar di bidang pendidikan. Ia memberikan suatu filosofi dan suatu perangkat alat untuk memperbaiki mutu. Hal ini dapat dicapai dengan menempatkan suatu ide yang sederhana namun fokus penekanannya ada pada operasinya. Ide dasar dibalik *TQM* ialah bahwa para pelanggan dan minat-minat mereka harus diutamakan: suatu ide yang dimengerti dengan mudah, tetapi implementasinya membutuhkan suatu tingkat komitmen yang tinggi. Tidak ada spesifikasi tunggal bagi *TQM*. Masing-masing organisasi melaksanakan *TQM* menurut cara mereka sendiri.

Masih terkait dengan hal tersebut di atas, Sallis dalam buku yang sama menjelaskan juga bahwa: “Mutu dapat didefinisikan sebagai apa yang paling cocok memuaskan dan yang melampaui kebutuhan dan keinginan para pelanggan”.(Kambey & Kambey, 2004:13).

Dalam mempelajari materi yang terkait dengan *TQM* tersebut dikaitkan dengan tujuan penulisan ini, maka terdapat beberapa hal yang dapat ditarik antara lain bahwa *TQM*: (1) implementasinya akan berbeda-beda pada setiap organisasi pendidikan, (2) mengubah kultur atau budaya organisasi, (3) mengadakan perbaikan berkelanjutan/terus menerus, (4) harus dilaksanakan oleh staf akademik dan non akademik, (5) mampu bersaing, (6) mengutamakan kepuasan pelanggan.

Dari tulisan di atas dapatlah dilihat bahwa dari keenam komponen tersebut di dalamnya sudah termasuk kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan sekolah.

Sebagaimana halnya dengan Sekolah Menengah Pertama lainnya, maka SMP Negeri 1 Tombariri pada hakekatnya berupaya untuk mendidik siswanya agar dapat berprestasi semaksimal mungkin dan dapat diterima melanjutkan studi di Sekolah Menengah Atas. Oleh karenanya dibutuhkan guru dan staf tata usaha serta gedung/fasilitas sekolah yang memadai dalam statusnya sebagai SSN.

Sekolah dalam statusnya sebagai salah satu Sekolah Standar Nasional (SSN) ini seharusnya memiliki kepala sekolah, guru, dan pegawai tata usaha yang handal dan memiliki tanggung jawab dan mampu memotivasi siswanya dengan baik, didukung oleh semua fasilitas pendukung yang memuaskan para siswanya sebagai pelanggan.

Namun kenyataan yang dapat dilihat berdasarkan observasi sementara peneliti, para siswa di sekolah ini belum merasa puas dengan pelayanan dari sekolah karena terdapat guru yang suka pilih kasih dan tidak obyektif dalam pemberian nilai, dan cara mengajar guru di kelas sehingga siswa tidak termotivasi untuk belajar, bahkan ada guru dan staf administrasi yang sering terlambat masuk dengan alasan berdomisili yang jauh.

Di satu sisi siswa diminta untuk disiplin dan berprestasi serta mematuhi semua ketentuan/tata tertib yang ada di sekolah, di sisi lain kinerja guru dan fasilitas pendukung sekolah nampaknya belum sesuai dengan yang diharapkan. Keadaan ruangan dan halaman/taman yang belum tertata baik, meja kursi di dalam kelas yang kurang layak/rusak ringan (cukup banyak kursi yang terbuat dari plastik), alat bantu pembelajaran yang tidak lengkap bahkan tidak pernah kelihatan guru menggunakan LCD, pagar sekolah yang belum diperbaiki lagi, perpustakaan yang tidak lengkap dengan ruangan yang tidak mendukung, fasilitas laboratorium komputer yang tidak cukup, sehingga nampak siswa yang berdesak-desakan pada saat praktek, bahkan ada yang

hanya berdiri menonton teman-teman yang praktek karena tidak kebagian tempat, ruang UKS yang digabung dengan ruang guru tanpa partisi, fasilitas kesenian dan olah raga yang tidak memadai, dan tidak adanya komputer di ruang perpustakaan.

Fenomena lain yang dapat diamati adalah bidang manajemen. Hal ini nampak pada guru-guru yang sering mengeluh dan kurang puas dengan kebijakan manajemen sekolah yang ada, mengakibatkan kinerja terganggu. Keadaan ini mencerminkan budaya sekolah yang ternyata belum sesuai dengan harapan, sementara sekolah ini adalah sekolah Standar Nasional yang harus menjaga citra dan bersaing dengan SMP lainnya.

Persaingan semakin ketat dan SMP Negeri 1 Tombariri adalah merupakan salah satu dari 12 (dua belas) SMP yang berada di Kecamatan Tombariri, yang tentunya dituntut untuk mampu bersaing dalam menarik pelanggan dan mampu menempatkan diri untuk terus menjadi yang terbaik di antara SMP lainnya. Dalam statusnya sebagai Sekolah Standar Nasional dengan total siswa : 308 orang. Prestasi yang dicapai sekolah ini baik intra kurikuler maupun ekstra kurikuler sangat menggembirakan baik di tingkat kecamatan, kabupaten, provinsi, maupun tingkat nasional. Bahkan kelulusan siswa pada UANAS tahun 2010 mencapai 100%.

SMP Negeri 1 Tombariri dituntut untuk mampu bersaing dan menarik pelanggan dan mampu menempatkan diri untuk menjadi yang terbaik di antara sekolah SMP lainnya, sehingga perlu adanya fasilitas yang memadai dan sumber daya manusia yang berkualitas. Fasilitas pelayanan dan pengajaran yang mampu memotivasi siswa merupakan prioritas.

Jika sekolah yang telah dibiayai oleh pemerintah dengan dana yang cukup besar tapi ternyata tidak mampu mempertahankan statusnya sebagai SSN tentunya hal ini akan merugikan pemerintah dengan dana yang dikeluarkan. Demikian juga masyarakat sekitar, yang ingin menyekolahkan anaknya ke sekolah yang dianggap baik, tentunya harus mengeluarkan waktu dan dana serta pengorbanan lain yang terkait karena jauhnya tempat tinggal anak dengan tempat bersekolah.

Seharusnya sekolah seperti ini adalah sekolah berfasilitas lengkap, yang harus dapat memberikan pelayanan yang bermutu pada masyarakat pengguna. Namun apakah pelayanan sekolah terhadap masyarakat pengguna sekolah sudah sesuai dengan keinginan siswanya dilihat dari sisi Budaya Organisasi, Pemberian Motivasi dengan Kualitas Pelayanannya atau belum?.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti berasumsi bahwa jika sekolah tidak jeli melihat fenomena ini dan memperbaiki diri, maka sekolah ini bisa terancam kekurangan muridnya dan tidak lagi menjadi Sekolah Berstandar Nasional.

Oleh karena itu, merupakan hal yang sangat menarik bagi peneliti untuk melakukan penelitian pada SMP Negeri 1 Tombariri ini. Ditinjau dari kompleksnya permasalahan yang ada serta keterbatasan peneliti dari segi waktu, biaya, serta kemampuan yang ada maka peneliti hanya membatasi permasalahan yang akan diteliti pada masalah: *Hubungan antara Budaya Organisasi, dan Motivasi Belajar dengan Kualitas Pelayanan pada SMP Negeri 1 Kecamatan Tombariri.*

B. Identifikasi Masalah.

Berdasarkan hasil pengamatan sementara dari peneliti sebagaimana dikemukakan di atas, maka hubungan antara budaya organisasi, motivasi Belajar dengan Kualitas Pelayanan dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan sekolah belum optimal tercermin dari keluhan siswa dan keadaan gedung dan fasilitas yang kurang memadai.
2. Budaya organisasi yang kurang kondusif tercermin dari manajemen sekolah yang cenderung kurang baik dengan fasilitas yang belum memadai.
3. Motivasi belajar yang rendah, tercermin dari rendahnya motivasi belajar siswa.
4. Pola kepemimpinan yang belum mendukung tersengarnya pembelajaran yang diharapkan.
5. Kualitas pelayanan harus perlu ditingkatkan untuk memuaskan siswa.

C. Pembatasan Masalah.

Dari identifikasi masalah di atas dapatlah disimpulkan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan adalah: hal-hal yang terkait dengan manajemen dalam organisasi, keluhan para siswa dalam penilaian, cara mengajar guru, fasilitas dan gedung sekolah yang belum memadai, keamanan sekolah, serta motivasi yang diberikan pada siswa dalam pembelajaran. Mengingat begitu luasnya faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut, dan adanya keterbatasan waktu, tenaga, dan finansial, maka permasalahan dalam penelitian ini dibatasi pada hubungan antara budaya organisasi, motivasi belajar siswa yang dikaitkan dengan kualitas pelayanan pada SMP Negeri 1 Kecamatan Tombariri sebagai variabel-variabel yang diteliti.

Penelitian hanya dilaksanakan pada sebuah sekolah ini saja dengan asumsi karena kualitas pelayanan sekolah akan berbeda satu sama lainnya, karena budaya sekolah yang satu berbeda dengan budaya sekolah yang lain demikian juga dengan motivasi belajarnya.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas rumusan masalah diformulasikan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat hubungan antara budaya organisasi dengan kualitas pelayanan di SMP Negeri 1 Tobariri ?
2. Apakah terdapat hubungan antara motivasi belajar siswa dengan kualitas pelayanan di SMP Negeri 1 Tombariri ?
3. Apakah terdapat hubungan antara budaya sekolah, dan motivasi belajar siswa secara bersama-sama dengan kualitas pelayanan di SMP Negeri 1 Tombariri ?

E. Tujuan Penelitian.

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh hasil analisis dan interpretasi tentang:

1. Hubungan antara budaya organisasi dengan kualitas pelayanan pada SMP Negeri 1 Tombariri.
2. Hubungan antara motivasi belajar siswa dengan kualitas pelayanan di SMP Negeri 1 Tombariri.
3. Hubungan antara budaya organisasi dan motivasi belajar siswa secara bersama-sama dengan kualitas pelayanan pada SMP Negeri 1 Tombariri.

F. Manfaat Penelitian

1. Secara teoretis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi ilmu manajemen pendidikan dan menambah kajian khususnya masalah yang berhubungan dengan kualitas pelayanan.
2. Secara praktis, Melalui penelitian ini akan diperoleh informasi mengenai kondisi SMP Negeri 1 Kecamatan Tombariri, untuk selanjutnya menjadi bahan masukan bagi para penentu kebijakan dalam melakukan perbaikan demi peningkatan mutu pendidikan melalui peningkatan kualitas pelayanan.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Konsep Kualitas Pelayanan.

Dalam era globalisasi ini, wacana tentang layanan (*service*), kualitas (*quality*), dan kepuasan (*satisfaction*) adalah merupakan hal-hal yang tidak bisa dilepaskan dari dunia pendidikan. Lembaga pendidikan mau tidak mau harus berupaya berbenah diri untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan pengelolaan berbasis industri yaitu pengelolaan mutu pendidikan berdasarkan manajemen perusahaan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi dalam mengendalikan dan secara kontinu meningkatkan kualitas pelayanan untuk mencapai kepuasan pelanggan.

Berbicara mengenai konsep kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dalam organisasi sekolah, maka salah satu strategi untuk merealisasikannya adalah dengan memanfaatkan pendekatan konsep Manajemen Mutu Terpadu (MMT) atau *Total Quality Mangement (TQM)* yang mula-mula dikembangkan oleh Edward Deming, seorang ahli Fisika Amerika Serikat yang kemudian dikenal sebagai Bapak Manajemen Kualitas.

MMT dipandang sebagai alat untuk mencapai tujuan, yang merupakan sukses organisasi dalam jangka panjang. Ia adalah suatu proses yang sistematis yang melibatkan semua orang dalam perencanaan, dalam proses pengambilan keputusan, dan pelaksanaan perbaikan kualitas secara terus menerus, kualitas itu gratis bukan hadiah (Salusu, 2008: 456).

Berdasarkan pendapat tersebut didapati ide dasar dari *TQM* ini adalah suatu filosofis yang menekankan pada upaya yang secara konsisten terhadap pencarian kualitas dengan menempatkan lembaga pendidikan sebagai lembaga jasa yang harus memberikan pelayanan sesuai dengan yang diinginkan pelanggan. Kualitas pelayanan yang diberikan lembaga pendidikan akan menghasilkan hubungan yang harmonis antara orang-orang

yang ada dalam lembaga itu sendiri sebagai pelanggan internal dan masyarakat yang di dalamnya tercakup orang tua siswa dan siswa sendiri sebagai pelanggan eksternal yang pada gilirannya akan menguntungkan lembaga itu sendiri melalui rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) tentang pelayanan sebuah sekolah.

Salusu (2008:469) dikemukakan pendapat, bahwa:

Kualitas adalah produk atau servis, bukan berarti yang ditetapkan oleh pemasok, tetapi seperti yang diinginkan oleh klien atau konsumen; dan untuk produk atau servis yang diinginkan itu, mereka mau dan rela membayarnya. Jadi kualitas adalah penyesuaian terhadap persyaratan, yaitu persyaratan dari klien atau konsumen.

Klien atau konsumen dalam proses belajar-mengajar di sekolah adalah para siswa yang secara langsung mengalami sendiri, dan merasakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh sekolah, yang merasakan langsung perlakuan yang diberikan oleh personil sekolah yaitu kepala sekolah, guru, dan staf administrasi.

Tjiptono Fandy & Anastasia (2003:10) mengemukakan,

Alasan perlunya *TQM* sangat sederhana, yakni bahwa cara terbaik agar dapat bersaing dan unggul dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan kualitas yang terbaik. Kualitas terbaik dapat dihasilkan jika ada upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses, dan lingkungan dan cara itu adalah dengan menerapkan *TQM*.

Penerapan *TQM* akan dapat melengkapi kekurangan-kekurangan dalam manajemen dan memberi masukan kepada penyelenggara pendidikan, bagi guru dalam proses belajar-mengajar, dan bagi pegawai dalam menangani administrasi agar dapat terselenggara dengan baik, mencapai kualitas terbaik dan memenangkan persaingan demi pencapaian tujuan dan kesejahteraan bersama. Dikatakan demikian sebab, diakui atau tidak, pemenang persaingan biasanya akan memiliki kesejahteraan yang lebih baik dari pada mereka yang tidak mampu bersaing dan kalah dalam persaingan. Hal ini adalah

salah satu faktor yang bisa memotivasi semua personil, dan dimanfaatkan oleh tingkat manajemen untuk secara maksimum menempatkan kualitas pelayanan sebagai strategi organisasi.

Sejalan dengan hal tersebut maka, Fandy Tjiptono (2008:32) mengemukakan:

Total Quality Management (TQM) merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan bisnis yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan secara berkesinambungan atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya. Sistem manajemen TQM berlandaskan pada usaha mengangkat kualitas sebagai strategi usaha yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.

Salah satu upaya pemerintah di bidang pendidikan untuk menjamin terselenggaranya proses pendidikan yang diharapkan di sekolah adalah melalui supervisi yang dilakukan oleh para supervisor atau pengawas sekolah dengan pemahaman bahwa sekolah membutuhkan bantuan dari supervisor dalam upaya memecahkan masalah-masalah yang berhubungan dengan pelayanan pendidikan. Namun yang harus dipahami pula bahwa jumlah sekolah dan guru yang diawasi harus dalam batas "*spent of control*" (rentang jumlah pengawas dengan jumlah yang diawasi) yang seimbang dibarengi dengan kompetensi profesional yang luas dan memadai dari pengawas itu sendiri. Namun hal ini telah dianggap sebagai suatu fenomena yang perlu dikaji lebih mendalam karena banyaknya permasalahan yang muncul terkait dengan keberadaan pengawas sekolah yang dikeluhkan oleh sekolah.

Terkait dengan permasalahan pengawas yang terutama terjadi di tingkat sekolah SD, SMP, dan SMA, maka Rivai Veithzal & Murni Sylviana (2010 : 822) menjelaskan:

Yang selalu menjadi keluhan dikalangan guru-guru, pimpinan sekolah, dan personil sekolah lainnya, adalah perilaku pengawas yang cenderung hanya mencari-cari kesalahan semata tanpa dapat mencarikan solusi yang tepat dan cepat sebagaimana yang dibutuhkan mereka yang bermasalah. Kecenderungan ini mengakibatkan guru-guru tidak simpatik dengan cara-cara pengawas itu. Di

beberapa tempat, guru tidak menjadikan pengawas sebagai mitra dalam menyelesaikan masalah, bahkan pengawas adalakahnya dianggap dapat menyulitkan pengembangan karir guru.

Masih dengan permasalahan pengawas, maka dalam uraian selanjutnya, disampaikan tentang persepsi negatif sehingga pengawas kerap dihindari adalah:

Pengawas tersebut menjadi pengawas bukan karena kualifikasi yang dimilikinya tetapi cenderung karena beberapa hal, seperti (1) telah habis masa strukturalnya, (2) membuat kesalahan di unit asal sehingga dimutasikan menjadi pengawas, (3) memperpanjang usia pensiun sehingga pengawas menjadi alternatif. (4) pekerjaan sebagai pengawas lebih ringan karena kontrol terhadap mereka relatif longgar, dan (5) pada umumnya mereka tenaga senior sehingga sulit dan terkesan sulit ditegur, dan lain sebagainya (Rivai Veithzal & Murni Sylvia, 2010 : 822)

Fenomena seperti ini membawa kepada pemahaman bahwa untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan sebuah sekolah, lebih tepat jika di tanyakan kepada orang yang merasakan dan mengalami secara langsung akan layanan yang diberikan guru dalam proses belajar-mengajar, yang selalu berada di lingkungan sekolah, dan yang selalu menceritakan tentang apa yang dirasakan dan dialaminya di sekolah yaitu siswa di sekolah sebagai pelanggan utama.

Ketika membicarakan tentang mutu pembelajaran maka Sallis (Kambey & Kambey, 2004:26) mengemukakan hal-hal yang terkait dengan konteks ini antara lain sebagai berikut: "(1) Pelajar itu adalah pelanggan utama, (2) institusi-institusi pendidikan memiliki kewajiban untuk membuat para pelajar sadar dan mencicipi tentang variasi metode-metode belajar yang diberikan kepada mereka, (3) fokus utama sekolah adalah pelanggan eksternalnya yaitu para pelajar, orang tua dan lain-lain."

Orang tua dan siswa adalah sebagai pelanggan organisasi sekolah yang semakin sadar akan hak-hak dan kewajibannya sebagai warga negara. Oleh karena itu pelayanan pendidikan yang diberikan kepada masyarakat juga mengacu pada perkembangan

pemahaman atas penilaian masyarakat itu sendiri, sehingga dapat dikatakan bahwa memberikan pelayanan yang terbaik adalah merupakan salah satu keharusan sekolah dalam menumbuhkan kepercayaan masyarakat. Siswa yang merupakan pelanggan di sekolah tentunya akan menceritakan apa yang dialaminya di sekolah, yang kemudian melahirkan rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang merupakan citra organisasi sekolah.

Terkait dengan hal ini Sagala (2010:237) mengemukakan bahwa:

Prinsip-prinsip organisasi sekolah meningkatkan perbaikan kualitas layanan internal terhadap guru dan personil sekolah lainnya (*internal people*) dalam upaya meningkatkan layanan belajar bagi para peserta didiknya, diperlukan upaya-upaya memberi pelayanan terbaik agar para peserta didik bisa belajar dengan optimal di sekolah. Kepuasan peserta didik menerima pelajaran tergambar pada bagaimana sekolah memberikan layanan belajar yang diberikan guru di kelas dan tempat belajar lainnya, tenaga kependidikan dalam hal teknis kependidikan, dan tenaga administrasi sekolah dalam penyediaan peralatan dan kelengkapan yang diperlukan. Bila terdapat hal-hal yang mengurangi bobot layanan kepada peserta didik, maka sekolah harus segera mengambil langkah-langkah positif agar kepercayaan kembali normal.

Dengan demikian maka yang harus diingat bahwa wujud pelayanan sekolah-sekolah dalam melaksanakan misinya untuk mencerdaskan kehidupan bangsa adalah melalui proses pembelajaran di sekolah dan layanan personil sekolah. Sekolah seharusnya memahami bahwa pelaksanaan proses pembelajaran harus dipersiapkan dan direncanakan sebaik mungkin dengan penggunaan metode yang tepat dicocokkan dengan materi yang akan diajarkan didukung oleh semua personil sekolah. Guru yang tidak mampu membuat perencanaan pembelajaran dengan persiapan yang matang adalah guru yang tidak menyadari bahwa siswa adalah pelanggan utamanya, demikian juga perilaku aktif dan positif dari staf administrasi pada siswa di sekolah.

Dalam penerapannya, *TQM* menuntut pemberlakuan di seluruh organisasi dengan karakteristik khususnya, yang menurut Rivai Veithzal & Murni Sylviana (2010:479), antara lain yaitu :

- a. Partisipasi aktif dari semua pihak;
- b. berorientasi pada mutu berdasarkan kepuasan pengguna;
- c. dinamika manajemen, *top down* dan *bottom up*;
- d. menanamkan budaya *team work* dengan baik;
- e. menanamkan budaya *problem solving* melalui konsep *Plan-Do-Check-Action Approach* dengan baik;
- f. perbaikan yang berkelanjutan sebagai proses pemecahan masalah dalam *TQM*.

Kepuasan peserta didik sebagai pelanggan dan prestasi yang ditunjukkannya adalah bentuk citra sekolah di mata orang tua siswa dan masyarakat yang akan meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada sekolah. Pelayanan yang terbaik oleh semua personil sekolah sangatlah diperlukan di setiap sekolah agar para siswa betah dan bisa belajar dengan optimal. Semua personil sekolah harus jeli untuk melakukan evaluasi kinerjanya secara terus menerus dan melakukan pembenahan dengan langkah-langkah yang positif dalam semua lini organisasi sekolah.

Kepuasan peserta didik sebagai pelanggan akan dapat meningkatkan citra sekolah yang baik dari masyarakat. Pelayanan yang terbaik sangat diperlukan di setiap sekolah agar siswa mau belajar secara optimal. Hal ini mendorong sekolah memberikan pelayanan yang berkualitas, profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif sebagai upaya sekolah dalam memenuhi kualitas yang dibutuhkan masyarakat (Sagala, 2010:38).

Peningkatan kualitas pelayanan di sekolah memerlukan pemimpin yang bermental kuat dan prima, mampu mengatasi tantangan dengan mencoba menerapkan inovasi-inovasi baru dengan memfungsikan guru-guru dan seluruh staf dalam tugas-tugas edukatif dan administratif serta menanamkan budaya *problem solving* melalui konsep *Plan-Do-Check-Action Approach* dengan baik.

Merencanakan, mengerjakan, dan pengecekan dan pengontrolan berjalan tidaknya suatu proses melalui pendekatan kerja yang baik sangatlah dibutuhkan. Sekolah harus mampu menjadi organisasi percontohan dan harus mampu mengukur hal-hal apa yang berfungsi dengan baik dan yang tidak berfungsi dengan baik. Hal ini merupakan alasan untuk menerapkan TQM di sekolah. Di samping alasan tersebut maka terdapat beberapa alasan mengapa organisasi pendidikan harus mengadopsi konsep TQM dengan perbaikan yang berkelanjutan (*continuous improvement*) menuju pada kepuasan pelanggan maka menurut Rivai Veitsal & Murni Sylviana (2010:479), yaitu:

Pertama, bahwa para pendidik harus bertanggung jawab terhadap bisnis mereka karena para pendidik merupakan faktor utama bagi peningkatan sekolah.

Kedua, pendidikan memerlukan proses pemecahan masalah yang peka dan fokus pada identifikasi dan penyelesaian penyebab utama yang menimbulkan masalah yang berimplikasi pada kegiatan belajar mengajar.

Ketiga, organisasi sekolah harus menjadi model organisasi belajar semua organisasi.

Keempat, sangatlah mungkin bahwa melalui integrasi Mutu Total (MT) di sekolah-sekolah, orang-orang dapat menemukan mengapa sistem pendidikan yang ada saat ini tidak berjalan dengan baik. Penerapan mutu total mungkin dapat memberikan sistem yang lebih baik.

Pelanggan adalah raja (*the customer is king*) haruslah sudah menjadi bagian yang tidak dapat kita hindari. Keangkuhan, kearoganan, ingin menang sendiri, dan guru bisa seenaknya, acuh tak acuh, atau menganggap siswa adalah tong yang harus diisi, adalah konsep lama yang harus dihilangkan dalam benak guru. Guru harus berupaya untuk memahami murid dan mengarahkannya sesuai statusnya sebagai siswa dan membantunya memecahkan masalah yang dihadapi bukan membentakinya atau membiarkannya bila kelihatan berperilaku yang tidak sesuai. Guru harus mampu memahami dan memotivasi siswa seoptimal mungkin dan sekolah harus menciptakan lingkungan yang memungkinkan anak belajar dengan guru sebagai faktor penentu utama. Karena

lingkungan sekolah yang tidak mendukung, siswa yang bermasalah, dan tidak termotivasi untuk belajar akan mengarah pada prestasi yang rendah. Prestasi rendah adalah wujud pelayanan sekolah yang pada gilirannya akan mencerminkan kualitas pelayanan sekolah.

Menurut Supranto (2006: 228), “Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyelia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan pelanggan atau belum”.

Hal ini jelas bahwa tidaklah mungkin menghasilkan produk yang berkualitas tanpa melalui proses yang berkualitas. Tidak mungkin dapat menghasilkan prestasi belajar yang baik tanpa melakukan proses pembelajaran dalam lingkungan sekolah yang baik pula.

Kepuasan pelanggan yang dalam hal ini siswa di sekolah akan ditentukan oleh berkualitas tidaknya pelayanan yang diberikan sekolah, dapat diukur dengan menggunakan kuesioner. Dalam Supranto (2006:117), di kemukakan tentang pengukuran tingkat kepuasan pelanggan yang dapat disimpulkan sebagai berikut: untuk mengukur kualitas pelayanan dapat di ukur dengan kuesioner berbentuk skala dengan jawaban berupa angka. Responden menjawab dengan cara melingkari jawaban pada pernyataan yang sesuai tentang seberapa jauh responden setuju atau tidak setuju dengan isi pernyataan yang ada.

Terkait dengan hal tersebut, dalam uraian selanjutnya dikemukakan lima dimensi kualitas jasa yang dijadikan sebagai dimensi untuk dikembangkan menjadi indikator pada kuesioner dari Philip Kotler (1994) dalam Supranto (2006:231) yang meliputi:

- 1) Keandalan (*reliability*): kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan cepat dan terpercaya/memuaskan, 2) koresponsifan (*responsiveness*):

kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan, 3) keyakinan (*confidence*): pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”, 4) empati (*emphaty*): syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan, dan 5) berwujud (*tangible*): penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.

Dimensi dan contoh pertanyaan yang hampir sama tentang kualitas pelayanan juga dikemukakan oleh Sugiyono (2009:110-111) adalah: 1) *Tangibles* (berwujud), 2) *reliability* (keandalan), 3) *responsiveness* (daya tanggap), 4) *competence* (kompetensi), 5) *courtesy* (kesopanan dan keramahan), 6) *credibility* (kredibilitas/kepercayaan), 7) *security* (keamanan/bebas dari bahaya), 8) *access* (kemudahan untuk dihubungi), 9) *communication* (penggunaan bahasa yang dapat dimengerti dan mendengarkan pelanggan), 10) *understanding the customer* (mengerti atau memahami kebutuhan pelanggan).

Untuk mengevaluasi jasa yang bersifat *intangible*, dalam konsep kepuasan pelanggan, terdapat atribut atau faktor yang mirip dengan indikator tersebut di atas yang dapat diukur dengan berbagai metode statistik antara lain analisis regresi, korelasi, anova (*analysis of variances*), dan lain-lain seperti yang dikemukakan oleh Parasuraman (1985) bahwa untuk mengukur kualitas pelayanan (*Measuring Service Quality*) dalam Fandy Tjiptono (2008: 26), yaitu:

1), Bukti langsung (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi, 2) keandalan (*reliability*), yakni kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, 3) daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, 4) jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan, 5) empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Berdasarkan penyampaian para ahli di atas dikaitkan dengan konteks penulisan ini, maka dapat disimpulkan bahwa: kualitas pelayanan sekolah adalah suatu wujud nyata kepedulian sekolah untuk mengelola dan menata lingkungannya membawa anak didik kepada kepuasan dalam proses pendidikannya melalui upaya terpadu dari semua komponen sekolah dalam lingkungan yang aman, nyaman dan tertib dengan norma-norma pendidikan yang dijunjung bersama.

Dari uraian tersebut di atas inilah maka peneliti ingin mengetahui seberapa jauh hubungan antara budaya organisasi sekolah, motivasi belajar siswa, secara bersama-sama dengan kualitas pelayanan sekolah.

B. Konsep Budaya Organisasi.

Dalam upaya untuk memahami mengenai konsep ini, maka secara harafiah budaya organisasi terdiri dari dua kata, yaitu budaya dan organisasi. Kata budaya berasal dari bahasa Sansekerta *budhayah*, bentuk jamak dari *budhi* yang artinya “akal atau segala sesuatu yang berkaitan dengan akal pikiran, nilai-nilai dan sikap mental”.

Pada awalnya budaya adalah salah satu terminologi atau peristilahan yang banyak digunakan dalam bidang Antropologi. Dewasa ini dalam pandangan antropologi sendiri konsep budaya ternyata telah mengalami pergeseran makna. Dulu orang berpendapat bahwa budaya meliputi segala manifestasi dari kehidupan manusia yang berbudi luhur dan yang bersifat rohani, seperti: agama, kesenian, filsafat, ilmu pengetahuan, tata negara dan sebagainya. Tapi pendapat tersebut sudah sejak lama disingkirkan. Dewasa ini budaya diartikan sebagai manifestasi kehidupan setiap orang dan setiap kelompok. Kini budaya dipandang sebagai sesuatu yang lebih dinamis, bukan suatu yang kaku dan statis.

Budaya tidak diartikan sebagai sebuah kata benda, kini lebih dimaknai sebagai sebuah kata kerja yang dihubungkan dengan kegiatan manusia.

Kuncaraningrat dalam Indrawijaya (2010:195) menyatakan: “Budaya diartikan sebagai keseluruhan sistem gagasan, tindakan dan hasil karya manusia dalam rangka kehidupan masyarakat yang dijadikan milik dari manusia dengan cara belajar”.

Dari pengertian tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam budaya terkandung sejumlah makna antara lain: (1) adanya pola nilai dengan belajar untuk mengubah sikap dan tingkah laku, (2) budaya berkaitan dengan persepsi terhadap nilai dan lingkungannya yang melahirkan makna dan pandangan hidup, (3) proses seleksi terhadap cara-cara berinteraksi individu yang akan menempatkan diri dalam kodratnya sebagai makhluk individu dan makhluk sosial.

Dalam kodratnya sebagai makhluk individu dan makhluk sosial (*monopuralis*), sejak dilahirkan dan dalam menjalani hidupnya membutuhkan orang lain yang pada akhirnya harus membentuk dan mengambil bagian dalam kelompok-kelompok yang disebut organisasi.

Selanjutnya mengenai organisasi serta kaitannya dengan manusia dalam memenuhi kebutuhannya, maka Rivai Veithzal & Mulyadi (2009:169) mengemukakan:

Dalam usaha memenuhi kebutuhan hidupnya manusia membutuhkan orang lain. Usaha untuk mempermudah pemenuhan kebutuhan tersebut dengan membentuk kelompok-kelompok. Tujuan dari usaha manusia akan lebih mudah diperoleh dengan cara bersama-sama daripada dengan sendiri saja.

Dengan demikian, yang dimaksud dengan organisasi adalah wadah yang memungkinkan masyarakat agar dapat meraih hasil yang sebelumnya tidak dapat dicapai oleh individu secara sendiri-sendiri. Organisasi merupakan suatu unit terkoordinasi yang terdiri setidaknya dua orang, berfungsi mencapai suatu sasaran tertentu atau serangkaian sasaran.

Dalam organisasi sekolah budaya telah merupakan sistem penyebaran nilai-nilai yang seharusnya ada sehingga semua anggota dalam organisasi akan bekerja dan hidup dengan nilai-nilai yang dijunjung bersama dan akan mengarahkan para anggota organisasi untuk bertindak sesuai dengan budaya yang dianut.

Menurut Sagala (2010:70-71) “Dalam kegiatannya, sekolah adalah tempat yang bukan hanya tempat berkumpul guru dan murid, melainkan berada dalam suatu tatanan sistem yang rumit dan saling berkaitan”.

Konsep ini membawa pada pemahaman bahwa sekolah dipandang sebagai suatu organisasi yang membutuhkan pengelolaan oleh orang-orang yang profesional yaitu kepala sekolah, guru, dan tenaga administrasi, serta konselor yang ada. Kegiatan inti dari organisasi sekolah adalah mengelola sumber daya manusia (SDM) yang diharapkan menghasilkan lulusan yang berkualitas sesuai dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Lulusan sekolah diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan kepada pembangunan bangsa. Sekolah adalah suatu sistem organisasi, di mana terdapat sejumlah orang yang bekerjasama dalam rangka mencapai tujuan sekolah, yang dikenal dengan tujuan instruksional.

Selanjutnya dalam Kemendiknas (2010 : 3) disampaikan:

Budaya diartikan sebagai keseluruhan sistem berpikir, nilai, moral, norma, dan keyakinan (*belief*), manusia yang dihasilkan masyarakat. Sistem berpikir, nilai, moral, dan norma, dan keyakinan itu adalah hasil dari interaksi manusia dengan sesamanya dan lingkungan alamnya. Pendidikan merupakan upaya terencana dalam mengembangkan potensi peserta didik, sehingga mereka memiliki sistem berpikir, nilai moral, dan keyakinan yang diwariskan masyarakatnya dan mengembangkan warisan tersebut ke arah yang sesuai untuk kehidupan masa kini dan masa yang akan datang.

Siswa sebagai anggota masyarakat sekolah yang akan berinteraksi dengan sesama masyarakat sekolah yang sedang dididik, tentunya akan mewarisi sistem berpikir, nilai,

moral, norma, dan keyakinan. Siswa adalah subyek yang sedang berada pada proses peniruan tentunya akan meniru tingkah laku pimpinan sekolah, guru-guru, dan staf administrasi yang nantinya akan dinampakkan dalam berinteraksi dengan sesamanya ketika berada di lingkungan sekolah maupun ketika siswa berada di luar lingkungan sekolah.

Budaya organisasi (*organizational culture*) adalah keseluruhan nilai, norma-norma, kepercayaan kepercayaan dan opini-opini yang dianut dan dijunjung tinggi bersama oleh anggota organisasi sehingga kebudayaan tersebut memberi arah dan corak kepada (*way of thinking thinking, way of life*) anggota-anggota organisasi tersebut, kebiasaan (*customs*), dan tradisi (*tradition*). Budaya ini meliputi: perilaku, bahasa, tata karma, tata susila, tradisi, berbagai macam seni, moral dan etik. Kebudayaan organisasi yang membuat organisasi tersebut mempunyai identitas sendiri atau jati diri yang khas, yang membedakannya dengan organisasi-organisasi yang lain.

Indrawijaya (2010:193-199) mengemukakan:

(1) budaya memiliki peran dalam menetapkan batas, yaitu artinya bahwa budaya menciptakan perbedaan yang jelas antara satu organisasi dengan organisasi lainnya, (2) budaya membawa suatu rasa identitas bagi anggota-anggota organisasi, (3) budaya mempermudah timbulnya komitmen pada sesuatu yang lebih luas dari pada kepentingan individu, (4) budaya meningkatkan kemantapan sistem sosial, (5) budaya berfungsi sebagai mekanisme pembuat makna kendali yang memandu dan membentuk sikap serta perilaku bagi anggotanya.

Pernyataan tersebut di atas secara implisit mengandung pengertian bahwa budaya organisasi memerlukan strategi untuk mencapainya karena dalam sebuah organisasi terdapat manusia dengan tingkat kemampuan, sikap, dan perilaku yang berbeda-beda harus diatur, diarahkan, dikontrol, dan dievaluasi pelaksanaannya. Harus ada yang memimpin yaitu orang yang sepatutnya menjadi teladan, penuh tanggung jawab untuk membawa

organisasi pada tujuan yang diharapkan. Pemimpin yang tidak patut diteladani dan tidak bertanggung jawab akan mengacaukan organisasi dengan konflik yang terus menerus.

Menurut Osborne & Plastrik dalam Waluyo (2007:77):

Organisasi memiliki budaya yang berbeda-beda, sama halnya dengan masa yang memiliki kepribadian yang berbeda-beda. Seperti manusia, organisasi juga ada yang gesit, ada yang kreatif, ada yang sangat perhatian, sedangkan yang lain merasa tertekan, acuh tak acuh dan pemberontak. Budaya organisasi merupakan kerangka perilaku, emosi dan psikologi yang tertanam dalam dan dianut bersama oleh para anggota dalam organisasi.

Budaya organisasi sebagai kerangka perilaku, emosi dan psikologi tentunya merupakan budaya yang diharapkan dapat memberi dampak yang positif bagi kemajuan pendidikan yang berwujud pada prestasi anak didik. Budaya organisasi sekolah yang baik diharapkan dapat memotivasi siswa dalam proses belajarnya. Guru yang acuh tak acuh dalam melaksanakan tugasnya tentunya akan memberi dampak yang berbeda dengan guru yang kreatif, gesit, dan penuh perhatian. Demikian juga sebagai kerangka perilaku, maka budaya organisasi harus diperbaiki dan ditingkatkan secara terus menerus oleh semua personil sekolah sebagaimana filosofi yang ada pada *Total Quality Management (TQM)* agar dapat berfungsi dan menunjang pencapaian tujuan pendidikan yang diharapkan.

Rivai Veithzal & Murni Sylviana (2010:501) mengemukakan bahwa:

Agar budaya sekolah berfungsi bagi pelanggan eksternal, para pihak yang terlibat harus fokus pada pembelajaran pribadi dalam organisasi. Ketika setiap orang berpikir tentang peningkatan yang terus-menerus, "orang akan memahami masalah lebih cepat lagi, lebih menekankan lagi ditempatkan pada fase perencanaan, memotivasi cara berpikir yang berorientasi pada proses, berkonsentrasi pada masalah-masalah yang lebih penting, dan berpartisipasi dalam membangun sistem".

Dalam membangun sistem suatu organisasi, maka hal yang menjadi faktor penting adalah keyakinan dari anggota organisasi terhadap program yang akan

dibangunnya, akan dapat bermanfaat bagi dirinya, bagi masyarakat, dan juga nama baiknya. Hal ini adalah merupakan suatu kodratnya sebagai manusia akan kebutuhan yang ingin dihargai menuju pada aktualisasi dirinya. Nama baik atau citra dirinya dalam pandangan masyarakat yang akan memberikan motivasi dan kebanggaan tersendiri baginya. Pemahaman yang mendalam dan utuh tentang dampak positif dari tujuan organisasi dan produk yang tidak akan mengecewakan masyarakat sebagai pelanggannya akan memberikan harga diri dan semangat tersendiri untuk membangun sistem yang ada. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Sedarmayanti (2010:75) bahwa: "Budaya organisasi adalah sebuah keyakinan, sikap dan nilai yang umumnya dimiliki, yang timbul dalam organisasi. Nilai mengacu kepada apa yang diyakini merupakan hal yang penting mengenai cara orang dan organisasi berperilaku. Norma adalah peraturan tak tertulis mengenai perilaku".

Sejalan dengan pendapat tersebut maka, Rivai Veithzal & Mulyadi Deddy (2009: 270) menyampaikan juga bahwa: "Budaya organisasi adalah apa yang karyawan rasakan dan bagaimana persepsi ini menciptakan suatu pola teladan kepercayaan, nilai-nilai, dan harapan. Organisasi bisa beroperasi secara efisien hanya ketika membagi bersama nilai-nilai yang ada diantara karyawan".

Budaya dalam sebuah organisasi sekolah merupakan nilai-nilai yang melandasi perilaku dari semua personil sekolah yang akan mencerminkan ciri suatu sekolah yang kemudian akan membentuk opini masyarakat terhadap sekolah. Tidak mungkin ada guru yang tidak mau menjaga citranya. Namun kesadaran akan upaya untuk membangun citranya dan organisasi sekolahnya terkadang tidak dilaksanakan dengan disiplin yang tinggi dan penuh rasa tanggung jawab. Keluhan siswa dan orang tua siswa terhadap

perilaku guru, arogansi tenaga pendidik yang menabrak aturan dan tidak mempedulikan norma, dan moralitas yang rendah, sekolah yang tidak peduli dengan lingkungan yang kotor dan tidak teratur, dan lain-lain, masih tetap dapat kita dengar, kita lihat, bahkan sering disiarkan di media masa.

Kemendiknas (2010:19-20) mengemukakan bahwa:

Budaya sekolah adalah suasana kehidupan sekolah tempat peserta didik berinteraksi dengan sesamanya, guru dengan guru, konselor dengan sesamanya, pegawai administrasi dengan sesamanya, dan antar anggota kelompok masyarakat sekolah. Interaksi internal anggota kelompok dan antar kelompok terikat oleh berbagai aturan, norma, moral serta etika bersama yang berlaku di suatu sekolah. Kepemimpinan, keteladanan, keramahan, toleransi, kerja keras, disiplin, kepedulian sosial, kepedulian lingkungan, rasa kebangsaan, dan tanggung jawab merupakan nilai-nilai yang dikembangkan dalam budaya sekolah.

Kepemimpinan yang baik dan berwibawa, sikap dan perilaku warga sekolah yang patut diteladani, keramah-tamahan dalam melayani, rasa toleransi yang tinggi bagi sesama, mau bekerja keras, penuh kepedulian kepada sesama masyarakat, serta lingkungan sekitar, dan rasa kebangsaan yang tinggi, serta penuh rasa tanggung jawab, adalah hal-hal yang akan memberi dampak sangat positif untuk dikembangkan secara terus menerus dalam mencapai tujuan pendidikan nasional. Semua dimensi tersebut adalah dimensi yang dapat dikembangkan menjadi indikator-indikator untuk mengukur sejauh mana keterlaksanaan budaya sebuah organisasi sekolah yang di dalamnya terdapat guru sebagai pendidik, mempunyai ciri khas tersendiri dalam upaya mengubah tingkah laku dan pengembangan potensi peserta didik.

Pendidikan adalah suatu upaya sadar untuk mengembangkan potensi peserta didik secara optimal. Usaha sadar itu tidak boleh dilepaskan dari lingkungan peserta didik berada, terutama dari lingkungan budayanya, karena peserta didik hidup tidak terpisahkan dari dalam lingkungannya dan bertindak sesuai dengan kaidah-kaidah budayanya (Kemendiknas, 2010 : 5).

Proses pendidikan yang dilaksanakan secara aktif dan terencana dilaksanakan oleh para guru di sekolah sebagai tokoh kunci menciptakan suasana lingkungan yang memungkinkan peserta didik untuk belajar. Suasana kehidupan lingkungan di sekolah adalah pencerminan budaya sebuah sekolah.

Graham (Waluyo, 2007: 80) mengemukakan bahwa:

Budaya organisasi adalah norma, keyakinan, sikap dan filosofi organisasi. Dari definisi ini, mengandung arti bahwa orang yang berada dalam organisasi dapat membentuk suatu budaya dan menjadi peran sentral. Budaya dapat dibentuk dari cara pengelolaan dan pemahaman anggota organisasi terhadap misi organisasi, dan pengembangan sikap anggota organisasi dalam rangkai pencapaian misi organisasi.

Dengan demikian dapat di pahami bahwa: budaya organisasi bukanlah merupakan sesuatu yang dapat timbul dengan sendirinya, tetapi merupakan suatu kenyataan keadaan yang bisa dipelajari, ditanamkan, dan dikembangkan untuk mencapai misi organisasi.

Dikatakan demikian sebab dalam sekelompok orang terdapat juga pribadi-pribadi yang ingin menang sendiri dan tidak dapat dijadikan panutan dengan keegoisan yang bisa merusak budaya yang ada. Oleh karena itu pimpinan organisasi harus berperan dalam pengembangan budaya organisasi sambil melakukan kontrol dan evaluasi bahkan melakukan perubahan/pembaharuan jika budaya yang ada tidak sesuai lagi atau mengancam organisasi.

Sujak (Waluyo 2007: 80-81) menyatakan bahwa:

Terdapat beberapa penyebab yang menuntut perubahan budaya dari suatu organisasi yaitu: a) perubahan pada faktor internal organisasi sebagai konsekuensi perkembangan faktor-faktor eksternal organisasi, b) organisasi menghadapi kompetisi yang berat dari luar organisasi, c) terjadi perubahan supra sistem dimana organisasi itu menjadi salah satu di dalamnya dan menuntut usaha adaptasi demi reputasi kualitas hasil organisasi, d) terjadi penurunan produktivitas kerja pegawai, e) organisasi berada diambang perubahan menuju organisasi yang semakin besar dengan perkembangan itu, akan menuntut restrukturisasi prosedur kerja, sistem pelaporan, reorganisasi pekerjaan dan lain-lain.

Pendapat tersebut memberikan pemahaman antara lain bahwa persaingan yang terjadi antar lembaga pendidikan dewasa ini menuntut agar semua organisasi pendidikan harus mengadakan perbaikan secara terus-menerus secara terpadu disepakati dan dilaksanakan oleh semua staf kearah peningkatan kualitas pelayanan yang prima untuk menghadapi persaingan yang ada.

Organisasi sekolah yang tidak melakukan perbaikan kualitasnya akan mengalami ancaman kemunduran dan tidak diminati oleh masyarakat yang selalu mencari kualitas terbaik. Hal prinsip yang akan memberikan pencerahan untuk mencapai tujuan yang diharapkan dalam terdapat dalam sebuah organisasi pendidikan adalah adanya kesadaran dan upaya untuk kerjasama, saling kontrol, dan saling mendukung antar personil sekolah.

Di sekolah, guru dianggap sebagai keluarga, dengan kerjasama yang positif, saling menjaga, dan saling mendukung, saling menyapa, yang dijiwai dengan semangat profesionalisme yang tinggi dalam memberikan pelayanan kepada siswa dan masyarakat yang kesemuanya akan bermuara pada upaya meningkatkan kualitas pelayanan sekolah sebagai suatu organisasi pendidikan dengan tujuan mulia memanusiakan manusia.

Berdasarkan uraian dan definisi yang sudah disampaikan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa budaya organisasi sekolah adalah suatu sistem nilai berperilaku dan berinteraksi baik secara langsung maupun tidak langsung, yang dianut oleh warga sekolah yang akan memberi ciri khas dan identitas yang berbeda dengan organisasi sekolah lainnya, dengan menggunakan fasilitas sekolah dalam melayani pelanggannya untuk mencapai tujuan pendidikan yang diharapkan.

Sistem nilai budaya organisasi sekolah secara keseluruhan akan nampak pada kepemimpinan, keteladanan, keramahan, toleransi, kerja keras, disiplin, kepedulian

sosial, kepedulian lingkungan, rasa kebangsaan dan tanggung jawab yang ada dalam suatu organisasi sekolah.

Dengan demikian maka, budaya organisasi yang tertata baik dan di kelola dengan baik akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan sekolah. Maka jelaslah terdapat hubungan antara budaya sekolah dengan kualitas pelayanan pada organisasi sekolah.

C. Konsep Motivasi Belajar.

Untuk memahami tentang konsep motivasi belajar ini, maka akan disampaikan tentang pengertian motivasi, pengertian belajar, dan kemudian pengertian motivasi belajar.

1. Motivasi.

Sejarah perkembangan studi tentang motivasi sebenarnya telah ditelusuri lebih dari dua puluh tiga abad yang lalu lewat tulisan-tulisan para filosof Yunani kuno. Mereka menyumbangkan suatu pemikiran hedonisme sebagai usaha untuk menjelaskan motivasi. Konsep hedonisme ini mempunyai kecenderungan mencari keenakan dan kesenangan menghindari ketidaknakan. Dalam perkembangannya, psikolog-psikolog di tahun 1800-an dan bahkan tahun 1900-an seperti William James (bapak psikologi Amerika) menduga bahwa manusia itu sadar secara rasional berusaha untuk mencari kesenangan.

Berdasarkan penyampaian di atas, maka dapat dikatakan bahwa sadar atau tidak sadar manusia membutuhkan bantuan orang lain. Kesenangan dapat dicari tetapi harus dalam koridornya sebagai manusia, dalam statusnya sebagai guru atau pegawai, dan dalam statusnya sebagai siswa. Siswa juga pada dasarnya ingin mencari kesenangan, itulah sebabnya harus di arahkan, harus ada motivator yang professional dalam bidangnya yaitu guru kalau sekolah/dalam kelas.

Mengenai pengertian motivasi, oleh Kambey (2006:80-82) disampaikan sebagai berikut:

1. Kata motivasi berasal dari bahasa Latin “*movere*” yang artinya mendorong dan menggerakkan. Kata motivasi dan motif sering digunakan silih berganti dalam menerangkan dorongan yang menggerakkan seseorang bertindak laku.
2. Motivasi mengacu pada dorongan dan usaha untuk memuaskan kebutuhan atau suatu tujuan (*motivation refers to the drive and effort to satisfy a want or goal*) (Harold Koonz),
3. Motivasi adalah keseluruhan proses penggalakan/peningkatan motif seseorang sedemikian rupa yang mendorong melakukan sesuatu (bertingkah laku) dengan bersemangat untuk mencapai tujuan yang diinginkan dalam upaya memuaskan kebutuhannya. (D.C. Kambey).
4. Motivasi adalah suatu proses psikologis yang mencerminkan interaksi antara sikap, kebutuhan, persepsi dan keputusan yang terjadi pada diri seseorang (Wahjosumidjo).

Selanjutnya terkait dengan paparan tersebut, Soemanto (1984:91-94) mengemukakan pendapat dari para ahli sebagai berikut:

1. James O Whittaker, motivasi adalah kondisi-kondisi atau keadaan yang mengaktifkan dan memberi dorongan kepada makhluk untuk bertindak laku mencapai tujuan yang ditimbulkan oleh motivasi itu.
2. Fredrik J. McDonald, motivasi adalah perubahan tenaga di dalam diri seseorang yang ditandai oleh dorongan efektif dan reaksi-reaksi mencapai tujuan.
3. Hilgard & Russel, motivasi merupakan bagian dari belajar.

Berdasarkan penyampaian di atas maka disimpulkan bahwa motivasi adalah suatu proses di dalam diri individu yang ditandai dengan, kebutuhan yang memberikan dorongan perasaan sebagai manifestasi perubahan psikologis yang terjadi dalam diri seseorang yang dapat mengarahkan dirinya dan memberinya kekuatan untuk berupaya mencapai tujuan agar dapat diakui atau dihargai orang lain.

2. Belajar.

Untuk memahami mengenai pengertian belajar ini maka Hergenhahn & Olson (2008:2) mengemukakan:

Belajar (*learning*) adalah salah satu topik yang paling penting di dalam psikologi dewasa ini, namun konsepnya sulit untuk didefinisikan. *American Heritage Dictionary* mendefinisikannya sebagai berikut: “*To gain knowledge, comprehension, or mastery through experience or study*” (untuk mendapatkan pengetahuan, pemahaman, atau penguasaan melalui pengalaman atau studi).

Dengan demikian maka belajar adalah suatu perubahan tingkah laku pada diri seseorang yang dapat diamati. Dalam proses belajar mengajar tingkah laku yang dapat diamati diukur dengan indikator keberhasilan melalui hasil belajar atau prestasi belajar siswa berdasarkan tujuan instruksional yang sudah ditentukan guru berdasarkan kurikulum yang ada. Sehingga seorang guru akan dapat mengetahui tingkat keberhasilan anak dengan menggunakan seperangkat alat ukur sebagai instrumen penilaian. Namun harus dipahami bahwa keberhasilan anak tidak datang begitu saja setelah murid menerima pelajaran. Keberhasilan anak didik ditentukan juga oleh motivasi yang ada dalam dirinya untuk belajar. Motivasi siswa ini harus terus menerus dipantau dan diberikan oleh guru guru.

Soemanto (1984:98-99) mengemukakan definisi belajar menurut para ahli sebagai berikut:

1. Whittaker, belajar dapat didefinisikan sebagai proses dimana tingkah laku ditimbulkan atau diubah melalui latihan atau pengalaman. “*Learning may be defined as the process by which behavior originates or altered through training of experience*” (Whittaker, 1970: 215).
2. Kingsley, “*Learning is the process by which behavior (in the broader sense) is originated or changed through practice or training*”. (Kingsley, 1957: 12). (Belajar adalah suatu proses dimana tingkah laku (dalam artian luas) ditimbulkan atau diubah melalui praktek atau latihan.

Berdasarkan definisi-definisi yang sudah dikemukakan di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa belajar adalah merupakan suatu proses yang berlangsung dalam kehidupan manusia. Dengan belajar maka manusia melakukan perubahan-perubahan dalam hidupnya sehingga tingkah lakunya berubah, berkembang. Semua prestasi dalam

kehidupan manusia adalah merupakan manifestasi dari hasil belajar yang dilakukan dengan sengaja, secara sadar dan bukan karena pengaruh obat-obatan.

Sejalan dengan hal belajar tersebut maka, Hergenhahn & Olson (2008:2-3) mengemukakan lima kesimpulan belajar sebagai berikut:

Pertama, belajar diukur berdasarkan perubahan dalam perilaku. Kedua, Belajar perubahan behavioral ini relatif permanen. Ketiga, perubahan perilaku itu tidak selalu terjadi secara langsung setelah proses belajar selesai. Keempat, perubahan perilaku berasal dari pengalaman atau latihan, Kelima, pengalaman atau praktek harus diperkuat.

Belajar bisa dilakukan secara mandiri atau dibantu oleh orang lain. Bantuan dari orang lain sangat diperlukan terutama bagi subyek didik yang terkadang tidak sadar akan potensi-potensi yang ada dalam dirinya. Disinilah peran guru sangat diperlukan agar subyek didik dapat berkembang seoptimal mungkin kearah perubahan tingkah laku yang diharapkan, baik untuk dirinya sendiri maupun untuk lingkungannya.

3. Motivasi Belajar

Motivasi belajar, dalam hal ini motivasi belajar siswa dapat dibedakan menjadi dua, yaitu motivasi belajar intrinsik dan motivasi belajar ekstrinsik. Motivasi intrinsik muncul karena adanya faktor dari dalam, yaitu karena adanya penghayatan adanya suatu kebutuhan yang secara mutlak berhubungan dengan kegiatan belajar itu. Misalnya siswa belajar karena ingin menjadi seorang yang terdidik atau ingin menjadi ahli dalam bidang tertentu, dan semua keinginan itu dihayati untuk kemudian siswa berupaya untuk belajar atas kesadaran bahwa untuk menjadi orang yang terdidik atau orang yang ahli hanya akan dapat dicapainya dengan belajar yang giat. Motivasi ekstrinsik muncul karena adanya faktor dari luar, misalnya karena siswa ingin mendapat hadiah, menghindari hukuman, atau karena ingin mendapat pujian.

Terkait dengan kedua faktor di atas, maka haruslah dipahami bahwa pada era ini, orang tua yang menyekolahkan anaknya pasti menginginkan anaknya belajar dengan baik, memotivasi anaknya dengan caranya orang tua sendiri agar anak mau belajar, bahkan corak keluarga yang baik pasti telah menanamkan benih pada anaknya untuk berprestasi. Dalam konteks ini, menurut Winkel (1989:100) bahwa:

Tanpa membedakan antara usaha mengembangkan motivasi ekstrinsik dan mengembangkan motivasi intrinsik, disarankan kepada guru untuk: a) Menjelaskan kepada siswa mengapa suatu bidang studi dimasukkan dalam kurikulum sekolah dan apa gunanya untuk kehidupan kelak; b) mengaitkan materi pelajaran dengan pengalaman siswa di luar lingkungan, sejauh hal itu mungkin; c) menunjukkan antusiasme dalam mengajarkan bidang studi dengan prosedur mengajar yang sesuai; d) mendorong siswa untuk memandang belajar di sekolah sebagai suatu tugas yang tidak harus serba menekan; e) menciptakan iklim dan suasana kelas yang sesuai dengan kebutuhan siswa untuk menghindari kegagalan; f) memberitahukan hasil ulangan dalam waktu yang sesingkat mungkin dan mengembalikan tugas-tugas yang telah dikoreksi; g) berpartisipasi dalam kegiatan ekstra kurikuler, demi meningkatkan hubungan kemanusiaan dengan siswa; h) menggunakan bentuk-bentuk kompetisi, dengan menjaga agar siswa tidak saling bermusuhan; i) menggunakan insentif seperti pujian atau materi dengan wajar dan tidak berlebihan. Bahkan hukuman diberikan secara adil dan bijaksana agar siswa tidak merasa sakit hati.

Dalam proses belajar, perhatian berperan amat penting sebagai langkah awal yang akan memacu aktivitas aktivitas berikutnya. Dengan perhatian, seseorang berupaya memusatkan pikiran, perasaan emosional atau segi fisik dan unsur psikisnya kepada sesuatu yang menjadi tumpuan perhatiannya yang akan memberikan daya penggerak untuk belajar.

Motivasi belajar ialah keseluruhan daya penggerak psikis di dalam diri siswa yang menimbulkan kegiatan belajar, menjamin kelangsungan kegiatan belajar dan memberikan arah pada kegiatan belajar itu demi mencapai suatu tujuan. Motivasi belajar memegang peranan penting dalam memberikan gairah atau semangat dalam belajar, sehingga siswa yang bermotivasi kuat memiliki enersi banyak untuk melakukan kegiatan belajar (Winkel, 1989 :92).

Dalam belajar di sekolah maka peranan guru adalah merupakan faktor penentu untuk terbentuknya dorongan atau daya penggerak yang ada dalam diri siswa.

Dalam menghadapi “krisis motivasi” di sekolah menengah guru tentunya akan bersikap masa bodoh, tetapi akan berusaha sedapat mungkin untuk menanamkan dan mengembangkan motivasi belajar pada siswa (Winkel, 1989:99).

Dalam kegiatan belajar, memotivasi dapat dikatakan sebagai keseluruhan daya penggerak di dalam diri siswa yang menimbulkan, menjamin kelangsungan dan memberikan arah kegiatan belajar, sehingga diharapkan tujuan pembelajaran dapat tercapai. Dalam kegiatan belajar di sekolah faktor penentu termotivasinya siswa adalah perhatian dari sosok yang selalu berada di depan kelas yaitu guru sebab seseorang yang tidak mempunyai motivasi dalam belajar, dipastikan akan sulit dalam mengikuti aktivitas belajarnya.

Dalam Slameto (2010:176-177) dikemukakan sejumlah cara yang untuk meningkatkan motivasi belajar siswa tanpa harus melakukan reorganisasi kelas secara besar-besaran yaitu:

(1), Penggunaan pujian verbal, (2) penggunaan tes dalam nilai secara secara bijaksana, (3) bangkitkan rasa ingin tahu siswa dan keinginannya untuk mengadakan eksplorasi, (4) meminta siswa mencoba menyusun soal tes, (5) Memberikan sedikit hadiah, (6) berikan materi dengan contoh, (7) terapkan konsep atau prinsip yang unik dan luar biasa, (8) hubungkan materi yang lalu dan yang sedang dipelajari. (9) penggunaan simulasi dan permainan, (10) ikut sertakan siswa dalam pameran ilmiah, (11) Perkecil konsekuensi yang tidak menyenangkan siswa, (12) pahami dan awasi suasana sosial sekolah, (13) pahami hubungan kekuasaan antara guru dan siswa.

Pembelajaran yang efektif bukanlah membuat pada siswa bingung mencari materi dan membuat tugas yang diberikan guru atau untuk memahami materi pelajaran, tetapi bagaimana tujuan pembelajaran dapat dicapai dalam suasana pembelajaran yang menyenangkan siswa.

Dewasa ini dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi yang demikian pesat, maka peran guru di sekolah dalam membentuk kepribadian siswa telah menjadi semakin kompleks. Beberapa faktor yang bisa menjadi perhatian terkait dengan motivasi belajar siswa antara lain situs-situs internet yang tidak mendidik, pornografi, pergaulan bebas, tindak kejahatan yang bisa diakses dengan leluasa baik melalui *hand phone* maupun perangkat komputer, kekaburan akan cita-cita dan lain-lain adalah merupakan wujud permasalahan yang kalau tidak ditangani dengan baik akan memberi dampak yang merusak generasi bangsa. Disinilah guru berfungsi untuk mengarahkan dan memotivasi siswa didukung oleh suasana lingkungan sekolah yang menunjang terlaksananya harapan ini.

Beberapa bentuk pembelajaran yang merupakan peranan guru yang dapat meningkatkan motivasi belajar siswa adalah:

- a), buat pembelajaran yang penuh arti. Kaitkan pembelajaran dengan kehidupan sehari-hari siswa dan tunjukkan manfaatnya,
- b) bantu siswa menemukan targetnya sendiri sesuai dengan kemampuannya masing-masing,
- c) tumbuhkan harga diri siswa dengan menciptakan harapan untuk sukses dalam target yang ditetapkan,
- d) ciptakan hubungan yang hangat dengan siswa, dengan mengenal nama siswa, dengan menggunakan alat peraga,
- e) gunakan metode mengajar yang inovatif,
- f) kembangkan pendidikan sistem among yang menempatkan siswa sebagai subyek dengan kebebasan memberikan pendapat. Tut Wuri Handayani,
- g) salurkan minat dan kegemaran siswa dalam berbagai kegiatan,
- h) bentuklah kelompok-kelompok belajar (Muchlas Samani dkk, 1999:146).

Motivasi belajar siswa, tidak selamanya secara otomatis muncul meskipun pada dasarnya dalam diri semua siswa telah memiliki kesadaran untuk belajar. Bagi murid yang selalu memperhatikan materi pelajaran yang diberikan, bukanlah masalah bagi guru, sebab di dalam diri murid tersebut telah memiliki motivasi intrinsik, sehingga dengan kesadaran sendiri memperhatikan materi pelajaran yang diberikan guru. Rasa ingin tahunya terhadap pelajaran yang diberikan mengalahkan hal-hal yang biasanya bisa

mengganggu motivasi belajar atau perhatian siswa. Lain halnya dengan murid yang tidak memiliki motivasi atau kurangnya motivasi karena masalah yang dialaminya atau karena ada faktor-faktor lain yang mempengaruhi dan memecahkan perhatiannya. Di sini tugas guru adalah bagaimana membangkitkan motivasi belajar peserta didik sehingga mau melakukan belajar.

Menurut Rivai Veithzal dan Murni Sylviana (2010:732) terdapat beberapa strategi yang bisa digunakan oleh guru untuk menumbuhkan motivasi belajar murid, sebagai berikut:

1. Menjelaskan tujuan belajar pada peserta didik.
2. Berikan hadiah untuk murid yang berprestasi.
3. Saingan/kompetisi. Guru harus mengadakan persaingan di antara murid.
4. Pujian. Sudah sepantasnya murid yang berprestasi untuk diberikan penghargaan atau pujian.
5. Hukuman. Hukuman diberikan kepada murid yang berbuat kesalahan, dengan harapan agar murid tersebut mau mengubah diri dan berusaha memacu motivasi belajarnya.
6. Membangkitkan dorongan dengan memberikan perhatian maksimal kepada peserta didik.
7. Membentuk kebiasaan belajar yang baik.
8. Membantu kesulitan belajar anak didik secara individu maupun kelompok.
9. Menggunakan metode yang bervariasi.
10. Menggunakan media yang baik dan sesuai dengan tujuan pembelajaran.

Terkait dengan hal-hal tersebut di atas maka dapat ditarik beberapa hal penting yang merupakan kesimpulan sebagai strategi yang bisa digunakan oleh guru untuk menumbuhkan motivasi belajar siswa berupa kesimpulan yang kemudian dijadikan sebagai indikator dalam penelitian ini adalah: (1) penggunaan metode mengajar, (2) pemeran ilmiah, (3) pemberian evaluasi, (4) pemberian pujian, (5) pemberian hukuman di mana guru harus hati-hati memberlakukakannya agar siswa tidak merasa sakit hati, (6) mengadakan persaingan, (7) kepedulian guru, (8) pemberian dorongan dan perhatian untuk membentuk kemauan belajar, (9) pengadaan /pemanfaatan fasilitas pendukung.

Dengan demikian maka jelaslah bahwa motivasi belajar yang diberikan guru kepada siswa adalah merupakan faktor penting dalam meningkatkan prestasi belajar siswa, dan prestasi belajar siswa adalah merupakan wujud nyata dari fungsi dan kepedulian guru dalam melaksanakan tugasnya sebagai agen pembelajaran dan motivator di dalam kelas. Guru yang tidak berfungsi dengan baik, tidak mengajar dengan baik, tidak akan disukai siswa sebagai pelanggannya. Guru yang mengajar dengan baik dan mampu mengaktualisasikan dirinya sebagai motivator akan disenangi siswa. Siswa yang senang dalam belajar adalah siswa yang merasa puas dengan pelayanan guru dan besarnya motivasi yang diberikan guru pada siswa adalah cerminan dari profesionalisme seorang guru dengan pengakuan siswa atas layanannya. Semakin besar motivasi guru kepada siswa, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanannya.

Dengan demikian jelaslah terdapat hubungan yang positif antara motivasi belajar siswa dengan kualitas pelayanan sekolah.

D. Hasil Penelitian yang Relevan.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan yang peneliti lakukan ini pernah juga dilakukan oleh peneliti yang lain di lokasi yang berbeda. Penelitian dimaksud adalah:

1. Penelitian dari Edy Susilo (2009), tentang Evaluasi Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Model Kano di Lembaga ISTIBANK Pabelan, Kartasura. Dari hasil penelitian mereka didapati bahwa: pihak ISTIBANK harus lebih meningkatkan kualitas kinerja dan fasilitas layanan berupa fisik karena pada hal tersebut konsumen belum merasa puas.

Relevansi penelitian yang mereka lakukan dengan penelitian ini adalah: 1) Data yang dikumpulkan diperoleh melalui wawancara dan penyebaran kuesioner format

tipe Likert yang pada saat pengisiannya peneliti turut berada di dalam ruangan bersama dengan responden untuk menjaga kemungkinan ada yang perlu penjelasan dalam kuesioner, 2) dimensi yang mereka digunakan dalam kuesioner untuk mengukur kualitas jasa pelayanan yang mereka sebut sebagai atribut keinginan atau kebutuhan siswa adalah: a) *Reliability* (keandalan), b) *Responsiveness* (keresponsifan), c) *Assurance* (jaminan), d) *Empathy* (empati), e) *Tangibles* (bukti langsung), adalah merupakan dimensi yang mirip dengan penelitian yang peneliti lakukan ini, 3) penelitian ini dan penelitian mereka, menempatkan kualitas pelayanan sebagai alat untuk memenangkan persaingan.

2. Penelitian dari Utami Handayani, dkk, (2009), tentang Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Tinggi dengan menggunakan Integrasi Metode *Student Satisfaction Inventory* dan *Institutional Priorities Survey* pada Program Studi Teknik Industri Universitas Diponegoro. Dari hasil penelitian, mereka menyimpulkan bahwa:
Pada Program Studi Teknik Industri Universitas Diponegoro harus memprioritaskan usaha perbaikan dan peningkatan kualitas terutama dalam hal layanan konsultasi dan bimbingan akademik.

Relevansi penelitian mereka dengan yang peneliti lakukan, terletak pada pemahaman yang sama bahwa kualitas pelayanan pendidikan adalah merupakan faktor penting untuk memenangkan persaingan, serta pemberian motivasi belajar kepada siswa yang peneliti teliti, merupakan bagian dari bimbingan akademik, sebagai faktor yang harus ditingkatkan pada penelitian mereka.

3. Penelitian dari Ruindungan (2011), tentang Pengaruh Perilaku Kepemimpinan Kepala Sekolah dan Budaya Sekolah terhadap Kinerja Guru SMP di Kabupaten

Minahasa Selatan. Dari hasil penelitian tersebut bahwa: untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja guru, maka perlu meningkatkan budaya sekolah.

Relevansi penelitian tersebut dengan yang peneliti lakukan ini adalah: Bahwa budaya sekolah merupakan salah satu faktor penting untuk diperhatikan dan diperbaiki karena berimplikasi pada prestasi belajar siswa dan kualitas pelayanan di sekolah.

4. Penelitian dari Siskandar (2000), dimuat dalam Jurnal Depdiknas edisi ke-72 (2008), tentang Sikap dan Motivasi Siswa dalam kaitan dengan Hasil Belajar Matematika.

Dari hasil penelitian tersebut menyarankan perlunya pembentukan sikap dan penguatan motivasi belajar agar diperoleh hasil belajar yang lebih baik.

Relevansi penelitian tersebut dengan yang peneliti lakukan adalah: Profesioanisme guru dalam mengajar dengan penguasaan berbagai metode mengajar adalah merupakan faktor penting untuk menjadi perhatian.

E. Kerangka Konseptual Variabel dan Paradigma Penelitian

1. Kerangka Konseptual Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini variabel Budaya Organisasi sekolah (X1) sebagai variabel bebas, didasarkan pada konsep Kemendiknas (2010:19-20) yaitu:

Budaya organisasi sekolah adalah suasana kehidupan sekolah tempat peserta didik berinteraksi dengan sesamanya, guru dengan guru, konselor dengan sesamanya, pegawai administrasi dengan sesamanya, dan antar anggota masyarakat sekolah. Interaksi internal anggota kelompok dan antar kelompok terikat oleh berbagai aturan, norma, moral serta etika bersama yang berlaku di suatu sekolah.

Selanjutnya dalam Kepmendiknas tersebut disampaikan tentang nilai-nilai yang dikembangkan dalam budaya organisasi sekolah yang telah dijadikan sebagai indikator pada variabel penelitian ini adalah meliputi:

- a. Kepemimpinan
- b. Keteladanan
- c. Keramahan
- d. Toleransi
- e. Kerja keras
- f. Disiplin
- g. Kepedulian sosial
- h. Kepedulian lingkungan
- i. Rasa kebangsaan
- j. Tanggung jawab.

Variabel Motivasi Belajar sebagai variabel X₂, didasarkan atas konsep teori dari Winkel (1989:94-95) antara lain bahwa: “Motivasi belajar adalah dorongan atau daya penggerak untuk belajar, bersumber pada penghayatan suatu kebutuhan.” Pengaruh dari pendidik ikut menanamkan kesadaran ini yang pada halaman selanjutnya (Winkel, 1989:99), ditegaskan bahwa: “Dalam menghadapi krisis motivasi di sekolah menengah, guru tidak akan bersikap masah bodoh tetapi berusaha sedapat mungkin untuk menanamkan dan mengembangkan motivasi belajar siswa”

Dari Rivai Veithzal dan Murni Sylviana (2010:732) tentang strategi yang bisa digunakan oleh guru untuk menumbuhkan motivasi belajar siswa, sebagai berikut:

- (1) Menjelaskan tujuan belajar pada peserta didik, (2) Berikan hadiah untuk murid yang berprestasi, (3) Mengadakan Saingan/kompetisi. (4) Pemberian pujian. (5) Pemberian hukuman dengan harapan agar murid mau mengubah diri dan berusaha memacu motivasi belajarnya, (6)

Membangkitkan dorongan, (7) Membentuk kebiasaan belajar yang baik (8) Membantu kesulitan belajar (9) Menggunakan metode yang bervariasi, (10) Menggunakan media yang baik sesuai tujuan pembelajaran.

Menurut Slameto (2010:176-177) sejumlah cara yang untuk meningkatkan motivasi belajar yaitu:

(1), Penggunaan pujian verbal, (2) penggunaan tes dalam nilai secara secara bijaksana, (3) bangkitkan rasa ingin tahu siswa, (4) meminta siswa mencoba menyusun soal tes, (5) Memberikan sedikit hadiah, (6) berikan materi dengan contoh, (7) terapkan konsep atau prinsip yang unik dan luar biasa, (8) hubungkan materi yang lalu dan yang sedang dipelajari. (9) penggunaan simulasi dan permainan, (10) ikut sertakan siswa dalam pameran ilmiah, (11) Perkecil konsekuensi yang tidak menyenangkan siswa, (12) pahami dan awasi suasana sosial sekolah, (13) pahami hubungan kekuasaan antara guru dan siswa.

Dari pendapat para ahli tersebut di atas maka disimpulkan beberapa faktor yang dijadikan indikator pada variabel ini adalah:

- a. Penggunaan metode mengajar
- b. Pameran ilmiah.
- c. Evaluasi.
- f. Pemberian pujian.
- g. Pemberian hukuman.
- h. Adakan persaingan.
- g. Kepedulian guru.
- h. Dorongan perhatian untuk membentuk kemauan belajar
- i. Fasilitas pendukung.

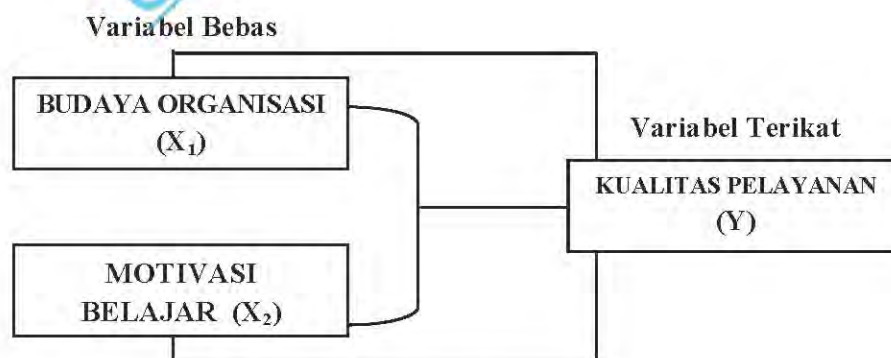
Variabel Kualitas Pelayanan yang selanjutnya dilambangkan dengan Y, dikembangkan dari pendapat ahli tentang cara mengukur kualitas pelayanan menggunakan kuesioner skala *Likert* dengan pemberian skor berupa angka.

Pernyataan dalam kuesioner dikembangkan dari lima indikator kualitas jasa pelayanan untuk mengukur kualitas pelayanan dari Supranto (2006:231) yang telah dijadikan indikator pada variabel ini adalah:

- Keandalan (*reliability*): kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan cepat dan terpercaya/memuaskan.
- Keresponsifan (*responsiveness*): kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
- Keyakinan (*confidence*): pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”.
- Empati (*emphaty*): syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
- Berwujud (*tangible*): penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.

2. Paradigma Penelitian

Berdasarkan penentuan variabel maka dapat digambarkan lingkup kajian penelitian tentang hubungan antara budaya organisasi, motivasi belajar dengan kualitas pelayanan sebagai permasalahan dalam penelitian, maka keterkaitan antara variabel-variabel penelitian ini dapat digambarkan dalam paradigma penelitian sebagai berikut:



Gambar 2.1
Paradigma Penelitian

F. Definisi Operasional Variabel

Untuk menghindari kemungkinan terjadinya salah pengertian dalam memahami beberapa istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka perlu dijelaskan definisi operasional dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu variabel bebas ke satu (X_1) adalah Budaya Organisasi, variabel bebas ke dua (X_2) adalah Motivasi Belajar, dan variabel terikat (Y) adalah Kualitas Pelayanan.

Definisi operasional variabel-variabel tersebut sebagai berikut:

Budaya Organisasi sebagai variabel bebas ke satu (X_1), adalah persepsi (penerimaan, respon, ataupun tanggapan) siswa-siswa SMP Negeri 1 Kecamatan Tombariri terhadap budaya organisasi sekolah yang tercermin dalam suasana kehidupan sekolah sebagai tempat siswa berinteraksi. Suasana kehidupan sekolah dimaksud adalah merupakan nilai-nilai yang dikembangkan dan diwujudkan sekolah dalam kepemimpinan, keteladanan, keramahan, toleransi, kerja keras, disiplin, kepedulian sosial, kepedulian lingkungan, dan rasa kebangsaan, serta tanggung jawab. Indikator dalam penelitian ini menggunakan alat tes berupa kuesioner yang diberi skor nilai.

Motivasi Belajar adalah variabel bebas ke dua (X_2), yaitu dorongan atau daya penggerak dalam diri siswa untuk belajar melalui upaya, dan kegiatan, serta cara atau strategi yang dilakukan oleh guru pada waktu berada di dalam kelas atau di luar kelas didukung oleh fasilitas yang ada pada SMP Negeri 1 Kecamatan Tombariri. Dorongan atau daya penggerak dalam diri siswa akan nampak pada bagaimana persepsi siswa menyikapi pernyataan pada kuesioner, sedangkan kegiatan, serta cara atau strategi yang dilakukan guru dan ketersediaan fasilitas pendukung adalah merupakan indikator yang dikembangkan sebagai butir-butir kuesioner yaitu: Penggunaan metode mengajar,

pameran ilmiah, evaluasi, pemberian pujian, pemberian hukuman, adakan persaingan, kepedulian guru, dorongan perhatian untuk membentuk kemauan belajar, dan fasilitas pendukung, yang diberi skor nilai.

Kualitas pelayanan sebagai variabel terikat (Y), yaitu persepsi siswa terhadap pelayanan menyangkut peran kepala sekolah, kemampuan staf, kepercayaan dan kepuasan siswa, kepedulian sekolah, penampilan fisik personil dan fasilitas serta pemanfaatannya untuk melayani pelanggan SMP Negeri 1 Kecamatan Tombariri. Persepsi siswa terhadap faktor-faktor tersebut dikembangkan menjadi indikator pengukuran kualitas pelayanan yang meliputi: keandalan, koresponsifan, keyakinan, empati, dan berwujud, yang dikembangkan menjadi butir-butir pernyataan sebagai alat tes dalam kuesioner yang diberi skor nilai.

G. Hipotesis

Berdasarkan permasalahan penelitian, tujuan penelitian, kerangka teroretis dan model penelitian, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan antara budaya organisasi dengan kualitas pelayanan.
2. Terdapat hubungan antara motivasi belajar dengan kualitas pelayanan.
3. Terdapat hubungan antara budaya organisasi dan motivasi belajar secara bersama-sama dengan kualitas pelayanan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Informasi dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner.

Kerlinger (Riduwan 2008:49) mengemukakan bahwa penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan antar variabel. Untuk ini diperlukan metode inferensial yang juga disebut teknik korelasional.

Dengan metode inferensial diteliti dan diuji secara kuantitatif, apakah variabel budaya organisasi dan variabel motivasi belajar mempunyai hubungan dengan variabel kualitas pelayanan.

B. Tempat dan waktu penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di SMP Negeri 1 Kecamatan Tombariri. Penelitian ini dilakukan di lingkungan SMP Negeri 1 Tombariri yang berada di ibu kota kecamatan Tombariri. Waktu penelitian dilaksanakan sejak bulan Pebruari sampai dengan Maret 2011.

C. Variabel Penelitian

Variabel yang diteliti meliputi dua variabel bebas yaitu Budaya Organisasi (X_1), dan Motivasi Belajar (X_2), sedangkan variabel terikat adalah Kualitas Pelayanan (Y).

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karakteristik yang terkait dengan variabel-variabel penelitian ini. Sedangkan unit populasi adalah seluruh siswa SMP Negeri 1 Kecamatan Tombariri yang berjumlah 331 (tiga ratus tiga puluh satu) siswa yang terdaftar sebagai siswa aktif pada tahun ajaran 2010/2011.

Tabel 3.1
Data Jumlah Siswa

NOMOR	KELAS	JUMLAH
1	VII	138
2	VIII	103
3	IX	90
	TOTAL	331

Sumber data: SMP Negeri 1 Kecamatan Tombariri Pebruari 2011.

2. Sampel

Sejalan dengan permasalahan yang diteliti dengan sampel yang berstrata, maka pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *stratified proportional random sampling*, yaitu pengambilan sampel yang dilakukan pada setiap kelas yang tidak sama dan dilakukan secara acak proporsional berdasarkan jumlah siswa setiap kelas.

Dalam Suharsimi Arikunto (2006:134), disampaikan bahwa:

Untuk sekadar ancer-ancer, maka apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Tetapi jika jumlah subjeknya besar, dapat diambil antara 10 – 15% atau 20 – 25% atau lebih. Kebanyakan peneliti beranggapan bahwa semakin banyak sampel, atau semakin besar presentase sampel dari hasil populasi, hasil penelitian akan semakin baik. Anggapan ini benar, tetapi tidak selalu demikian.

Hal senada disampaikan oleh Riduwan & Akdon, (2009: 253-254), yang dilanjutkan dengan penggunaan rumus penarikan sampel bahwa:

Berkaitan dengan tehnik pengambilan sampel, maka harus diperhatikan mutu penelitian tidak selalu ditentukan oleh besarnya sampel, akan tetapi oleh kokohnya dasar-dasar teorinya, oleh disain penelitiannya. Berkaitan dengan penentuan sampel sebagai ancer-ancer maka apabila subjek kurang dari 100, maka lebih baik diambil semua, sehingga penelitiannya adalah merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika subjeknya besar, dapat diambil antara 10% - 15% atau 20% - 25% atau lebih.

Memperhatikan penyampaian para ahli di atas, dan karena jumlah populasi lebih dari 100 siswa, maka penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel secara acak proporsional dari jumlah siswa pada setiap kelas. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus dari Taro Yamane atau Slovin dalam Riduwan & Akdon, (2009: 254) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N= Jumlah populasi

d2= Presisi (ditetapkan 10 % dengan tingkat kepercayaan 95 %).

Berdasarkan rumus tersebut diperoleh jumlah sampel ditetapkan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1} = \frac{331}{(331) \cdot 0,1 + 1} = \frac{331}{4,31} = 76,79 \text{ (dibulatkan 77 responden).}$$

Dengan rumus tersebut dan dengan memperhatikan proporsi jumlah proporsi siswa masing-masing kelas, maka jumlah sampel ditetapkan secara proporsional sesuai tabel berikut:

Tabel 3.2
Perhitungan Sampel

NO.	Kelas	Populasi Siswa	Perhitungan	Hasil	Penetapan Sampel
1	VII	138	$138/331 \times 77$	32,10	32
2	VIII	103	$103/331 \times 77$	23,96	24
3	IX	90	$90/331 \times 77$	20,93	21
	Total	331			77

Dengan cara tersebut tersebut maka diperoleh jumlah sampel yaitu siswa-siswa di SMP Negeri 1 Kecamatan Tombariri sebanyak: 77 (tujuh puluh tujuh) siswa.

E. Teknik Pengumpulan Data/Instrumen Penelitian

Dalam penelitian survei, dilakukan pengumpulan data dari suatu sampel yang meliputi sejumlah responden. Untuk mendapatkan data yang diperlukan, menggunakan teknik angket dengan alat ukur atau instrumen ialah kuesioner. Disamping itu, dilengkapi dengan observasi dan wawancara.

Pertanyaan-pertanyaan dalam alat ukur disusun dalam bentuk skala Likert. Skala ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial yang telah ditetapkan sebagai variabel penelitian. Tabulasi dilakukan dengan cara memberikan skor terhadap jawaban responden. Cara ini ditempuh untuk mempermudah jawaban responden dan menyusun bobot jawaban (*scoring*).

Pertanyaan-pertanyaan disusun dalam bentuk skala Likert dengan 5 option. Tabulasi dilakukan dengan memberikan skor terhadap jawaban responden berturut-turut ialah: 5, 4, 3, 2, 1.

Angket yang akan disebarakan menggunakan alternatif jawaban dan pemberian skor butir terhadap variabel Budaya Organisasi, variabel Motivasi Belajar, dan variabel Kualitas Pelayanan.

Isi pernyataan dalam bentuk kalimat positif dan negatif untuk menunjukkan seberapa jauh responden setuju atau tidak setuju dengan pernyataan yang berkenaan dengan ketiga variabel yang diteliti mulai dari: Sangat setuju , Tidak Setuju, Netral, Tidak setuju dengan pernyataan ini, dan Sangat tidak setuju dengan pernyataan ini.

Dalam rangka memenuhi persyaratan angket penelitian maka, sebelum digunakan terlebih dahulu instrumen angket ini dikonsultasikan dan dikoreksi oleh 2 (dua) orang dosen pembimbing dan 3 (tiga) orang dosen ahli untuk memastikan apakah item-item pada angket sudah sesuai dengan indikator dan variabelnya telah memenuhi persyaratan. Selanjutnya angket penelitian ini diuji cobakan pada 30 (tiga puluh) responden di sekolah yang bukan lokasi penelitian yaitu SMP Katolik Sta. Theresia Tanawangko Kecamatan Tombariri untuk dijadikan dasar pada pengujian atau test validitas dan reliabilitas instrumennya.

F. Pengujian Validitas instrumen.

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sahih mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Untuk memperoleh instrumen yang valid peneliti harus bertindak hati-hati sejak awal penyusunannya agar instrumen benar-benar mengukur apa yang akan diukur. Pengujian validitas alat ukur, dilakukan dengan cara mengoreksi antar skor yang diperoleh pada data masing-masing item dengan skor total. Skor total ialah nilai yang diperoleh dari hasil penjumlahan semua skor item. Korelasi antara skor item dengan skor total haruslah signifikan berdasarkan ukuran statistik.

“Dikatakan validitas logis karena validitas ini diperoleh dengan suatu usaha yang hati-hati melalui cara-cara yang benar, sehingga menurut logika akan dicapai suatu tingkat validitas yang dikehendaki” Suharsimi Arikunto (2006:169).

Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan program *SPSS* Versi 17. Untuk mengetahui validitas item dapat dilihat pada Tabel *Output Item-Total Statistics* (terlampir). Selanjutnya nilai korelasi item dengan total item yang dikoreksi dapat dilihat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation*. Kemudian nilai ini di bandingkan dengan *r Table Pearson Product Moment*. Jika nilai koefisiennya lebih besar daripada *r Table Pearson Product Moment* (terlampir), maka item tersebut dinyatakan valid. Penjabaran di dasarkan pada *Output Item-Total Statistics* untuk setiap variabel adalah sebagai berikut:

- a. **Variabel Budaya Organisasi (X1)**, terdiri dari **51** butir item. Yang tidak valid berdasarkan *r Table Pearson Product Moment* (terlampir) adalah sebanyak **21** item yaitu: **1, 3, 5, 6, 8, 9, 12, 13, 14, 16, 20, 25, 26, 32, 33, 36, 38, 43, 44, 48, dan 49**. Dinyatakan tidak valid sebab pada $n=30$, ternyata r hitung dari butir-butir item tersebut $<$ dari r tabel = **0,361**.

Dengan demikian dari total item **51** dikurangi **21** item tidak valid, maka jumlah butir yang dinyatakan sah untuk digunakan dalam menjaring data pada variabel ini adalah sebanyak **30** butir item.

- b. **Variabel Motivasi Belajar (X2)**, terdiri dari **39** butir item. Yang tidak valid berdasarkan *r Table Pearson Product Moment* adalah sebanyak **8** item yaitu: **6, 18, 19, 21, 22, 26, 31, dan 32**. Dinyatakan tidak valid sebab pada $n=30$, ternyata r hitung dari butir-butir item tersebut $<$ dari r tabel = **0,361**.

Dengan demikian dari total item 39 dikurangi 8 item tidak valid, maka jumlah butir yang dinyatakan sah untuk digunakan dalam menjaring data pada variabel ini adalah sebanyak 31 butir item.

- c. **Variabel Kualitas Pelayanan (Y)**, terdiri dari 46 butir item. Yang tidak valid berdasarkan *r Table Pearson Product Moment* adalah sebanyak 16 item yaitu: 12, 13, 15, 18, 19, 22, 25, 28, 29, 31, 32, 33, 34, 37, 38, dan 42. Dinyatakan tidak valid sebab pada $n=30$, ternyata r hitung dari butir-butir item tersebut $<$ dari r tabel = 0,361.

Dengan demikian dari total item 46 dikurangi 16 item tidak valid, maka jumlah butir yang dinyatakan sah untuk digunakan dalam menjaring data pada variabel ini adalah sebanyak 30 butir item.

Tabel 3.3

Hasil Uji Validitas Angket Uji Coba

Variabel	Jumlah Item Uji Coba	Tidak Valid	Valid
Budaya Organisasi (X1)	51 item	21 item (1, 3, 5, 6, 8, 9, 12, 13, 14, 16, 20, 25, 26, 32, 33, 36, 38, 43, 44, 48, 49)	30 item
Motivasi Belajar (X2)	39 item	8 item (6, 18, 19, 21, 22, 26, 31, 32)	31 item
Kualitas Pelayanan (Y)	46 item	16 item (12, 13, 15, 18, 19, 22, 25, 28, 29, 31, 32, 33, 34, 37, 38, 42)	30 item

G. Pengujian Reliabilitas Instrumen

Selain uji validitas maka alat ukur juga harus diukur reliabilitasnya dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan.

Reliabilitas atau keandalan suatu alat ukur adalah kemampuan atau stabilitas antara hasil pengamatan dengan instrumen atau pengukuran. Untuk itu maka perhitungan uji reliabilitas alat ukur masing-masing variabel melalui program versi *SPSS 17* seperti yang telah di lampirkan pada laporan penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pada *Output Case Processing Summary*, yang menjelaskan tentang jumlah data yang valid untuk diproses dan data yang dikeluarkan, dapat dilihat bahwa data atau *case* yang valid untuk setiap variabel adalah sudah sesuai yaitu $X1 = 30$, $X2 = 30$, dan $Y = 30$ dengan persentase **100 %** dan tidak ada data yang dikeluarkan.
2. Dalam penggunaan analisis reliabilitas dengan tehnik *Cronbach Alpha*, maka menurut Sekaran (1992), reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima, dan di atas 0,8 adalah baik (Duwi Priyatno 2009: 172).

Untuk itu maka hasil *output* pada butir ini dapat di lihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3.4
Hasil Output Reliabilitas Angket Uji Coba

Variabel	Reliability Statistics		Keterangan
	Cronbach's Alpha	N of items	
Budaya Organisasi (X1)	0,905	51	Andal
Motivasi Belajar (X2)	0,897	39	Andal
Kualitas Pelayanan (Y)	0,917	46	Andal

3. *Output Item Statistics*, menggambarkan statistik data per item, yaitu rata-rata (*mean*), deviasi standar, dan jumlah data (*N*).

H. Pengujian Normalitas

Dalam penelitian ini telah diadakan uji normalitas variabel. Uji normalitas dimaksudkan untuk menjawab pertanyaan apakah data penelitian benar-benar bersumber dari populasi penelitian yang berdistribusi normal. Bila asumsi ini telah terpenuhi maka hasil perhitungan statistik dapat digeneralisasikan kepada populasi penelitian. Pengujiannya dilakukan dengan menggunakan program versi SPSS 17.

Susetyo Budi (2010:272-273), mengemukakan: “Data distribusi normal dapat ditentukan berdasarkan bentuk gambar kurva yang kemiringan cenderung seimbang, antara sisi kiri dan kanan, dan kurva menyerupai lonceng”.

Berdasarkan hasil *print out*, ternyata bentuk gambar kurva yang ditampilkan untuk variabel Budaya Organisasi (X_1), Variabel Motivasi Belajar (X_2), dan Variabel Kualitas Pelayanan (Y), telah berbentuk gambar kurva yang kemiringannya cenderung seimbang antara sisi kiri dan kanan, dan bentuk gambar kurva sudah menyerupai lonceng (terlampir), sehingga dapat disimpulkan bahwa data variabel X_1 , X_2 , dan Y , berasal dari populasi yang berdistribusi normal.

Selanjutnya untuk lebih meyakinkan, maka dilakukan uji kenormalan dengan menggunakan bantuan Program Statistika *MINITAB 14* dan ketiga variabel diuji dengan menggunakan uji *Anderson Darling* yang ditampilkan melalui *print out* grafik yang membuktikan bahwa plot sebaran data untuk variabel Budaya Organisasi (X_1), variabel Motivasi Belajar (X_2), dan variabel Kualitas Pelayanan cenderung berkumpul pada garis lurus. Hasil perhitungan disajikan pada Bab IV, didukung oleh data pada lampiran.

I. Teknik Analisis Data

Pada Penelitian ini pelaksanaan pengujian hipotesis akan dilakukan dengan cara yaitu:

1. Pengujian hipotesis digunakan tehnik Statistik Korelasi *Product Moment*.

Untuk menguji hipotesis 1 dan 2 digunakan korelasi sederhana dengan rumus:

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}} \quad (\text{Sugiyono, 2009:187})$$

r_{xy} = Korelasi antara X dan Y

$\sum xy$ = Jumlah *product* dari X dan Y

$\sum x^2$ = Jumlah kuadrat kriterium X

$\sum y^2$ = Jumlah kuadrat kriterium Y

2. Sedangkan untuk menguji hipotesis 3 digunakan korelasi ganda yang dapat dihitung dengan rumus:

$$R_{yx1x2} = \sqrt{\frac{r_{yx1}^2 + r_{yx2}^2 - 2r_{yx1}r_{yx2}r_{x1x2}}{1 - r_{x1x2}^2}}$$

R_{yx1x2} = Korelasi antara variabel X1 dengan X2 secara bersama-sama dengan variabel Y.

r_{yx1} = Korelasi *product moment* antara X1 dan Y

r_{yx2} = Korelasi *product moment* antara X2 dengan Y.

r_{x1x2} = Korelasi *product moment* antara X1 dengan X2.

(Sugiyono, 2009:191)

Pengujian hipotesis, dalam penelitian ini dilakukan dengan perhitungan menggunakan bantuan aplikasi statistik, yaitu program *SPSS (Statistical Product and Service Solution)* dan *MS Office excel*.

Terkait dengan analisis statistika dengan *SPSS* dan *MS office Excel* tersebut, maka menurut Susetyo Budi (2010:265-266), disampaikan hal-hal yang antara lain sebagai berikut:

1. Perkembangan teknologi memungkinkan membantu perhitungan menjadi sederhana, mudah, bahkan yang rumit menjadi lebih singkat waktu pengerjaannya dan memiliki tingkat akurasi yang tinggi karena data yang dimasukkan adalah data yang asli.
2. Kelemahan utama dalam program ini adalah tidak diketahui rumus yang digunakan dan hanya keluar hasil perhitungannya. Para pengguna harus mengetahui teknik input data secara benar dalam program yang digunakan.
3. Pada perhitungan analisis statistik dengan program ini terdapat beberapa versi program, namun perbedaan versi program hanya memberikan sedikit perubahan letak dalam menu atau sub-sub menu pada icon dan latar belakang.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

A.1. Deskripsi Data Hasil Penelitian

1. Statistik Deskriptif

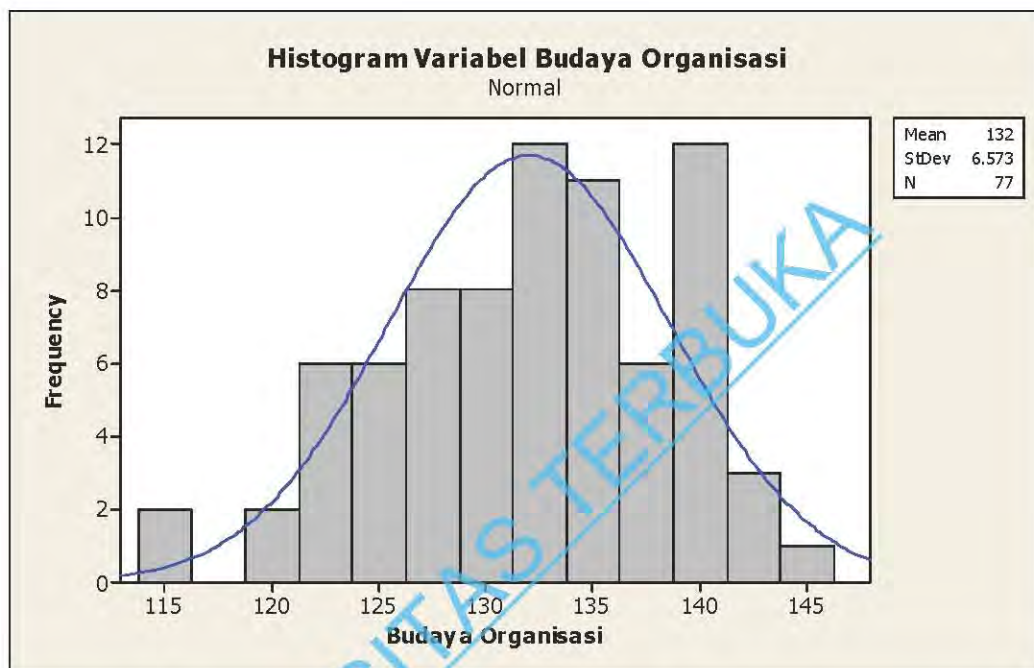
Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan bantuan program SPSS 16, deskriptif data untuk variabel Budaya Organisasi, Motivasi Belajar dan Kualitas Pelayanan dirangkum dalam Tabel berikut:

Tabel 4. 1 Statistik Deskriptif untuk Variabel Budaya Organisasi, Motivasi Belajar dan Kualitas Pelayanan

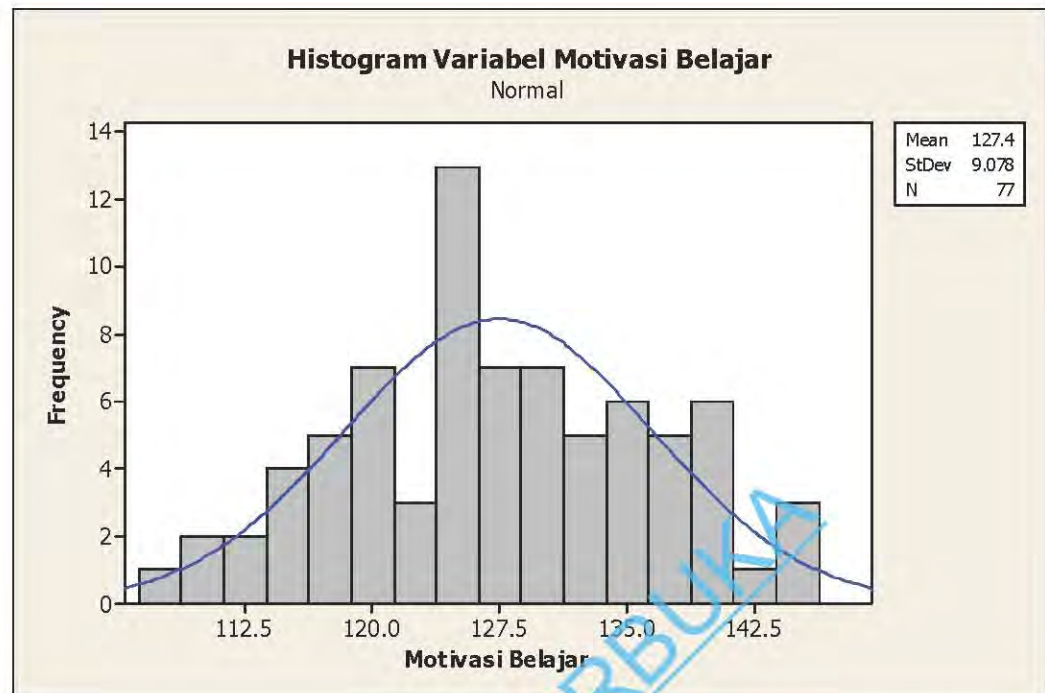
Nama Variabel	N	Nilai Minimum	Nilai Maksimum	Jumlah	Rata-Rata	Standar Deviasi	Varians
Budaya Organisasi	77	114.00	144.00	10164.00	132.00	6.57	43.21
Motivasi Belajar	77	108.00	144.00	9806.00	127.35	9.078	82.57
Kualitas Pelayanan	77	105.00	146.00	9816.00	127.48	8.410	73.67

Dari Tabel 1 terlihat bahwa Nilai maksimum untuk variabel budaya organisasi 144, nilai minimum 114 dengan rata-rata 132, standar deviasi 6.57 dan varians 43.21. Untuk motivasi belajar nilai maksimum 144, nilai minimum 108 dengan rata-rata 127.35, standar deviasi 9.078 dan varians 82.57. Sedangkan untuk variable kualitas pelayanan diperoleh nilai maksimum 146, nilai minimum 105, dengan standar deviasi 8.410 dan varians 73.67.

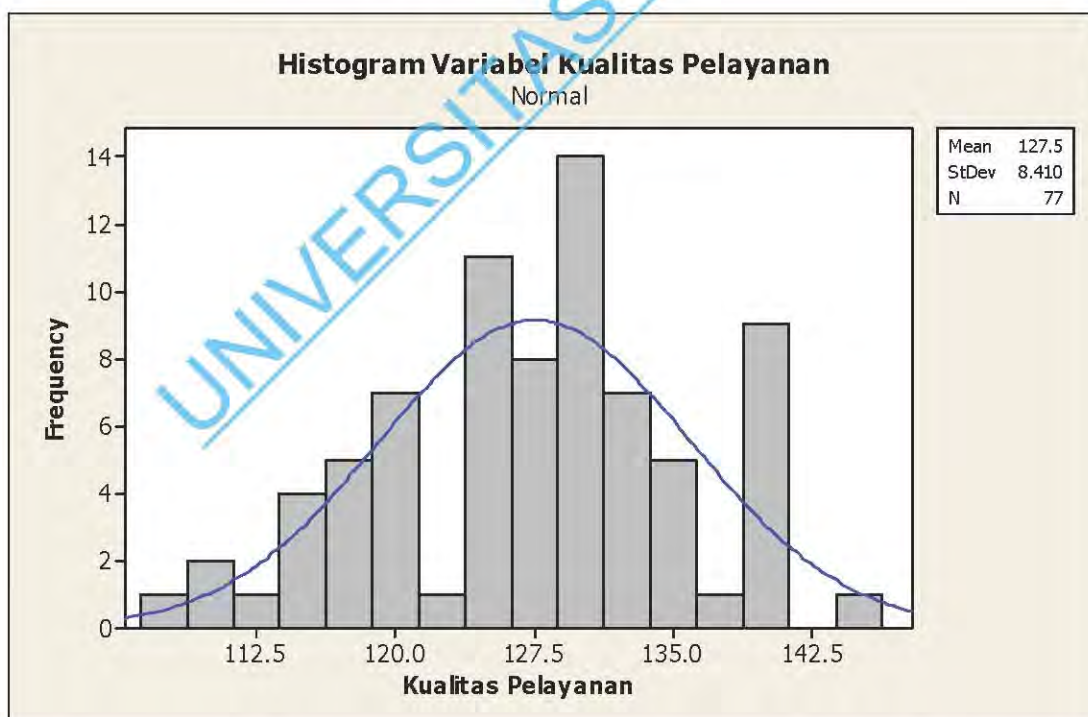
Berikut diberikan histogram frekuensi untuk ketiga variable berturut-turut disajikan dalam gambar berikut ini:



GAMBAR 4. 1. Histogram Frekuensi untuk Skor Variabel Budaya Organisasi



GAMBAR 4. 2. Histogram Frekuensi untuk Skor Variabel Motivasi Belajar



Gambar 4. 3. Histogram Frekuensi untuk Skor Variabel Kualitas Pelayanan

2. Pengujian Persyaratan Analisis

Pengujian persyaratan analisis yang dimaksud adalah menguji secara formal apakah data menyebar normal atau tidak. Melihat kenormalan data dengan histogram belum bisa dijadikan suatu keputusan menyatakan bahwa data telah mengikuti sebaran normal atau belum, karena itu hanya bersifat subjektif. Agar lebih meyakinkan, perlu dilakukan uji kenormalan dengan metode yang lebih tepat, dan lebih sensitive dalam mengidentifikasi sebaran data.

Untuk itu perhitungannya menggunakan bantuan Program Statistika MINITAB 14 dan uji normalitas untuk ketiga variable menggunakan uji *Anderson Darling*.

Bentuk hipotesis statistiknya adalah:

H_0 : Data menyebar normal

H_1 : Data tidak menyebar normal

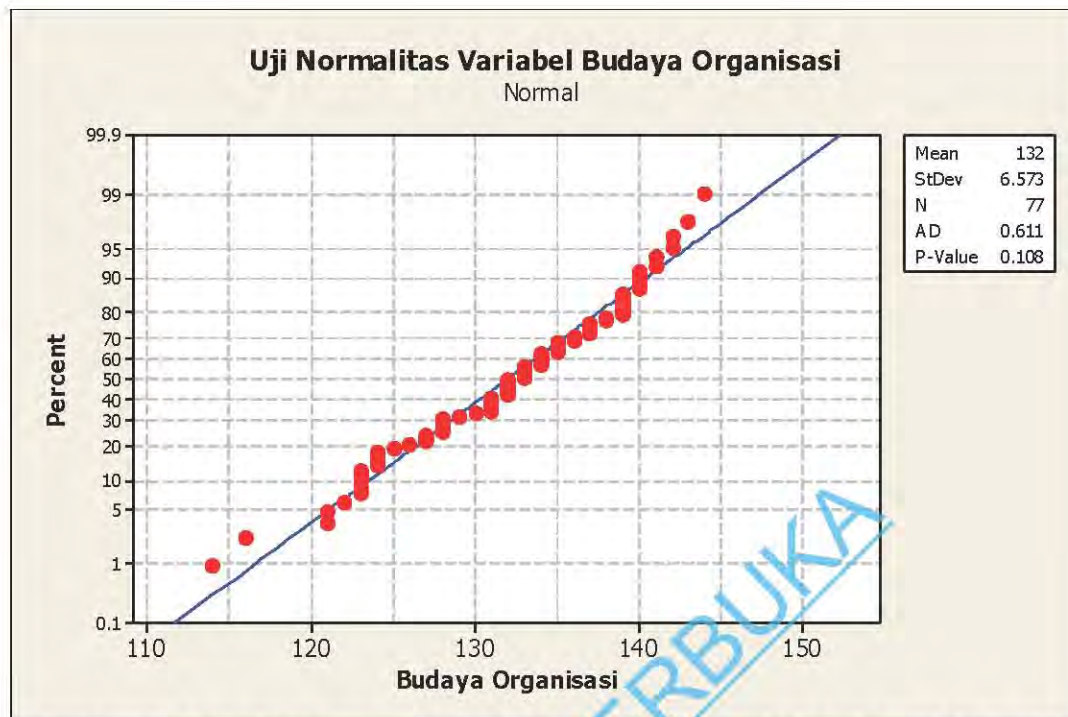
a. Variabel Budaya Organisasi

Bentuk hipotesis statistik dirumuskan sebagai berikut:

H_0 : Data menyebar berdistribusi normal

H_1 : Data tidak berdistribusi normal

Jika nilai $p < \alpha$ yang dipilih ($\alpha = 0.05$) tolak H_0 , jika sebaliknya terima H_0 .



Gambar 4. 4 Grafik Normal dan Uji Normalitas Variabel Budaya Orgaisasi

Berdasarkan hasil pengujian terlihat bahwa nilai P (P-value) adalah 0.108 dan nilai ini lebih besar dari 0.05. Jadi H_0 diterima. Dengan demikian data skor variable budaya organisasi mengikuti sebaran normal. Hal ini didukung pula oleh plot sebaran data yang cenderung berkumpul pada garis lurus.

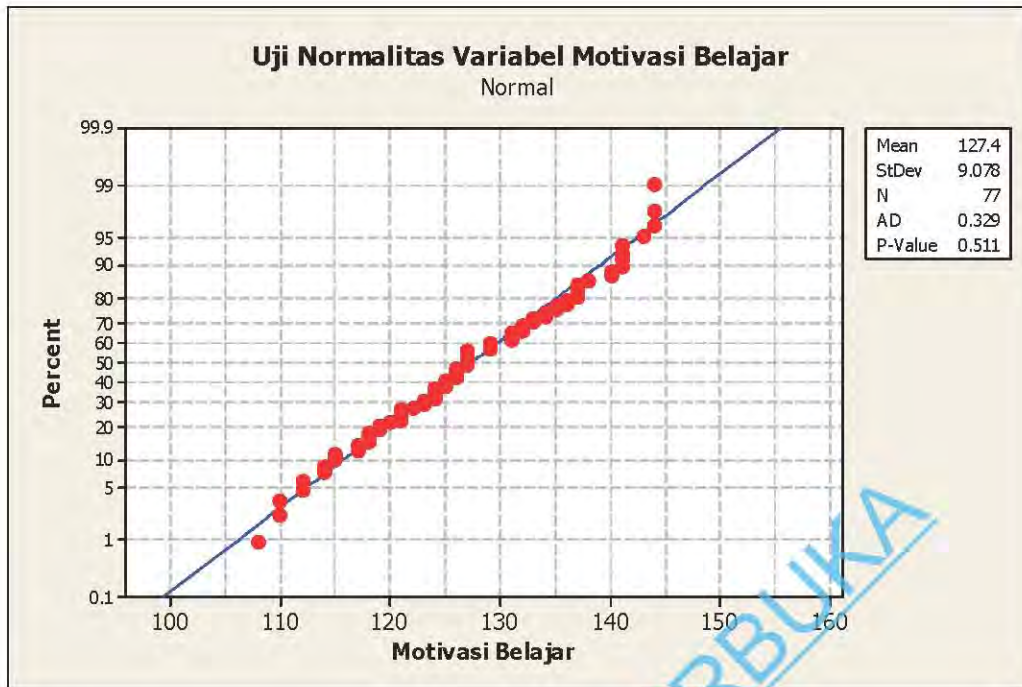
b. Variabel Motivasi Belajar

Bentuk hipotesis statistik dirumuskan sebagai berikut:

H_0 : Data menyebar normal

H_1 : Data tidak menyebar normal

Jika nilai $p < \alpha$ yang dipilih ($\alpha = 0.05$) tolak H_0 , jika sebaliknya terima H_0 .



Gambar 4. 5 Grafik Normal dan Uji Normalitas Variabel Motivasi Belajar

Berdasarkan hasil pengujian terlihat bahwa nilai P (P-value) adalah 0.511 dan nilai ini lebih besar dari 0.05. Karena nilai $P > 0.05$ maka H_0 diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data skor variable motivasi belajar mengikuti sebaran normal. Hal ini didukung pula oleh plot sebaran data yang cenderung berkumpul pada garis lurus.

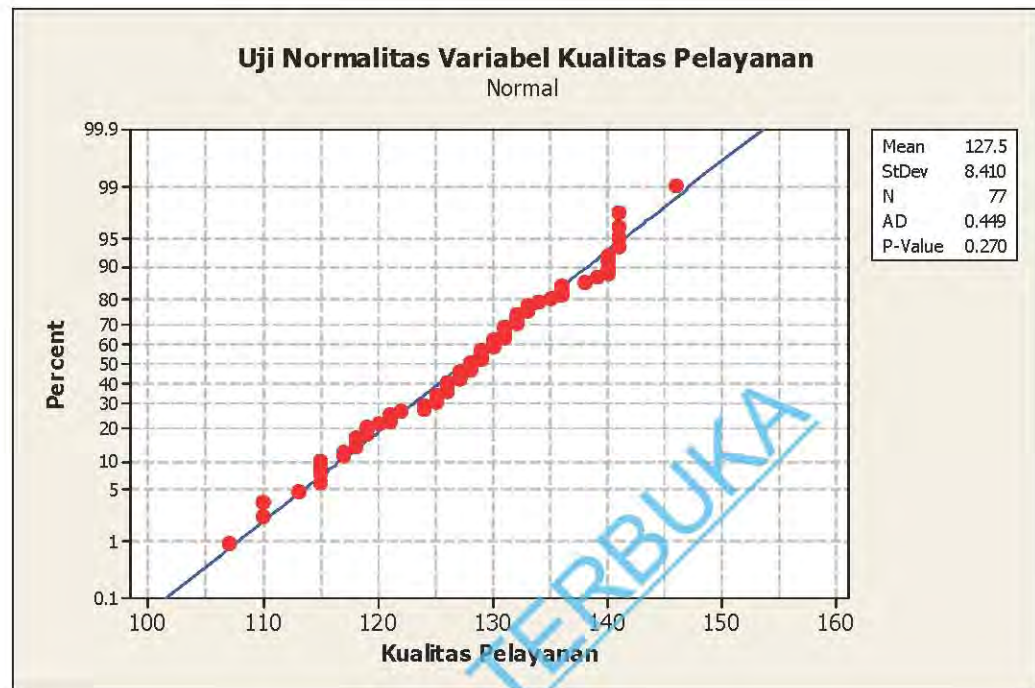
c. Variabel Kualitas Pelayanan

Bentuk hipotesis statistik dirumuskan sebagai berikut:

H_0 : Data menyebar berdistribusi normal

H_1 : Data tidak berdistribusi normal

Jika nilai $p < \alpha$ yang dipilih ($\alpha = 0.05$) tolak H_0 , jika sebaliknya terima H_0 .



Gambar 4. 6. Grafik Normal dan Uji Normalitas Variabel Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil pengujian terlihat bahwa nilai P (P-value) adalah 0.270 dan nilai ini lebih besar dari 0.05. Karena nilai $P > 0.05$ maka H_0 diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data skor variabel kualitas pelayanan mengikuti sebaran normal. Hal ini didukung pula oleh plot sebaran data yang cenderung berkumpul pada garis lurus.

A.2. Pengujian Hipotesis

Untuk menguji apakah terdapat hubungan antara variable Budaya Organisasi, Motivasi Belajar dan Kualitas Pelayanan, baik secara sendiri-sendiri atau bersama, akan dilakukan analisis korelasional.

Dalam penelitian ini terdapat tiga hipotesis yang diuji secara inferensial dengan menggunakan teknik analisis korelasi sederhana dan korelasi berganda.. Analisis korelasi menggunakan Koefisien korelasi *Pearson*. Koefisien korelasi berguna untuk mengukur hubungan linier antara 2 variable atau lebih.

1. Hipotesis pertama adalah korelasi sederhana antara Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan.

Bentuk Hipotesis adalah:

Ho: Tidak terdapat korelasi antara Budaya Organisasi dengan Kualitas Pelayanan

H1: Terdapat korelasi antara Budaya Organisasi dengan Kualitas Pelayanan

Daerah penolakan: jika nilai $P < \alpha$ yang dipilih ($\alpha = 0.01$), Ho ditolak.

Perhitungan koefisien korelasi dengan bantuan program SPSS , hasilnya dirangkum dalam Tabel berikut:

Tabel 4. 2. Hasil Analisis Korelasi antara Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan

		Budaya Organisasi	Kualitas Pelayanan
Budaya Organisasi	Pearson Correlation	1.000	0.413**
	Sig. (2-tailed)		0.000
	N	77	77
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	0.413**	1.000
	Sig. (2-tailed)	0.000	
	N	77	77

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari Tabel di atas terlihat bahwa koefisien korelasi antara Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan adalah 0.413 walaupun terlihat kecil namun secara statistik nilai korelasi tersebut cukup kuat (Signifikan dengan nilai $P = 0.000$ yang lebih kecil dari 0.01). Jadi hipotesis nol ditolak, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan.

Koefisien korelasi tersebut tidak memberikan pengetahuan yang cukup tentang berapa besar pengaruh dari variable Budaya Organisasi terhadap variable Kualitas Pelayanan. Untuk mengetahui hubungan lebih jauh antara variable tersebut, analisis yang digunakan adalah koefisien determinasi (R^2). Karena nilai $R = 0.413$ maka $R^2 = 0.17$. Hal ini berarti bahwa ada sebesar 17% variasi Kualitas Pelayanan dapat dijelaskan oleh Budaya Organisasi atau Budaya Organisasi yang memberikan sumbangan sebesar 17% terhadap Kualitas Pelayanan.

2. Hipotesis kedua adalah korelasi sederhana antara Motivasi Belajar dan Kualitas Pelayanan.

Bentuk Hipotesis adalah:

H_0 : Tidak terdapat korelasi antara Motivasi Belajar dengan Kualitas Pelayanan

H_1 : Terdapat korelasi antara Motivasi Belajar dengan Kualitas Pelayanan

Daerah penolakan: jika nilai $P < \alpha$ yang dipilih ($\alpha = 0.01$), H_0 ditolak.

Perhitungan koefisien korelasi dengan bantuan program SPSS, hasilnya dirangkum dalam Tabel berikut:

Tabel 4. 3. Hasil Analisis Korelasi antara Motivasi Belajar dan Kualitas Pelayanan

		Motivasi Belajar	Kualitas Pelayanan
Motivasi Belajar	Pearson Correlation	1.000	0.519**
	Sig. (2-tailed)		0.000
	N	77	77
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	0.519**	1.000
	Sig. (2-tailed)	0.000	
	N	77	77

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari Tabel di atas terlihat bahwa koefisien korelasi antara Motivasi Belajar dan Kualitas Pelayanan adalah 0.519 nilai korelasi ini cukup kuat dan sesuai hasil pengujian Signifikan dengan nilai $P=0.000$. Karena $P < 0.01$, maka hipotesis nol ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara Motivasi Belajar dan Kualitas Pelayanan.

Untuk mengetahui hubungan lebih jauh antara variable tersebut, analisis yang digunakan adalah koefisien determinasi (R^2). Karena nilai $R = 0.519$ maka $R^2 = 0.30$ Hal ini berarti bahwa ada sebesar 30% variasi Kualitas Pelayanan dapat dijelaskan oleh Motivasi Belajar atau Motivasi Belajar memberikan sumbngan sebesar 30% terhadap Kualitas Pelayanan

3. Hipotesis ketiga adalah korelasi berganda antara Budaya Organisasi, Motivasi Belajar dengan Kualitas Pelayanan.

Bentuk Hipotesis adalah:

Ho: Tidak terdapat korelasi antara Budaya Organisasi, Motivasi Belajar dengan Kualitas Pelayanan

H1: Terdapat korelasi antara Budaya Organisasi, Motivasi Belajar dengan Kualitas Pelayanan

Daerah penolakan: jika nilai $P < \alpha$ yang dipilih ($\alpha = 0.05$), Ho ditolak.

Perhitungan koefisien korelasi berganda dengan bantuan program SPSS , hasilnya dirangkum dalam Tabel berikut:

Tabel 4. 4. Hasil Analisis Korelasi Ganda antara Budaya Organisasi, Motivasi Belajar dengan Kualitas Pelayanan

	R	R ²	df1	df2	Sig.
Model					
1	0.551	0.304	2	74	0.000

Predictors: (Constant), Motivasi Belajar, Budaya Organisasi
Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Dari Tabel di atas terlihat bahwa koefisien korelasi berganda adalah $R = 0.551$. Nilai ini signifikan dengan nilai $P = 0.000$. Karena $P < 0.05$, maka hipotesis nol ditolak dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Budaya Organisasi dan Motivasi belajar mempunyai hubungan yang cukup kuat dengan Kualitas Pelayanan.

Untuk mengetahui hubungan lebih jauh antara variable-variabel tersebut, dapat dilihat pada nilai koefisien determinasi (R^2). Dari Tabel di atas nilai $R^2 = 0.304$. Artinya Budaya Organisasi dan Motivasi Belajar secara bersama-sama memberikan kontribusi sebesar 30.4% terhadap Kualitas Pelayanan.

B. PEMBAHASAN ANALISIS KORELASI.

1. Hubungan Budaya Organisasi dengan Kualitas Pelayanan.

Seperti yang sudah diuraikan pada hasil analisis statistik bahwa untuk mengetahui hubungan Budaya Organisasi dengan Kualitas Pelayanan digunakan analisis korelasi sederhana dengan koefisien korelasi adalah; 0,413 dan nilai P lebih kecil dari: 0,01 sehingga disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara Budaya Organisasi dengan Kualitas Pelayanan. Kemudian pada analisis koefisien determinasi (R^2). Karena nilai $R = 0.413$ maka $R^2 = 0.17$ yang berarti bahwa ada sebesar 17% variasi Kualitas Pelayanan dapat dijelaskan oleh Budaya Organisasi atau Budaya Organisasi yang memberikan sumbangan sebesar 17% terhadap Kualitas Pelayanan.

Hasil pengujian ini memberikan pemahaman bahwa selain budaya organisasi terdapat juga faktor-faktor lain yang saling berkaitan dan mempengaruhi dan yang dapat memberikan sumbangan yang berarti untuk menunjang peningkatan kualitas pelayanan sekolah. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Sagala (2010:70-71) bahwa: “Dalam kegiatannya, sekolah adalah tempat yang bukan hanya tempat berkumpul guru dan murid, melainkan berada dalam suatu tatanan sistem yang rumit dan saling berkaitan”.

Meskipun angka hasil analisisnya kelihatan kecil, namun demikian secara statistik nilai korelasi tersebut cukup kuat dengan signifikansi yang nampak. Untuk itu sesuai dengan teori yang ada maka sekolah yang pada hakekatnya adalah pelayanan pendidikan kepada masyarakat yang senantiasa harus mampu dan berupaya dalam menumbuhkan/menciptakan budaya sekolah yang baik dan kondusif agar siswa dan

masyarakat dapat dilayani sesuai dengan tujuan pendirian sekolah. Tanpa ada masyarakat tidak mungkin ada siswa dan tanpa siswa tidak mungkin ada sekolah.

Sekolah pada hakekatnya adalah pelayanan pendidikan kepada masyarakat. Sekolah tidak diadakan untuk dirinya sendiri tetapi melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya melalui proses pendidikan. Memberi pelayanan terbaik adalah merupakan salah satu upaya menumbuhkan kepercayaan kepada masyarakat (Sagala, 2010:237).

Dalam hubungannya dengan upaya untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat sebagai pelanggan eksternal terhadap organisasi sekolah, maka budaya organisasi dan kualitas pelayanan adalah merupakan dua hal yang saling terkait dan secara langsung dapat dilihat dengan didengar. Selanjutnya masyarakat akan mengevaluasi sambil membandingkannya dengan organisasi sekolah yang lain, untuk dijadikan sebagai alasan dalam memilih atau menentukan sekolah yang akan dimasuki anaknya.

Organisasi memiliki budaya yang berbeda-beda, sama halnya dengan masa yang memiliki kepribadian yang berbeda-beda. Seperti manusia organisasi juga ada yang gesit, ada yang kreatif, ada yang sangat perhatian, sedangkan yang lain merasa tertekan, acuh tak acuh dan pemberontak. Budaya organisasi merupakan kerangka perilaku, emosi dan psikologi yang tertanam dalam dan dianut bersama oleh para anggota organisasi (Waluyo, 2007:77).

Hal ini merupakan bagian yang harus menjadi perhatian untuk membangun sistem organisasi sekolah disamping tanggung jawab sekolah yang terkait dengan profesionalisme serta tanggung jawab pelayanan pendidikan pada bangsa dan negara.

Dalam hubungannya dengan kualitas pelayanan, maka budaya organisasi yang gesit, yang kreatif, dan yang sangat perhatian, tentunya akan memiliki kualitas pelayanan yang baik, sedangkan budaya organisasi yang acuh tak acuh dan pemberontak dipastikan akan menelorkan kualitas pelayanan yang tidak baik.

Dikatakan demikian sebab perilaku dan emosi dari setiap anggota yang ada dalam organisasi sekolah, secara psikologis akan dinampakkan pada pelayanan yang diberikan oleh setiap anggota pada pelanggannya. Itulah sebabnya pula maka dikatakan bahwa budaya organisasi merupakan kerangka perilaku, emosi dan psikologi yang tertanam dalam dan dianut bersama oleh para anggota organisasi.

Pelayanan organisasi pendidikan di era ini telah diarahkan untuk berupaya membenahi diri dengan mengadopsi pendekatan dari dunia bisnis melalui konsep *TQM* (*Total Quality Management*) atau yang diterjemahkan dengan Manajemen Mutu Terpadu (MMT). Budaya organisasi sekolah yang baik dengan personilnya yang penuh perhatian tentunya dapat memahami pentingnya pelayanan dan pemberian serta pemberelakukan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggannya. Itulah sebabnya diperlukan upaya-upaya untuk mewujudkan pelaksanaan *TQM* pada organisasi sekolah.

Alasan perlunya *TQM* sangat sederhana, yakni bahwa cara terbaik agar dapat bersaing dan unggul dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan kualitas yang terbaik. Kualitas terbaik dapat dihasilkan jika ada upaya perbaikan berkesinambungan terhadap manusia, proses, dan lingkungan dan cara itu adalah dengan menerapkan *TQM* (Fandi dan Anastasia, 2003:10).

Dengan demikian dapat dilihat adanya saling dukung antara hasil penelitian dan teori untuk hubungan yang signifikan antara budaya organisasi sekolah dengan kualitas pelayanan, dimana kualitas pelayanan dapat diwujudkan oleh organisasi sekolah dengan cara: pemberian bukti secara langsung melalui pengadaan fasilitas fisik, kemampuan untuk memberikan pelayanan secara akurat dan memuaskan, keinginan para staf untuk memberikan pelayanan dengan tanggap, kesopanan, sikap yang dapat dipercaya, kemampuan untuk melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan lain-lain, yang menjurus kepada kepuasan pelanggan terutama siswa yang ada di sekolah. Sehingga

budaya organisasi sekolah yang baik akan memberi dampak positif bagi peningkatan kualitas pelayanan yang ada.

2. Hubungan Motivasi Belajar dengan Kualitas Pelayanan

Untuk mengetahui tentang hubungan Motivasi Belajar dengan Kualitas Pelayanan digunakan analisis korelasi sederhana yang berdasarkan analisis statistik didapati bahwa koefisien korelasi antara motivasi belajar dan kualitas adalah; 0,519 dan nilai $P = 0,000$, nilai korelasi ini cukup kuat sehingga disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara motivasi belajar dengan Kualitas Pelayanan kemudian pada analisis koefisien determinasi (R^2). Karena nilai $R = 0.519$ maka $R^2 = 0.30$ yang berarti bahwa ada sebesar 30% variasi Kualitas Pelayanan dapat dijelaskan oleh Motivasi Belajar atau Motivasi Belajar memberikan sumbangan sebesar 30% terhadap Kualitas Pelayanan.

Secara teori, motivasi belajar dalam hal ini motivasi belajar siswa adalah merupakan suatu faktor yang juga merupakan tanggung jawab organisasi sekolah. Salah satu pewujudan tanggung jawab sekolah adalah kemampuan dari guru-gurunya untuk memotivasi siswa agar bersemangat atau bergairah dalam belajar. Disinilah fungsi guru sebagai *leader* dan *motivator* bagi siswanya.

Motivasi belajar ialah keseluruhan daya penggerak psikis di dalam diri siswa yang menimbulkan kegiatan belajar, menjamin kelangsungan kegiatan belajar dan memberikan arah pada kegiatan belajar itu demi mencapai suatu tujuan. Motivasi belajar memegang peranan penting dalam memberikan gairah atau semangat dalam belajar, sehingga siswa yang termotivasi kuat memiliki enersi banyak untuk melakukan kegiatan belajar (Winkel, 1989:92).

Dalam hubungannya dengan kualitas pelayanan, maka peran guru adalah merupakan faktor penentu. Sekolah harus memahami bahwa guru yang mampu mempersiapkan diri dengan matang adalah guru yang mampu mengajarkan materi

pelajaran yang dipadukan dengan kemampuan untuk memotivir siswa secara profesional sehingga siswa merasa puas dan bersemangat untuk belajar.

Kepuasan peserta didik menerima pelajaran tergambar pada bagaimana sekolah memberikan layanan belajar yang diberikan guru di kelas dan tempat belajar lainnya, tenaga kependidikan dalam hal teknis pendidikan, dan tenaga administrasi sekolah dalam penyediaan peralatan dan kelengkapan yang diperlukan. Bila terdapat hal-hal yang mengurangi bobot layanan kepada peserta didik, maka sekolah harus segera mengambil langkah-langkah positif agar kepercayaan kembali normal (Sagala, 2010:237).

Pernyataan di atas secara implisit dapat memberikan gambaran bahwa tugas guru untuk membangkitkan motivasi belajar siswa terkait juga dengan sarana pendukung berupa peralatan atau kelengkapan yang akan digunakan serta keterlibatan secara aktif dari semua tenaga administrasi sekolah dalam mendukung pelaksanaan kegiatan di sekolah dengan pemahaman bahwa harus di adakan langkah-langkah perbaikan untuk meningkatkan kepercayaan siswa terhadap sekolah agar siswa merasa puas. Langkah-langkah perbaikan dan kepuasan siswa sebagai pelanggan utama sekolah adalah tujuan implementasi *Total Quality Management in Education*.

Kepuasan peserta didik sebagai pelanggan akan dapat meningkatkan citra sekolah yang baik dari masyarakat. Pelayanan yang terbaik sangat diperlukan di setiap sekolah agar siswa mau belajar secara optimal. Hal ini mendorong sekolah memberikan pelayanan yang berkualitas, profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif sebagai upaya sekolah dalam memenuhi kualitas yang dibutuhkan masyarakat (Sagala, 2010:36).

Kalimat dalam pernyataan diatas yang menyangkut “pelayanan yang terbaik di setiap sekolah agar siswa mau belajar optimal” adalah merupakan wujud nyata dari kemampuan guru dalam memberikan motivasi belajar kepada siswa. Sedangkan kalimat yang menyatakan bahwa: “sekolah memberikan pelayanan yang berkualitas, profesional, efisien, transparan, tepat waktu, responsif dan adaptif” adalah merupakan indikator-

indikator yang ada dalam kualitas pelayanan sebagai indikator yang saling terkait erat dan saling berhubungan satu dengan lainnya.

Dengan demikian jelaslah bahwa terdapat hubungan antara motivasi belajar dengan kualitas pelayanan. Hal ini sesuai dengan hasil analisis korelasi bahwa terdapat hubungan yang cukup kuat antara motivasi belajar dan kualitas pelayanan.

3. Hubungan antara Budaya Organisasi, dan Motivasi Belajar dengan Kualitas Pelayanan.

Untuk mengetahui hubungan variabel Budaya Organisasi (X_1), Motivasi Belajar (X_2) dengan Kualitas Pelayanan (X_3), maka dilakukan analisis korelasi ganda dengan bantuan program *SPPS (Statistical Product and Service Solution)*.

Dari tabel hasil analisis terlihat bahwa koefisien korelasi berganda adalah $R = 0.551$. Nilai ini signifikan dengan nilai $P = 0.000$. Karena $P < 0.05$, maka hipotesis nol ditolak dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Budaya Organisasi dan Motivasi belajar mempunyai hubungan yang cukup kuat dengan Kualitas Pelayanan.

Selanjutnya untuk mengetahui hubungan lebih jauh antara variable-variabel tersebut, dapat dilihat pada nilai koefisien determinasi (R^2) di atas. Dari Tabel di atas nilai $R^2 = 0.304$. Artinya Budaya Organisasi dan Motivasi Belajar secara bersama-sama memberikan kontribusi sebesar 30.4% terhadap Kualitas Pelayanan.

Memperhatikan hasil analisis di atas ini maka diperoleh informasi bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya terjadi secara parsial atau terpisah satu sama lainnya namun dapat terjadi secara bersama-sama dengan dua variabel yang diteliti yaitu budaya organisasi dan motivasi belajar. Hal ini dapat dipahami dimana ketiga variabel

tersebut adalah merupakan suatu kesatuan kondisi yang saling mendukung dalam suatu organisasi yang dalam hal ini organisasi sekolah.

Sebagai suatu kesatuan kondisi yang saling mendukung dan saling berkaitan yang di dalamnya terdapat antara lain guru-guru, staf administrasi, siswa-siswa, dan fasilitas yang ada, maka kesemuanya harus dimanifestasikan pada tujuan utama pendirian sekolah sebagai wadah untuk menggembleng dan memberikan bekal kemampuan kepada semua siswa melalui pelayanan dimana guru adalah merupakan ujung tombak pelaksana terdepan, sebagai sosok yang menjadi penentu dan paling bertanggung jawab.

Implikasi dari pengujian hipotesis ini berarti, peningkatan kualitas pelayanan tidak terjadi secara parsial namun terjadi secara bersama-sama dengan dua variabel lainnya yaitu budaya organisasi dengan motivasi belajar, dalam satu tatanan sistem nilai yang kompleks, saling berhubungan dan saling mendukung ditangani secara *team working* oleh sekolah.

Gambaran tentang konsep “*hubungan antara*” dan “*secara bersama-sama*” dari ketiga variabel yaitu Budaya Organisasi, Motivasi Belajar, dengan Kualitas Pelayanan dalam suatu tatanan sistem nilai pada organisasi sekolah, maka keterpaduan ini secara teori relevan berdasarkan literatur yang ada ternyata mengandung kebenaran dibuktikan dengan konsep teori sebagai berikut:

Menurut Sagala (2010:71-72):

(1). Sekolah sebagai sebuah organisasi yang memiliki serangkaian masalah sehingga membutuhkan pengelolaan oleh orang-orang yang profesional dengan *team working management*. (2) Sekolah sebagai suatu sistem diorganisasikan untuk memudahkan pencapaian tujuan belajar dan mengajar yang berkualitas melayani peserta didik. (3) Kerjasama personil sekolah difokuskan pada kualitas layanan belajar untuk semua tingkatan kelas, laboratorium, perpustakaan dan tempat lain sebagai tempat belajar sebagai bagian dari kualitas manajemen sekolah secara keseluruhan dalam satu sistem. (3) Manajemen sekolah dan

manajemen pembelajaran tentu terikat akan norma dan budaya yang mendukung sebagai suatu sistem nilai.

Dalam kaitan dengan ketiga variabel ini dan kualitas pelayanan dimana konsep *TQM* yang di adopsi dari dunia bisnis untuk perbaikan secara terus menerus dan kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan di sekolah maka, Rivai Veitzal & Murni Silvyana, (2010:479) mengemukakan:

(*Pertama*) bahwa para pendidik harus bertanggung jawab terhadap bisnis mereka karena pendidik merupakan faktor utama bagi peningkatan sekolah, (*Kedua*) pendidikan memerlukan proses pemecahan masalah yang paka dan fokus pada identifikasi dan penyelesaian penyebab utama yang menimbulkan masalah yang berimplikasi pada kegiatan belajar mengajar, (*Ketiga*) organisasi sekolah harus menjadi model organisasi belajar semua organisasi (*Keempat*) sangatlah mungkin bahwa melalui integrasi Mutu Total (MT) di sekolah-sekolah, orang-orang dapat menemukan mengapa sistem pendidikan yang ada saat ini tidak berjalan dengan baik. Penerapan mutu total mungkin dapat memberikan sistem yang lebih baik.

Jika di cermati maka secara implisit dalam pendapat ini dikemukakan tentang adanya hubungan dari budaya organisasi pada (butir 3), motivasi belajar (butir 2), dan kualitas pelayanan (butir 4).

Jika dikaitkan dengan bagaimana gambaran hubungan variabel-variabel dalam penelitian ini, maka dapat dikatakan bahwa: (1) Budaya Organisasi Sekolah sebagai sebuah sikap dan nilai yang ada dalam suatu organisasi yang akan memberikan ciri khas dan perbedaan antara organisasi sekolah yang satu dengan sekolah lainnya, (2) Motivasi belajar adalah merupakan faktor penting yang harus dibangkitkan oleh guru agar siswa-siswa bergairah untuk belajar dan dapat berprestasi secara optimal, dan (3) Kualitas pelayanan adalah merupakan produk atau servis yang diwujudkan oleh organisasi sekolah dengan perbaikan berkelanjutan dalam upaya memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Maka jelaslah bahwa variabel budaya organisasi, motivasi belajar dan kualitas pelayanan tidak terjadi secara parsial, tetapi terjadi secara bersama-sama.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bahwa budaya organisasi sekolah mempunyai hubungan yang positif dengan kualitas pelayanan di SMP Negeri 1 Kecamatan Tombariri pada derajat hubungan yang secara statistik cukup kuat dan signifikan. Hal ini berarti semakin baik budaya organisasi, semakin baik pula kualitas pelayanan pada SMP Negeri 1 Kecamatan Tombariri.
2. Bahwa motivasi belajar mempunyai hubungan yang positif dengan kualitas pelayanan di SMP Negeri 1 Kecamatan Tombariri pada derajat signifikan yang cukup kuat dan signifikan. Hubungan yang positif artinya meningkatnya motivasi belajar siswa adalah juga merupakan wujud meningkatnya kualitas pelayanan pada SMP Negeri 1 Kecamatan Tombariri.
3. Bahwa budaya organisasi dan motivasi belajar secara bersama-sama mempunyai hubungan yang positif dengan kualitas pelayanan SMP Negeri 1 Kecamatan Tombariri pada derajat hubungan yang cukup kuat dan signifikan. Dalam artian, semakin baik budaya organisasi yang ada di sekolah dan semakin baik motivasi belajar siswa maka semakin baik pula kualitas pelayanan pada SMP Negeri 1 Kecamatan Tombariri.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, maka pada bagian ini dikemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Budaya organisasi di sekolah masih perlu ditingkatkan dengan memberikan pemahaman kepada semua warga sekolah bahwa unsur etika, kepemimpinan, keteladanan, keramahan, toleransi, disiplin, kepedulian sosial, kepedulian lingkungan, perilaku, sikap dan nilai hal-hal positif lainnya harus lebih ditingkatkan dalam suasana kehidupan sekolah yang terikat dengan berbagai aturan.
2. Pimpinan sekolah dan para guru harus lebih berupaya untuk meningkatkan motivasi belajar siswa agar siswa dapat berprestasi secara optimal yang antara lain melalui: penggunaan metode mengajar sesuai, keadilan dalam pemberian nilai evaluasi, pemberian hadiah atau pujian dan hukuman yang bijaksana, didukung oleh pengadaan dan pemanfaatan fasilitas penunjang yang sesuai dan memadai.
3. Sekolah harus lebih berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan terutama kepada pelanggan utamanya yaitu siswa, yang harus dilakukan oleh unsur pimpinan sekolah, para guru, staf administrasi, penjaga sekolah, bahkan petugas sekuriti. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dapat diwujudkan dengan memperhatikan hal-hal antara lain: membantu dan memberikan pelayanan kepada siswa secara segera dan akurat tanpa janji yang muluk-muluk, kesopanan, dapat dipercaya, berpenampilan rapi, melayani

siswa dengan cara komunikasi yang baik, dan penuh keramahan untuk kepuasan siswa.

4. Perlu adanya penelitian lanjutan terkait dengan variabel-variabel dalam penelitian ini.

Kesemuanya ini harus dilakukan melalui upaya terpadu oleh semua personil sekolah dalam lingkungan yang aman, nyaman dan tertib, dilandasi oleh kesadaran akan norma-norma pendidikan yang dijunjung bersama.

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR PUSTAKA

- Akdon, 2009. *Strategic Management For Educational Management. (Manajemen Strategik untuk Manajemen Pendidikan,)*. Alfabeta, Bandung.
- Alma Buchari & Hurriyati, 2008. *Manajemen Corporate & Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan, Fokus Pada Layanan Prima*. Alfabeta, Bandung.
- Ariani, 1999. *Manajemen Kualitas*. Andi offset, Yogyakarta.
- Bangun Wilson, 2008. *Intisari Manajemen*. PT Refika Aditama, Bandung.
- Bush & Coleman, 2008. *Manajemen Strategis Kepemimpinan Pendidikan, Seri Manajemen Mutu Pendidikan (edisi baru)*. IRCiSoD, Jogjakarta.
- Cronbach, 1977. *Educational Psychology*, Harcourt Brace Jovanovich. Inc. New York.
- Darley, Glucksberg, dkk. 1986. *Psychology*. Prentice-Hall Inc. New Jersey.
- Depdiknas, 2008. *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan, No.072. Tahun ke-14*. Depdiknas, Jakarta.
- Eddy Susilo, 2009. *Evaluasi Kualitas Pelayanan Pendidikan Dengan Menggunakan Model Kano*. <http://etd.eprints.ums.ac.id/1897/2/d600030121.pdf/> (diakses tgl. 19 Januari 2011).
- Fandy Tjiptono, 2008. *Strategi Pemasaran*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono & Anastasia (2003) *Total Quality Management*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Franken, 1982. *Human Motivation*. Brooks/Cole Publishing Company, California.
- Ghafur, 2008. *Manajemen Penjamin Mutu Perguruan Tinggi*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Goleman, Enggen, & Davids. 1982. *Introductory Psychology*. Random House. Inc. Canada.
- Handayani, Utami, dkk. 2009. *Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Tinggi dengan Menggunakan Integrasi Metode Student Satisfaction Inventory dan Institutional Priorities Survey*. Diponegoro.
- Harimu, 2007. *Budaya Kerja, Motivasi, dan Kreativitas Guru-guru SMP Swasta di Kota Bitung*. Tesis. Pasca Sarjana UNIMA.
- Hergenhahn & Olson. 2008. *Theories Of Learning (Teori Belajar)*. Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Hurriyati, 2008. *Manajemen corporate & Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan. Fokus Pada Layanan Prima*. Alfabeta, Bandung.

- Indrawijaya, 2010 . *Teori Perilaku dan Budaya Organisasi*, Refika Aditama, Bandung.
- Kagan & Lang, 1978. *Psychology and Education an Introduction*, Harvard University, Harcourt Brace Jovanovich, Inc. New York.
- Kambey Daniel .C, 2006. *Landasan Teori Administrasi/Manajemen (Sebuah Intisari)*. Yayasan Tri Ganesa Nusantara.
- Kemendiknas, (2010). *Pengembangan Pendidikan Budaya dan Karakter Bangsa, Pedoman Sekolah*, Balitbang Pusat Kurikulum Kementerian Pendidikan Nasional, Jakarta.
- Kerlinger, F.N., 1996. *Foundation of Behavioral Research*, Rinehard and Winston inc. terjemahan. Gaja Mada University Press.
- Lolombulan, H. Julius, 2004. *Bahan Ajar Perkuliahan Statistika*, Program Pascasajana Universitas Negeri Manado.
- Martoyo, 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, BPFE Jakarta.
- Muchlas Samani dkk. 1999. *Panduan Manajemen Sekolah*, Depdikbud Dirjen Dikdasmen, Jakarta.
- Mulyasa, 2002. *Manajemen Berbasis Sekolah. Konsep, Teori, dan Praktek*. PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Palit Undap, 2010. *Hubungan Antara Kinerja, Kepemimpinan, Dan Kualitas Pelayanan dengan Prestasi Ujian Akhir Sekolah Berstandar Nasional (UASBN) SD di Kota Manado*. Sinopsis Disertasi. Universitas Negeri Jakarta.
- Pidarta, 2007. *Landasan Kependidikan, Stimulus Ilmu Pendidikan Bercorak Indonesia*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Priyatno, 2009. *5 Jam Belajar Olah Data dengan SPSS 17*. CV. Andi Offset, Yogyakarta.
- Purwanto Ngalm, 1984. *Psikologi Pendidikan*, Remaja Karya CV, Bandung.
- Quinn, Virginia N. 1984. *Applying Psychology*. McGraw-Hill. United States Of America.
- Riduwan & Akdon, 2009. *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*, Alfabeta, Bandung
- Riduwan, 2010. *Metode dan Tekhik Penyusunan Proposal Penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- Rismawati, 2008. *Pengaruh Motivasi Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Dosen peloteknik Negeri Medan*. Tesis. Pasca Sarjana Universitas Sumatra Barat.
- Rivai Veithzal & Mulyadi, 2009. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

- Rivai Veithzal & Murni Sylviana, 2010. *Education Manajement Analisis Teori dan Praktik*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Robbins & Judge, 2009. *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat, Jakarta.
- Ruindungan, 2011. *Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah dan Budaya Sekolah terhadap Kinerja Guru SMP Negeri di Kabupaten Minahasa Selatan*. Tesis Pascasarjana Universitas Negeri Manado.
- Sagala, 2010. *Manajemen Strategik Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*. Alfa Beta, Bandung.
- Salis, Edward, 2004. *Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan, Total Quality Management in Education* (terjemahan: Daniel C. Kambey & Ellen S. Kambey) Program Pascasarjana Universitas Negeri Manado, Manado.
- Salusu, 2008. *Pengambilan Keputusan Strategik. Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Nonprofit*. PT Gramedia, Jakarta.
- Sedarmayanti, 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. PT Refika Aditama, Bandung.
- Singarimbun & Effendi, 1995. *Metode Penelitian Survei*, Pustaka LP3ES, Jakarta.
- Slameto, 2010. *Belajar & Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi*, Rineka cipta, Jakarta
- Soemanto, 1984. *Psikologi Pendidikan*, Bina Aksara, Malang.
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2001. *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung
- Suharsimi Arikunto, 2006. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*, PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Surachmad Winarno, 1986. *Pengantar Interaksi Megajar-Belajar*, Tarsito, Bandung
- Sukardi, 2009. *Metodologi Penelitian Pendidikan, Kompetensi dan Praktiknya*, Bumi Akasara, Jakarta.
- Supranto, 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Supranto, 2010. *Tehnik Sampling Untuk Survei & Eksperimen*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Susetyo, 2010. *Statistika untuk Analisis Data Penelitian, Dilengkapi Cara Perhitungan Dengan SPSS dan MS Office Excell*, PT Refika Aditama, Bandung.
- Thoha, 2009. *Perilaku Organisasi Konsep dan Aplikasinya*, Raja Garafindo Persada, Jakarta.
- Tilaar, 2004. *Paradigma Baru Pendidikan Nasional*. Rineka Cipta, Jakarta.

- Tjiptono & Diana, 2003. *TQM Total Quality Management* (edisi revisi). Andi offset, Yogyakarta.
- Tunggal, 2010. *Peran Budaya organisasi dalam Keberhasilan Perusahaan*. Haryarindo, Jakarta.
- Turner Johana, 1977. *Psychology For The Classroom*, Methuen, London.
- Undang-Undang RI No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional & Peraturan Pemerintah RI No 19 Tahun 2005 Tentang Standar Pendidikan Nasional. Media Purnama, Bandung, 2009.
- Undang-Undang Guru dan Dosen (UU RI No. 14 Th.2005), Sinar Grafika, Jakarta.
- Utami Handayani, dkk, *Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Tinggi dengan Menggunakan Integrasi Metode Student Satisfaction Inventory dan Institutional Priorities Survey pada Program Studi Teknik Industry Universitas Diponegoro*. <http://eprints.undip.ac.id/7309/> (diakses tgl. 19 Januari 2011).
- Waluyo, 2007. *Manajemen Publik. (Konsep, Aplikasi dan Implementasinya dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah)*.Mandar Maju, Bandung.
- Watupongoh, 2008. *Budaya Sekolah, Minat Belajar, dan Prestasi Belajar Siswa SMP Negeri Se-Kabupaten Minahasa*. Tesis Pasca Sarjana Universitas Negeri Manado.
- Wibowo, 2010. *Manajemen Kinerja*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Wiludjeng, 2007. *Pengantar Manajemen*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Winkel, 1989. *Psikologi Pengajaran*, PT Gramedia, Jakarta.
- Yukl Gary, 2009. *Kepemimpinan Dalam Organisasi*. PT Indeks, Jakarta.
- Zainuddin. 2008. *Reformasi Pendidikan, Kritik Kurikulum dan Manajemen berbasis Sekolah*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- <http://akhmadsudrajat.wordpress.com/2010/03/04/manfaat-prinsip-dan-asas-pengembangan-budaya-sekolah/> (diakses tgl. 29 Des.2010).

KETERANGAN PERBAIKAN

Judul Tesis : HUBUNGAN ANTARA BUDAYA ORGANISASI, DAN
MOTIVASI BELAJAR, DENGAN KUALITAS PELAYANAN
PADA SMP NEGERI 1 KECAMATAN TOMBARIRI.

O l e h : Ferry Lourens Sampel Korompis

N I M : 09410044

Program Studi : Manajemen Pendidikan

Hari dan Tanggal Ujian : Jumat, 01 April 2011

**Telah di uji, diperbaiki, dan disetujui oleh Komisi Penguji untuk diajukan
kepada Panitia Ujian Akhir Komprehensif/Gelar Magister Pendidikan**

**Pada Program Studi Manajemen Pendidikan
Program Pascasarjana Universitas Negeri Manado**

KOMISI PENGUJI

Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
Prof. Daniel C. Kambey, MA, Ph.D.	Ketua	1.
Dr. J. S. J. Lengkong, M.Pd.	Sekretaris	2.
Prof. Ellen S. Kambey, MA, Ph.D.	Anggota	3.
Prof. Dr. F. J. A. Oentoe, M.Pd.	Anggota	4.
Prof. Dr. J. F. Senduk, M.Pd.	Anggota	5.
Prof. Dr. Orbanus Naharia, MS.	Anggota	6.

Lampiran 1

Kisi-Kisi Instrumen untuk Mengukur Variabel Penelitian
Budaya Organisasi, Motivasi Belajar,
dan Kualitas Pelayanan

Variabel Penelitian	Indikator	Nomor Item Instrumen
Budaya Organisasi (X1)	1. Kepemimpinan	1, 2
	2. Keteladanan	3, 4, 5
	3. Keramahan	6, 7
	4. Toleransi	8
	5. Kerja keras	9, 10, 11
	6. Disiplin	12, 13, 14, 15, 16
	7. Kepedulian Sosial	17, 18
	8. Kepedulian Lingkungan	19, 20, 21, 22, 23, 24
	9. Rasa Kebangsaan	25, 26, 27
	10. Tanggung Jawab	28, 29, 30.
Motivasi Belajar (X2)	1. Penggunaan Metode Mengajar	1, 2, 3, 4
	2. Pameran Ilmiah	5, 6
	3. Evaluasi	7, 8, 9
	4. Pemberian Pujian	10, 11
	5. Pemberian Hukuman	12, 13
	6. Mengadakan Persaingan	14, 15, 16
	7. Kepedulian Guru	17
	8. Dorongan, Perhatian untuk Membentuk Kemampuan Belajar	18, 19, 20, 21, 22
	9. Fasilitas Pendukung	23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31.
Kualitas Pelayanan (Y)	1. Keandalan (<i>Reliability</i>)	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11
	2. Keresponsifan (<i>Responsiveness</i>)	12, 13, 14, 15, 16
	3. Keyakinan (<i>Confidence</i>)	17, 18, 19, 20
	4. Empati (<i>Empathy</i>)	21
	5. Berwujud (<i>Tangible</i>)	22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30.

Lampiran 2

ANGKET PENELITIAN

Petunjuk Pengisian:

1. Di bawah ini siswa akan membaca sejumlah pertanyaan yang menggambarkan tentang *budaya organisasi, motivasi belajar, dan kualitas pelayanan* di sekolah ini.
Siswa diminta untuk memberikan pendapat tentang kebiasaan, suasana dan tata cara berperilaku atau bertindak yang siswa ketahui di sekolah ini.
2. Siswa tidak perlu takut atau ragu untuk menjawab sesuai dengan keadaan yang siswa ketahui karena yang di cari justru adalah jawaban yang benar.
3. Pada angket ini tidak perlu di cantumkan nama siswa sehingga rahasia terjamin dan tidak akan diketahui siapa yang menjawab angket ini.
4. Angket ini bertujuan untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya demi meningkatkan pelayanan bagi siswa, orang tua siswa, dan masyarakat yang datang di sekolah ini.
5. Pernyataan yang kurang jelas, dapat ditanyakan kepada yang menjalankan angket ini.
6. Lingkari “singkatan” (SS, S, N, TS, STS) pada kolom yang telah disediakan untuk pilihan jawaban yang menurut siswa paling tepat.

Keterangan:

1. STS = Sangat tidak setuju dengan pernyataan ini
2. TS = Tidak setuju dengan pernyataan ini.
3. N = Netral
4. S = Setuju dengan pernyataan ini.
5. SS = Sangat setuju dengan pernyataan ini.

A. Variabel Budaya organisasi (X1).

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Kepemimpinan					
	Kepemimpinan sekolah mengutamakan keterbukaan.	STS	TS	N	S	SS
2	Siswa tidak ada kepercayaan pada pimpinan sekolah	STS	TS	N	S	SS
3	Keteladanan					
	Siswa dilarang menyontek.	STS	TS	N	S	SS
4	Perilaku guru-guru dan staf menjadi contoh teladan pada siswa.	STS	TS	N	S	SS
5	Semua staf sekolah berpakaian rapih.	STS	TS	N	S	SS
6	Keramahan					
	Para siswa selalu menyapa dan memberi salam jika bertemu dengan guru atau staf di sekolah.	STS	TS	N	S	SS

7	Guru selalu mendengarkan keluhan siswa dengan penuh perhatian.	STS	TS	N	S	SS
8	Toleransi					
	Guru memberikan pelayanan tanpa perbedaan, suku, agama, atau golongan.	STS	TS	N	S	SS
9	Kerja Keras					
	Warga sekolah dipacu untuk giat bekerja.	STS	TS	N	S	SS
10	Siswa dibiasakan berlatih keras untuk mengikuti lomba.	STS	TS	N	S	SS
11	Sekolah mempunyai pajangan tentang slogan atau moto yang mengajak untuk bekerja dengan semangat tinggi.	STS	TS	N	S	SS
12	Disiplin					
	Sekolah tidak memberikan hadiah atau penghargaan kepada warga sekolah yang disiplin.	STS	TS	N	S	SS
13	Warga sekolah yang melanggar disiplin atau tata tertib diberikan sanksi atau ganjaran dengan adil dan bijaksana.	STS	TS	N	S	SS
14	Guru selalu hadir tepat waktu.	STS	TS	N	S	SS
15	Pegawai administrasi selalu hadir dan pulang tepat waktu.	STS	TS	N	S	SS
16	Kepala sekolah dan guru selalu mengingatkan tentang ganjaran bagi yang melanggar tata tertib.	STS	TS	N	S	SS
17	Kepedulian Sosial					
	Sekolah berinisiatif melakukan kegiatan sosial seperti kerja bakti.	STS	TS	N	S	SS
18	Sekolah membantu guru, pegawai, dan siswa yang mengalami musibah.	STS	TS	N	S	SS
19	Kepedulian Lingkungan					
	Sekolah membiasakan memelihara kebersihan dan keindahan lingkungan.	STS	TS	N	S	SS
20	Sekolah menyediakan peralatan kebersihan, tempat sampah dan tempat cuci tangan.	STS	TS	N	S	SS
21	Ruangan di perpustakaan kotor dengan kertas dan sampah	STS	TS	N	S	SS..
22	Sekolah membiasakan untuk menutup keran air setelah selesai digunakan.	STS	TS	N	S	SS
23	Sekolah membiasakan untuk mematikan listrik setelah selesai digunakan.	STS	TS	N	S	SS
24	Kantin di sekolah selalu diawasi kebersihan dan pembuangan limbahnya.	STS	TS	N	S	SS
25	Rasa Kebangsaan					
	Sekolah tidak melakukan upacara setiap hari Senin.	STS	TS	N	S	SS
26	Sekolah selalu mengikuti lomba pada hari-hari besar nasional.	STS	TS	N	S	SS
27	Siswa selalu bekerja sama dengan teman sekelas yang	STS	TS	N	S	SS

	berbeda suku, agama, miskin atau kaya.					
28	Tanggung Jawab					
	Murid-murid dibiasakan membuat laporan dalam bentuk lisan atau tulisan.	STS	TS	N	S	SS
29	Siswa melaksanakan kebersihan kelas dengan penuh tanggung jawab.	STS	TS	N	S	SS
30	Semua siswa melaksanakan tugas dari guru dengan sebaik-baiknya.	STS	TS	N	S	SS

B. Variabel Motivasi belajar (X2)

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Penggunaan Metode Mengajar					
	Cara mengajar yang digunakan guru membuat siswa tidak mengerti.	STS	TS	N	S	SS.
2	Sebelum pembelajaran dimulai, guru menginformasikan tujuan pembelajaran yang akan dicapai dengan jelas.	STS	TS	N	S	SS
3	Tidak semua siswa dilibatkan dalam kelompok belajar.	STS	TS	N	S	SS.
4	Suasana belajar di kelas selalu tidak menyenangkan siswa.	STS	TS	N	S	SS.
5	Pameran Ilmiah					
	Siswa-siswa tidak pernah di suruh melihat pameran.	STS	TS	N	S	SS.
6	Pada waktu mengunjungi pameran, siswa tidak disuruh menulis.	STS	TS	N	S	SS.
7	Evaluasi					
	Tugas/pekerjaan siswa tidak dinilai dengan adil oleh guru.	STS	TS	N	S	SS.
8	Hasil ujian tidak disampaikan kepada siswa dengan cepat.	STS	TS	N	S	SS.
9	Setelah pemeriksaan tes, guru tidak memberitahukan kepada siswa tentang mana yang benar dan yang salah.	STS	TS	N	S	SS.
10	Pemberian Pujian					
	Guru memberikan pujian atau hadiah atas keberhasilan siswa.	STS	TS	N	S	SS
11	Siswa yang rajin dipuji oleh guru.	STS	TS	N	S	SS
12	Pemberian Hukuman					
	Hukuman yang diberikan guru tidak membuat siswa sakit hati.	STS	TS	N	S	SS
13	Hukuman yang diberikan guru membuat siswa termotivasi untuk maju berprestasi dan memperbaiki diri.	STS	TS	N	S	SS
	Mengadakan Persaingan					

14	Guru selalu memberi semangat kepada siswa untuk bersaing berprestasi di kelas dan di luar kelas.	STS	TS	N	S	SS
15	Persaingan yang terjadi tidak membuat siswa bantrok.	STS	TS	N	S	SS
16	Guru mengajarkan tentang sportivitas.	STS	TS	N	S	SS
17	Kepedulian Guru	STS	TS	N	S	SS
	Guru tidak peduli dengan keluhan orang tua siswa.					
18	Dorongan, Perhatian Membentuk Kemauan Belajar	STS	TS	N	S	SS
	Guru selalu mendorong siswa untuk giat belajar.					
19	Guru mampu membuat siswa untuk mengungkapkan permasalahannya tanpa paksaan.	STS	TS	N	S	SS
20	Guru selalu mendorong siswa untuk memanfaatkan perpustakaan.	STS	TS	N	S	SS
21	Siswa yang pintar tidak diikutsertakan dalam lomba.	STS	TS	N	S	SS
22	Murid selalu terbuka untuk menyampaikan permasalahan kepada guru, karena guru selalu menjaga rahasia murid yang tidak perlu diketahui orang lain.	STS	TS	N	S	SS
23	Fasilitas Pendukung	STS	TS	N	S	SS
	Guru selalu mengajar dengan menggunakan alat peraga.					
24	Guru tidak pernah menggunakan komputer atau LCD pada saat mengajar.	STS	TS	N	S	SS
25	Laboratorium sekolah tidak tidak tertata rapih.	STS	TS	N	S	SS
26	Komputer untuk praktek tersedia untuk semua siswa.	STS	TS	N	S	SS
27	Alat praktek olah raga tersedia di sekolah.	STS	TS	N	S	SS
28	Alat praktek kesenian tersedia di sekolah.	STS	TS	N	S	SS
29	Ruangan kelas selalu bersih dan rapih.	STS	TS	N	S	SS
30	Siswa merasa nyaman di ruangan kelas.	STS	TS	N	S	SS
31	Di sekolah ada pengeras suara.	STS	TS	N	S	SS

C. Variabel Kualitas pelayanan (Y)

No.	Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Keandalan (reliability)	STS	TS	N	S	SS
	Pada waktu pendaftaran masuk, murid dan orang tua tidak dilayani dengan ramah.					
2	Jika ada guru yang berhalangan hadir, maka digantikan oleh guru yang lain.	STS	TS	N	S	SS
3	Apabila ada pengumpulan dana, tidak diberitahukan kepada siswa untuk apa.	STS	TS	N	S	SS
4	Petugas/karyawan sekolah memberikan penjelasan yang jelas ketika siswa bertanya.	STS	TS	N	S	SS

5	Penjelasan petugas/karyawan sekolah disampaikan dengan ramah.	STS	TS	N	S	SS
6	Sekolah selalu memberikan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan.	STS	TS	N	S	SS
7	Guru dan staf sekolah selalu menerima telepon dari orang tua dan siswa.	STS	TS	N	S	SS
8	Pelayanan di telepon, terdengar baik dan ramah.	STS	TS	N	S	SS
9	Petugas di perpustakaan selalu memuji siswa datang di perpustakaan.	STS	TS	N	S	SS
10	Peminjaman buku di perpustakaan tidak dilayani dengan ramah.	STS	TS	N	S	SS
11	Orang tua siswa selalu di undang untuk menghadiri rapat.	STS	TS	N	S	SS
	Keresponsifan (responsiveness)					
12	Staf di sekolah malas bekerja.	STS	TS	N	S	SS
13	Kepala sekolah selalu berpakaian rapih.	STS	TS	N	S	SS
14	Pegawai administrasi di sekolah selalu berpakaian rapih	STS	TS	N	S	SS
15	Sekolah tidak mempunyai petugas keamanan.	STS	TS	N	S	SS
16	Sekolah mempunyai penjaga sekolah.	STS	TS	N	S	SS
	Keyakinan (confidence)					
17	Sekolah memberikan pelayanan yang baik pada semua siswa sejak awal masuk ke sekolah ini.	STS	TS	N	S	SS
18	Staf di sekolah tidak memberi kesan yang baik.	STS	TS	N	S	SS
19	Staf administrasi di sekolah sering membohongi siswa	STS	TS	N	S	SS
20	Sekolah tidak mengutamakan kepentingan murid.	STS	TS	N	S	SS
	Empati (empathy)					
21	Sekolah selalu perhatian terhadap pertanyaan siswa.	STS	TS	N	S	SS
	Berwujud (tangible)					
22	Air untuk kebersihan di toilet selalu tersedia.	STS	TS	N	S	SS
23	Sekolah mempunyai tempat sampah.	STS	TS	N	S	SS
24	Hubungan telepon di sekolah ini selalu terpasang.	STS	TS	N	S	SS
25	Perpustakaan memiliki ruang yang luas dan nyaman untuk belajar.	STS	TS	N	S	SS
26	Perpustakaan sekolah memiliki buku sesuai keperluan siswa.	STS	TS	N	S	SS
27	Sekolah memiliki laboratorium yang luas dan lengkap.	STS	TS	N	S	SS
28	Fasilitas komputer untuk praktek siswa tersedia lengkap.	STS	TS	N	S	SS
29	Semua siswa bisa mengikuti praktek komputer dengan nyaman.	STS	TS	N	S	SS
30	Sekolah memiliki fasilitas olah raga dan kesenian yang baik dan lengkap.	STS	TS	N	S	SS

Terima kasih

Lampiran 3

KUESIONER UNTUK PENELITIAN
BUDAYA ORGANISASI, MOTIVASI BELAJAR, DAN KUALITAS PELAYANAN
(Uji coba)
Petunjuk Pengisian:

1. Di bawah ini siswa akan membaca sejumlah pertanyaan yang menggambarkan tentang Budaya Organisasi di sekolah SMP Kecamatan Tombariri.
Siswa diminta untuk memberikan pendapat tentang kebiasaan, suasana dan tata cara berperilaku atau bertindak yang siswa ketahui di sekolah ini.
2. Siswa tidak perlu takut atau ragu untuk menjawab sesuai dengan keadaan yang siswa ketahui karena yang di cari justru adalah jawaban yang benar.
3. Pada angket ini tidak perlu dicantumkan nama siswa sehingga rahasia terjamin dan tidak akan diketahui siapa yang menjawab angket ini.
4. Angket ini bertujuan untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya demi meningkatkan pelayanan sekolah bagi siswa, orang tua siswa, dan masyarakat yang datang di sekolah ini.
5. Pernyataan yang kurang jelas, dapat ditanyakan kepada yang menjalankan kuesioner ini.
6. Lingkari “singkatan” (SS, S, N, TS, STS) pada kolom yang telah disediakan untuk pilihan jawaban yang menurut siswa paling tepat.
- 7.

Keterangan:

1. STS = Sangat tidak setuju dengan pernyataan ini
2. TS = Tidak setuju dengan pernyataan ini.
3. N = Netral
4. S = Setuju dengan pernyataan ini.
5. SS = Sangat setuju dengan pernyataan ini.

A. Budaya Organisasi

No.	Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Kepemimpinan	STS	TS	N	S	SS
	Pemilihan pengurus OSIS, ketua kelas, pramuka secara terbuka dan demokratis					
2	Kepemimpinan sekolah mengutamakan keterbukaan	STS	TS	N	S	SS
3	Pimpinan tidak terlalu mementingkan kebersamaan	STS	TS	N	S	SS
4	Siswa tidak ada kepercayaan pada pimpinan sekolah	STS	TS	N	S	SS
5	Keteladanan	STS	TS	N	S	SS
	Setiap ada upacara atau pertemuan di sekolah, selalu diawali dan diakhiri dengan doa.					

6	Sekolah memberikan pengumuman jika ada barang yang hilang atau menemukan barang yang hilang.	STS	TS	N	S	SS
7	Siswa dilarang menyontek.	STS	TS	N	S	SS
8	Warga sekolah membuang sampah di tempat sembarangan	STS	TS	N	S	SS
9	Suasana sekolah dikagumi/dipuji masyarakat sekitar.	STS	TS	N	S	SS
10	Perilaku guru-guru dan staf menjadi contoh teladan pada siswa.	STS	TS	N	S	SS
11	Semua staf sekolah berpakaian rapih.	STS	TS	N	S	SS
Keramahan						
12	Suasana di sekolah menyenangkan	STS	TS	N	S	SS
13	Warga sekolah tidak peduli dengan kekerasan.	STS	TS	N	S	SS
14	Warga sekolah saling menghormati.	STS	TS	N	S	SS
15	Para siswa selalu menyapa dan memberi salam jika bertemu dengan guru atau staf di sekolah.	STS	TS	N	S	SS
16	Pelayanan di sekolah sopan dan ramah.	STS	TS	N	S	SS
17	Guru selalu mendengarkan keluhan siswa dengan penuh perhatian.	STS	TS	N	S	SS
Toleransi						
18	Guru memberikan pelayanan tanpa perbedaan suku, agama, atau golongan.	STS	TS	N	S	SS
Kerja Keras						
19	Warga sekolah dipacu untuk giat bekerja	STS	TS	N	S	SS
20	Semua murid dipacu untuk giat belajar.	STS	TS	N	S	SS
21	Siswa dibiasakan berlatih keras untuk mengikuti lomba.	STS	TS	N	S	SS
22	Sekolah mempunyai pajangan tentang slogan atau moto yang mengajak untuk bekerja dengan semangat tinggi.	STS	TS	N	S	SS
Disiplin						
23	Sekolah tidak memberikan hadiah atau penghargaan kepada warga sekolah yang disiplin.	STS	TS	N	S	SS
24	Warga sekolah yang melanggar disiplin atau tata tertib diberikan sanksi atau ganjaran dengan adil dan bijaksana.	STS	TS	N	S	SS
25	Semua siswa menggunakan pakaian seragam sekolah dengan rapih.	STS	TS	N	S	SS
26	Siswa diharuskan hadir dan pulang tepat waktu.	STS	TS	N	S	SS
27	Guru selalu hadir tepat waktu.	STS	TS	N	S	SS
28	Pegawai administrasi selalu hadir dan pulang tepat waktu	STS	TS	N	S	SS
29	Kepala sekolah dan guru selalu mengingatkan tentang ganjaran bagi yang melanggar tata tertib	STS	TS	N	S	SS
Kepedulian Sosial						
30	Sekolah berinisiatif melakukan kegiatan sosial seperti kerja bakti.	STS	TS	N	S	SS
31	Sekolah membantu guru, pegawai, dan siswa yang mengalami musibah.	STS	TS	N	S	SS
32	Semua diwajibkan mengindarkan/melindungi teman-teman dari ancaman bahaya.	STS	TS	N	S	SS

33	Semua siswa dihimbau untuk meminjamkan alat kepada teman yang kekurangan, tidak membawa atau tidak punya.	STS	TS	N	S	SS
Kepedulian Lingkungan						
34	Sekolah membiasakan memelihara kebersihan dan keindahan lingkungan.	STS	TS	N	S	SS
35	Sekolah menyediakan peralatan kebersihan, tempat sampah, dan tempat mencuci tangan.	STS	TS	N	S	SS
36	Toilet di sekolah kotor	STS	TS	N	S	SS
37	Ruangan di perpustakaan kotor dengan kertas dan sampah	STS	TS	N	S	SS
38	Ruangan kelas di sekolah ini mempunyai ventilasi yang baik.	STS	TS	N	S	SS
39	Sekolah membiasakan untuk menutup keran air setelah selesai digunakan.	STS	TS	N	S	SS
40	Sekolah membiasakan untuk mematikan listrik setelah selesai digunakan.	STS	TS	N	S	SS
41	Kantin di sekolah selalu di awasi kebersihan dan pembuangan limbahnya.	STS	TS	N	S	SS
Rasa Kebangsaan						
42	Sekolah melakukan upacara setiap hari senin.	STS	TS	N	S	SS
43	Sekolah melakukan upacara hari-hari besar nasional dan hari kepahlawanan.	STS	TS	N	S	SS
44	Sekolah tidak memajang gambar/foto para pahlawan bangsa.	STS	TS	N	S	SS
45	Sekolah selalu mengikuti lomba pada hari-hari besar nasional.	STS	TS	N	S	SS
46	Siswa selalu bekerja sama dengan teman sekelas yang berbeda suku, agama, miskin atau kaya.	STS	TS	N	S	SS
Tanggung Jawab						
47	Murid-murid dibiasakan membuat laporan dalam bentuk lisan atau tulisan.	STS	TS	N	S	SS
48	Di sekolah selalu ada guru atau petugas piket.	STS	TS	N	S	SS
49	Di kelas tidak ada jadwal petugas kebersihan kelas.	STS	TS	N	S	SS
50	Siswa melaksanakan kebersihan kelas dengan penuh tanggung jawab.	STS	TS	N	S	SS
51	Semua siswa melaksanakan tugas dari guru dengan sebaik-baiknya.	STS	TS	N	S	SS

B. Motivasi Belajar

No.	Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Penggunaan Metode Mengajar					
	Cara mengajar yang digunakan guru, membuat siswa tidak mengerti.	STS	TS	N	S	SS
2	Sebelum pembelajaran dimulai, guru menginformasikan tujuan pembelajaran yang akan dicapai dengan jelas.	STS	TS	N	S	SS
3	Tidak semua siswa dilibatkan dalam kelompok belajar	STS	TS	N	S	SS
4	Suasana belajar di kelas selalu tidak menyenangkan siswa.	STS	TS	N	S	SS
5	Pameran Ilmiah					
	Siswa-siswa tidak pernah disuruh melihat pameran	STS	TS	N	S	SS
6	Sekolah ikut serta jika ada pameran	STS	TS	N	S	SS
7	Pada waktu mengunjungi pameran, siswa tidak disuruh menulis	STS	TS	N	S	SS
8	Evaluasi					
	Tugas/pekerjaan siswa tidak dinilai dengan adil oleh guru.	STS	TS	N	S	SS
9	Hasil ujian tidak disampaikan kepada siswa dengan cepat	STS	TS	N	S	SS
10	Setelah pemeriksaan tes, guru tidak memberitahukan kepada siswa tentang mana yang benar dan yang salah.	STS	TS	N	S	SS
11	Pemberian Pujian					
	Guru memberikan pujian atau hadiah atas keberhasilan siswa.	STS	TS	N	S	SS
12	Siswa yang rajin dipuji oleh guru	STS	TS	N	S	SS
13	Pemberian Hukuman					
	Hukuman yang diberikan guru tidak membuat siswa sakit hati.	STS	TS	N	S	SS
14	Hukuman yang diberikan guru membuat siswa termotivasi untuk maju berprestasi dan memperbaiki diri.	STS	TS	N	S	SS
15	Mengadakan Persaingan					
	Guru selalu memberi semangat kepada siswa untuk bersaing berprestasi di kelas dan di luar kelas.	STS	TS	N	S	SS
16	Persaingan yang terjadi tidak membuat siswa bantrok.	STS	TS	N	S	SS
17	Guru mengajarkan tentang sportivitas.	STS	TS	N	S	SS
18	Kepedulian Guru					
	Guru selalu peduli terhadap permasalahan siswa.	STS	TS	N	S	SS
19	Guru tidak mau melayani pertanyaan siswa kalau bukan pada jam pelajaran.					
20	Guru tidak peduli dengan keluhan orang tua siswa.	STS	TS	N	S	SS
21	Guru nampak bersemangat pada saat mengajar	STS	TS	N	S	SS

22	Dorongan, Perhatian Membentuk Kemauan Belajar					
	Guru sering menceritakan tentang keberhasilan tokoh-tokoh dunia.	STS	TS	N	S	SS
23	Guru selalu mendorong siswa untuk giat belajar.	STS	TS	N	S	SS
24	Guru mampu membuat siswa untuk mengungkapkan permasalahannya tanpa paksaan.	STS	TS	N	S	SS
25	Guru selalu mendorong siswa untuk memanfaatkan perpustakaan.	STS	TS	N	S	SS
26	Materi pelajaran tertentu dilakukan dengan main peran.	STS	TS	N	S	SS
27	Siswa yang pintar tidak diikutsertakan dalam lomba.	STS	TS	N	S	SS
28	Murid selalu terbuka untuk menyampaikan permasalahan kepada guru, karena guru selalu menjaga rahasia murid yang tidak perlu diketahui orang lain.	STS	TS	N	S	SS
29	Fasilitas Pendukung					
	Guru selalu mengajar dengan menggunakan alat peraga.	STS	TS	N	S	SS
30	Guru mampu menggunakan alat komputer atau LCD pada saat mengajar.	STS	TS	N	S	SS
31	Meja kursi di kelas selalu bersih	STS	TS	N	S	SS
32	Laboratorium sekolah tidak lengkap.	STS	TS	N	S	SS
33	Laboratorium sekolah tidak tertata rapih	STS	TS	N	S	SS
34	Komputer untuk praktek tersedia untuk semua siswa	STS	TS	N	S	SS
35	Alat praktek olah raga tersedia di sekolah	STS	TS	N	S	SS
36	Alat praktek kesenian tersedia di sekolah.	STS	TS	N	S	SS
37	Ruang kelas selalu bersih dan rapih	STS	TS	N	S	SS
38	Siswa merasa nyaman diruangan kelas.	STS	TS	N	S	SS
39	Disekolah ada pengeras suara	STS	TS	N	S	SS

C. Kualitas Pelayanan

No.	Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Keandalan (reliability)					
	Pada waktu pendaftaran masuk, murid dan orang tua tidak dilayani dengan ramah.	STS	TS	N	S	SS
2	Jika ada guru yang berhalangan hadir, maka digantikan oleh guru yang lain.	STS	TS	N	S	SS
3	Apabila ada pengumpulan dana, tidak diberitahukan kepada siswa untuk apa.	STS	TS	N	S	SS
4	Petugas/karyawan sekolah memberikan penjelasan yang jelas ketika siswa bertanya.	STS	TS	N	S	SS
5	Penjelasan petugas/karyawan sekolah disampaikan dengan ramah.	STS	TS	N	S	SS
6	Sekolah selalu memberikan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan.	STS	TS	N	S	SS
7	Guru dan staf sekolah selalu menerima telepon dari orang tua dan siswa.	STS	TS	N	S	SS
8	Pelayanan di telepon, terdengar baik dan ramah.	STS	TS	N	S	SS
9	Petugas di perpustakaan selalu memuji siswa datang di perpustakaan.	STS	TS	N	S	SS
10	Peminjaman buku di perpustakaan dilayani dengan ramah.	STS	TS	N	S	SS
11	Orang tua siswa selalu di undang untuk menghadiri rapat.	STS	TS	N	S	SS
12	Usul atau pendapat orang tua siswa selalu ditanggapi oleh sekolah.	STS	TS	N	S	SS
13	Keresponsifan (responsiveness)					
	Di sekolah tidak ada ruang UKS	STS	TS	N	S	SS
14	Staf di sekolah malas bekerja.	STS	TS	N	S	SS
15	Siswa merasa aman pada saat belajar di sekolah.	STS	TS	N	S	SS
16	Kepala sekolah selalu berpakaian rapih.	STS	TS	N	S	SS
17	Pegawai administrasi sekolah selalu berpenampilan rapih.	STS	TS	N	S	SS
18	Sekolah selalu memberitahukan kapan persisnya pelayanan diberikan.	STS	TS	N	S	SS
19	Sekolah selalu lambat melayani siswa	STS	TS	N	S	SS
20	Sekolah tidak mempunyai petugas keamanan	STS	TS	N	S	SS
21	Sekolah mempunyai penjaga sekolah.	STS	TS	N	S	SS
22	Sekolah melakukan tambahan les bagi siswa, di luar jam pelajaran.	STS	TS	N	S	SS
23	Keyakinan (confidence)					
	Sekolah memberikan pelayanan pada semua siswa sejak awal masuk ke sekolah ini.	STS	TS	N	S	SS
24	Staf di sekolah tidak memberikan kesan yang baik.	STS	TS	N	S	SS
25	Guru-guru di sekolah sering membohongi siswa.	STS	TS	N	S	SS

26	Staf administrasi di sekolah sering memboongi siswa	STS	TS	N	S	SS
27	Sekolah tidak mengutamakan kepentingan murid.	STS	TS	N	S	SS
28	Sekolah selalu menanggapi dengan baik semua permintaan siswa atau permohonan siswa dan orang tua siswa.	STS	TS	N	S	SS
29	Kepala sekolah dan guru-guru setiap saat dapat membantu siswa maupun orang tua siswa.	STS	TS	N	S	SS
Empati (empathy)						
30	Sekolah selalu perhatian terhadap pertanyaan siswa.	STS	TS	N	S	SS
31	Sekolah selalu bertanggung jawab terhadap keamanan siswa.	STS	TS	N	S	SS
32	Kepala sekolah selalu membantu sepenuhnya untuk menyelesaikan masalah siswa atau orang tua siswa.	STS	TS	N	S	SS
33	Semua pegawai administrasi selalu membantu sepenuhnya untuk menyelesaikan masalah siswa.	STS	TS	N	S	SS
34	Orang tua saya dan saya tidak senang untuk berkonsultasi dengan sekolah	STS	TS	N	S	SS
Berwujud (tangible)						
35	Air untuk kebersihan toilet selalu tersedia.	STS	TS	N	S	SS
36	Sekolah mempunyai tempat sampah.	STS	TS	N	S	SS
37	Sekolah memiliki halaman yang luas dan menarik.	STS	TS	N	S	SS
38	Sekolah mempunyai pagar pelindung yang kuat dan baik	STS	TS	N	S	SS
39	Hubungan telepon disekolah ini selalu terpasang.	STS	TS	N	S	SS
40	Perpustakaan memiliki ruang yang luas dan nyaman untuk belajar.	STS	TS	N	S	SS
41	Perpustakaan sekolah memiliki buku sesuai keperluan siswa.	STS	TS	N	S	SS
42	Ruang kelas memiliki sarana listrik.	STS	TS	N	S	SS
43	Sekolah memiliki laboratorium yang luas dan lengkap.	STS	TS	N	S	SS
44	Fasilitas komputer untuk praktek siswa tersedia lengkap.	STS	TS	N	S	SS
45	Semua siswa bisa mengikuti praktek komputer dengan nyaman.					
46	Sekolah memiliki fasilitas olah raga dan kesenian yang baik dan lengkap.	STS	TS	N	S	SS

Manado, Pebruari 2011

Penyusun Kuesioner,

Ferry Lourens Sampel Korompis

NIM: 09410044

KARTU PEMBIMBINGAN TESIS

Judul : Hubungan Antara Budaya Organisasi, dan Motivasi Belajar Dengan Kualitas Pelayanan Pada SMP Negeri 1 Kecamatan Tombariri.

Nama : Ferry Lourens Sampel Korompis

N I M : 0941044

Program Studi : Manajemen Pendidikan

NO.	Hari/Tanggal	Catatan Perbaikan	Paraf
1.	Kamis, 03 Feb. 2011	Konsultasi Bab I: - Perbaikan Pengetikan. - Revisi cara mengutip.	
2.	Kamis, 03 Feb. 2011	Konsultasi Bab II - Perbaikan pada Hasil Penelitian yang relevan. - Definisi operasional lebih diperjelas. - Kerangka Konseptual lebih diperkuat dengan pendapat ahli.	
3.	Senin, 07 Feb. 2011	Konsultasi Bab III - Perjelas penggunaan metode - Cara Pengambilan sampel diperkuat dengan pendapat ahli. - Instrumen perlu di konsultasikan dengan 3 (tiga) orang ahli. - Tehnik analisis data, disarankan untuk dikonsultasikan dengan ahli statistik.	
4.	Selasa, 15 Maret 2011	Konsultasi Bab III dan IV - Deskripsi data hasil penelitian disajikan secara sistimatis.	
5.	Selasa, 15 Maret 2011	Konsultasi Bab III,IV dan V - Kesimpulan dan Saran lebih diperkuat.	
6.	Selasa, 22 Maret 2011	Konsultasi Bab I s/d Bab V untuk kesiapan dan persetujuan seminar hasil penelitian.	
7.	Jumat, 01 April 2011	Konsultasi final keseluruhan Tesis (Selesai seminar hasil Penelitian).	

Manado, April 2011
Komisi Pembimbing,
Ketua,

PROF. DANIEL C. KAMBEY, MA, Ph.D.
NIP. 19480501 198503 1 002

KARTU PEMBIMBINGAN TESIS

Judul : Hubungan Antara Budaya Organisasi, dan Motivasi Belajar Dengan Kualitas Pelayanan Pada SMP Negeri 1 Kecamatan Tombariri.
Nama : Ferry Lourens Sampel Korompis
N I M : 0941044
Program Studi : Manajemen Pendidikan

NO.	Hari/Tanggal	Catatan Perbaikan	Paraf
1.	Kamis, 03 Feb. 2011	Konsultasi Bab I: - Formulasi kalimat yang dikaitkan dengan pendapat ahli lebih diperjelas - Revisi cara mengutip. - Revisi pengetikan pada Kepustakaan.	
2.	Kamis, 03 Feb. 2011	Konsultasi Bab II - Definisi operasional lebih diperjelas. - Kerangka Konseptual lebih diperjelas	
3.	Senin, 07 Feb. 2011	Konsultasi Bab III - Teknik pengambilan sampel diperjelas. - Penggunaan kata-kata dalam angket disesuaikan dengan kemampuan siswa SMP - Teknik analisis data, dengan program SPSS perlu dibimbing oleh yang ahli.	
4.	Rabu, 16 Maret 2011	Konsultasi Bab III dan IV - Perbaikan cara penomoran pada Tabel/Gambar.	
5.	Kamis, 17 Maret 2011	Konsultasi Bab III, IV dan V - Kesimpulan dan Saran lebih disesuaikan.	
6.	Selasa, 22 Maret 2011	Konsultasi Bab I s/d Bab V untuk kesiapan dan persetujuan seminar hasil penelitian.	
7.	Jumat, 01 April 2011	Konsultasi final keseluruhan Tesis (Selesai seminar hasil penelitian.	

Manado, April 2011
Komisi Pembimbing,
Anggota,

Dr. J. S. J. Lengkong, M.Pd.
NIP. 1963071398703 1 023

BIO DATA

Nama Lengkap : Ferry Lourens Sampel Korompis
Tempat Tanggal Lahir : Tanawangko, 14 November 1962
A g a m a : Kristen Protestan
Pendidikan : 1. Tahun 1974 lulus SD Negeri 1 Tanawangko
2. Tahun 1977 lulus SMP Kristen Tanawangko
3. Tahun 1981 lulus SMEA Kristen Tanawangko
4. Tahun 1987 lulus SI PPB FIP IKIP Manado

Riwayat Pekerjaan : 1. Tahun 1988-1991 Guru SPG Neg. Sorong Irian Jaya
2. Tahun 1991-1992 Guru SMA Neg 5 Sorong Irian Jaya
3. Tahun 1992- sekarang Dosen PGSD Universitas
Terbuka, dpk UPBJJ- Manado.

Kunjungan keluar negeri : Tahun 1997 ke Malaysia dan Singapura, dalam rangka mengikuti *Asian Association of Open Universities Conference (21st Annual Conference)*.