

TINGKAT KEPUASAN SISWA TERHADAP JASA LAYANAN PENGUNAAN SARANA DAN PRASARANA EKSTRAKURIKULER GULAT DI SMA NEGERI 1 SRANDAKAN BANTUL TAHUN 2018

LEVEL OF STUDENT'S SATISFACTION ON USAGE SERVICES OF FACILITY AND INFRASTRUCTURE OF WRESTLING EXTRACURRICULAR IN SMA N 1 SRANDAKAN BANTUL IN 2018

Oleh : Silvia Tetra Oktavia, pjkr, fik uny
Silvia.oktavia2596@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan siswa terhadap jasa layanan penggunaan sarana dan prasarana ekstrakurikuler gulat di SMA Negeri 1 Srandakan Bantul. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Metode yang digunakan adalah survei. Teknik pengumpulan data menggunakan angket. Populasi dalam penelitian ini adalah siswa ekstrakurikuler gulat di SMA Negeri 1 Srandakan Bantul yang berjumlah 17 siswa, yang diambil menggunakan teknik total sampling. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kuantitatif yang disajikan dalam bentuk persentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap jasa layanan penggunaan sarana dan prasarana ekstrakurikuler gulat di SMA Negeri 1 Srandakan Bantul berada pada kategori "sangat rendah" sebesar 5,88% (1 siswa), "rendah" sebesar 29,41% (5 siswa), "cukup" sebesar 29,41% (5 siswa), "tinggi" sebesar 35,29% (6 siswa), dan "sangat tinggi" sebesar 0% (0 siswa). Kata kunci: tingkat kepuasan, sarana dan prasarana, ekstrakurikuler gulat

Abstract

The research intends to find out how high the level of student's satisfaction on usage services of facility and infrastructure of wrestling extracurricular in SMA Negeri 1 (State Senior High School) Srandakan Bantul is. This research was descriptive research. The method used was by survey. The data collection technique used questionnaires. The population of this research was the students of wrestling extracurricular in SMA Negeri 1 Srandakan Bantul, with total 17 students, taken by using total sampling technique. The data analysis technique was by using descriptive quantitative analysis presented in percentage form. The result of the research shows that the students' satisfaction level on the usage services of facility and infrastructure of the wrestling extracurricular in SMA N 1 Srandakan Bantul is in: the "very low" category 5.88% (1 student), "low" category 29.41% (5 students), "medium" category 29.41% (5 students), "high" category 35.29% (6 students), and "very high" category 0% (0 student).

Keywords: level of satisfaction, facility and infrastructure, wrestling extracurricular

PENDAHULUAN

SMA Negeri 1 Srandakan Bantul merupakan satu sekolah yang menyelenggarakan ekstrakurikuler olahraga yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan siswa. Salah satu ekstrakurikuler yang diadakan adalah olahraga gulat. Ekstrakurikuler gulat cukup diminati oleh siswa di SMA Negeri 1 Srandakan Bantul, tercatat ada 17 siswa yang mengikuti, terdiri atas 9 siswa putra dan 8 siswa putri. Ekstrakurikuler gulat di SMA Negeri 1 Srandakan Bantul dilaksanakan satu kali dalam satu minggu, yaitu hari Senin pukul 15.30-17.00 WIB. Ruang yang digunakan

untuk latihan yaitu di gedung aula sekolah. Ruang tersebut berukuran 10x10 meter, yang sebenarnya kurang ideal karena matras gulat yang standar berukuran 12x12 meter. Beberapa prestasi yang telah didapatkan dari tahun 2017 antara lain, juara 1 POPWIL tahun 2017, juara III POPWIL tahun 2017, dan pada tahun 2016 di antaranya juara I putra POPDA tahun 2016, juara I putri POPDA tahun 2016.

Gulat merupakan olahraga prestasi yang mempunyai ciri khas, yaitu olahraga yang dilakukan oleh dua orang yang saling menjatuhkan atau membanting, menguasai dan mengunci lawannya dalam keadaan terlentang dengan menggunakan teknik yang benar

sehingga tidak membahayakan keselamatan lawannya (Hadi, 2004: 1-2). Manfaat yang diperoleh dari ekstrakurikuler ini yaitu menjadikan siswa lebih percaya diri, lebih merasakan aman dan nyaman dari gangguan apapun, lebih bisa bertanggungjawab, dan mampu menjadi pribadi yang mandiri. Melalui kegiatan ekstrakurikuler olahraga di samping siswa dapat memperdalam dan memperluas pengetahuannya, kegiatan ekstrakurikuler juga dapat dimanfaatkan sebagai upaya untuk melakukan pemantauan dan pengembangan bakat, pembinaan, pemantapan prestasi dan pembentukan nilai-nilai kepribadian siswa, yang meliputi: kerjasama, saling menghargai, sportivitas, semangat, dan percaya diri (Nurchahyo dan Hermawan, 2016: 4).

Kelangsungan dan kelancaran kegiatan ekstrakurikuler gulat didukung prasarana dan sarana yang baik. Guna mendorong tumbuhnya minat masyarakat dalam melakukan kegiatan olahraga, harus diimbangi dengan tersedianya fasilitas olahraga yang memadai. Prasarana dan sarana yang berkualitas merupakan tuntutan yang harus dipenuhi guna menunjang kegiatan latihan sehingga prestasi maksimal dapat tercapai. Tanpa adanya prasarana dan sarana yang baik maka akan terganggu segala kegiatan bahkan mungkin akan terhenti.

Menurut Suryobroto (dalam Saryono dan Hutomo, 2016: 3) sarana atau alat adalah segala sesuatu yang diperlukan dalam pembelajaran pendidikan jasmani olahraga dan kesehatan, mudah dipindah bahkan dibawa oleh pelakunya/siswa. Sarana atau alat sangat penting dalam memberikan motivasi anak didik untuk bergerak aktif, sehingga siswa sanggup melakukan aktivitas dengan sesungguhnya dan akhirnya tujuan aktivitas dapat tercapai. Prasarana adalah segala sesuatu yang diperlukan dalam pembelajaran penjas, bersifat permanen atau tidak dapat dipindahkan.

Berdasarkan pengamatan di lapangan ditemukan bahwa perhatian terhadap sarana dan prasarana ekstrakurikuler gulat belum tercapai dengan maksimal. Sebagian besar sekolah kurang memikirkan dan memperhatikan masalah perencanaan, penyediaan ataupun pengadaan, penggunaan serta pemeliharaan sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana perlu dirawat dan dikelola dengan baik agar awet dan dapat menunjang keberhasilan ekstrakurikuler secara berkelanjutan.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan peneliti di SMA Negeri 1 Srandakan Bantul, olahraga gulat dilaksanakan di gedung aula sekolah, ruangan yang digunakan yang cukup luas, namun kondisinya kurang bersih. Ruangan yang digunakan kurang terawat, sehingga menimbulkan rasa ketidaknyamanan siswa dalam menggunakannya. Matras yang digunakan juga sudah cukup tipis, dan dirasa kurang ideal karena pada saat terjatuh terasa kurang empuk dan dapat menimbulkan cedera. Barbel yang digunakan untuk latihan kekuatan otot lengan hanya ada 2 buah, dan kondisinya juga dapat dibilang kurang layak. Perawatan juga hanya dilakukan oleh penjaga sekolah dan tidak dilakukan secara rutin, sehingga banyak peralatan yang digunakan untuk ekstrakurikuler gulat sudah rusak namun masih tetap digunakan. Oleh karena itu, harapannya dengan dilakukan penelitian ini dapat membantu dan lebih meningkatkan penyediaan sarana dan prasarana ekstrakurikuler gulat di sekolah yang lebih memadai.

Mengenai sarana dan prasarana, Suryobroto (2004: 16), mengemukakan bahwa persyaratan sarana dan prasarana pendidikan jasmani antara lain: aman, mudah dan murah, menarik, memacu untuk bergerak, sesuai dengan kebutuhan, sesuai dengan tujuan, tidak mudah rusak, dan sesuai dengan lingkungan. Tujuan diadakannya sarana dan prasarana

adalah untuk memberikan kemudahan dalam mencapai tujuan dan memungkinkan pelaksanaan ekstrakurikuler gulat berjalan dengan baik. Melalui sarana dan prasarana yang baik, maka siswa akan merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh sekolah, karena hal tersebut sesuai dengan harapan.

Sarana dan prasarana pendidikan adalah salah satu sumber daya pendidikan yang mempunyai peran penting karena dapat meningkatkan pengaturan sarana dan prasarana pendidikan agar dapat memberikan kontribusi secara optimal pada jalannya proses pendidikan. Dalam jurnal manajemen sarana dan prasarana dalam meningkatkan kualitas pendidikan menyebutkan “Standar sarana dan prasarana sekolah merupakan bagian dari kebijakan untuk memperbaiki dan meningkatkan layanan dasar dan kualitas dari penyelenggaraan pendidikan”. Dengan manajemen sarana dan prasarana yang baik diharapkan dapat menciptakan lembaga/universitas yang bersih, rapi, indah, nyaman, dan dalam kondisi yang menyenangkan sebagai lingkungan tempat belajar, sehingga perlu dikelola dengan baik. Berdasarkan hasil temuan penelitian Purwandani, Sutarsih, Sururi (2014) disimpulkan bahwa hipotesis menunjukkan “Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara Mutu Layanan Sarana dan Prasarana terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas pendidikan teknologi dan kejuruan Universitas Pendidikan Indonesia”.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler, 2000: 52). Lupiyoadi (2004: 349) menyatakan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk

yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kepuasan merupakan respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Menurut Goetsch dan Davis yang dikutip dari Tjiptono (2006: 195) mutu (*quality*) merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Berdasarkan hal tersebut, maka timbul suatu permasalahan yang perlu diangkat dalam suatu penelitian yang berkaitan dengan tingkat kepuasan siswa terhadap sarana dan prasarana ekstrakurikuler gulat yang ada di SMA Negeri 1 Srandakan Bantul. Peneliti mengambil data di SMA Negeri 1 Srandakan Bantul sebagai sampel penelitian. Oleh karena itu, peneliti berusaha mencari fakta yang ada di lapangan untuk dapat diambil kesimpulan terhadap seberapa tinggi tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan penggunaan sarana dan prasarana ekstrakurikuler gulat di SMA Negeri 1 Srandakan Bantul tersebut.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan instrumen yang berupa angket tertutup.

Waktu dan Tempat Penelitian

Tempat penelitian yaitu di SMA Negeri 1 Srandakan Bantul. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari-Februari 2018.

Target/Subjek Penelitian

Menurut Arikunto (2006: 173) “populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Sesuai

dengan pendapat tersebut, yang menjadi populasi dalam penelitian adalah siswa ekstrakurikuler gulat di SMA Negeri 1 Srandakan Bantul yang berjumlah 17 siswa. Sugiyono (2007: 81) menyatakan sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik sampling menggunakan *total sampling*.

Data, Instrumen, dan Teknik Pengumpulan Data

Data diperoleh melalui angket yang diisi oleh responden. Instrumen atau alat yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket tertutup. Menurut Arikunto (2006: 168), angket tertutup adalah angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden tinggal memberikan tanda *check list* (√) pada kolom atau tempat yang sesuai, dengan angket langsung menggunakan skala bertingkat. Penilaian dalam angket ini menggunakan modifikasi skala *Likert* dengan empat pilihan jawaban.

Instrumen dalam penelitian ini diadopsi dari penelitian Susanti (2015) yang berjudul “Tingkat Kepuasan Siswa SMP Bias Giwangan Yogyakarta terhadap Jasa Layanan Sarana dan Prasarana Ekstrakurikuler Panahan”. Instrumen tersebut mempunyai nilai koefisien validitas sebesar 0,661 dan koefisien reliabilitas sebesar 0,891.

Tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan penggunaan sarana dan prasarana ekstrakurikuler gulat di SMA Negeri 1 Srandakan Bantul, diungkapkan dengan angket yang berjumlah 35 butir, dan terbagi dalam lima faktor, yaitu (1) keandalan (*reliability*), (2) ketanggapan (*responsiveness*), (3) keyakinan (*assurance*), (4) empati (*emphaty*), dan (5) berwujud (*tangibles*).

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan adalah dengan pemberian angket kepada responden yang menjadi subjek dalam

penelitian. Adapun mekanismenya adalah sebagai berikut:

- a. Peneliti ke sekolah untuk mendapatkan data siswa peserta ekstrakurikuler gulat di SMA Negeri 1 Srandakan Bantul.
- b. Peneliti mengajukan surat izin penelitian ke sekolah.
- c. Peneliti menyebarkan angket kepada responden setelah mendapatkan izin dari kepala sekolah/pembina/pelatih ekstrakurikuler.
- d. Selanjutnya peneliti mengumpulkan angket dan melakukan transkrip atas hasil pengisian angket.
- e. Setelah memperoleh data penelitian peneliti mengambil kesimpulan dan saran.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yaitu deskriptif kuantitatif dengan persentase. Rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase yang dicari

F = Frekuensi

N = Jumlah

Menurut Azwar (2016: 163) untuk menentukan kriteria skor dengan menggunakan Penilaian Acuan Norma (PAN) pada tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Norma Penilaian

No	Interval	Kategori
1	$M + 1,5 S < X$	Sangat Tinggi
2	$M + 0,5 S < X \leq M + 1,5 S$	Tinggi
3	$M - 0,5 S < X \leq M + 0,5 S$	Cukup
4	$M - 1,5 S < X \leq M - 0,5 S$	Rendah
5	$X \leq M - 1,5 S$	Sangat Rendah

(Sumber: Azwar, 2016: 163)

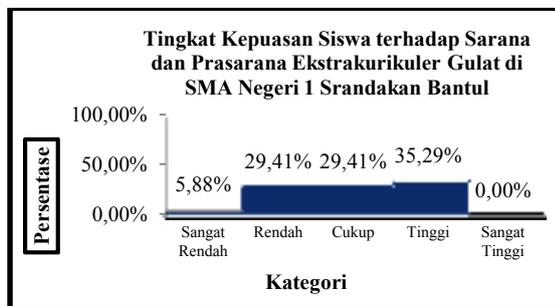
HASIL PENELITIAN DAN

PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Deskriptif statistik data hasil penelitian tentang tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan penggunaan sarana dan prasarana ekstrakurikuler gulat di SMA Negeri 1 Srandakan Bantul didapat skor terendah (*minimum*) 70,00, skor tertinggi (*maksimum*) 101,00, rerata (*mean*) 86,12, nilai tengah (*median*) 86,00, nilai yang sering muncul (*mode*) 86,00, *standar deviasi* (SD) 9,84.

Tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan penggunaan sarana dan prasarana ekstrakurikuler gulat di SMA Negeri 1 Srandakan Bantul dapat disajikan pada gambar 1 sebagai berikut:



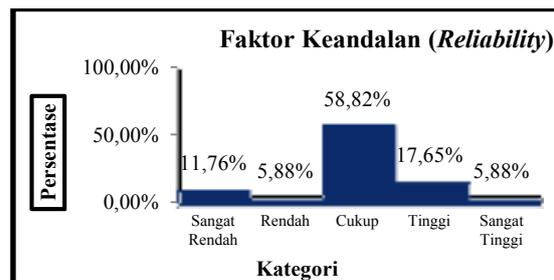
Gambar 1. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Jasa Pelayanan Penggunaan Sarana dan Prasarana Ekstrakurikuler Gulat di SMA Negeri 1 Srandakan Bantul

Berdasarkan gambar 1 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan penggunaan sarana dan prasarana ekstrakurikuler gulat di SMA Negeri 1 Srandakan Bantul berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 5,88% (1 siswa), “rendah” sebesar 29,41% (5 siswa), “cukup” sebesar 29,41% (5 siswa), “tinggi” sebesar 35,29% (6 siswa), dan “sangat tinggi” sebesar 0% (0 siswa). Berdasarkan nilai rata-rata, yaitu 86,12, tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan penggunaan sarana dan prasarana ekstrakurikuler gulat di SMA Negeri 1 Srandakan Bantul dalam kategori “cukup”.

1. Faktor Keandalan (*Reliability*)

Deskriptif statistik data hasil penelitian tentang tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan penggunaan sarana dan prasarana ekstrakurikuler gulat di SMA Negeri 1 Srandakan Bantul berdasarkan faktor keandalan didapat skor terendah (*minimum*) 16,00, skor tertinggi (*maksimum*) 24,00, rerata (*mean*) 20,00, nilai tengah (*median*) 20,00, nilai yang sering muncul (*mode*) 21,00, *standar deviasi* (SD) 2,18.

Tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan penggunaan sarana dan prasarana ekstrakurikuler gulat di SMA Negeri 1 Srandakan Bantul berdasarkan faktor keandalan dapat disajikan dalam bentuk diagram batang pada gambar 2 sebagai berikut:



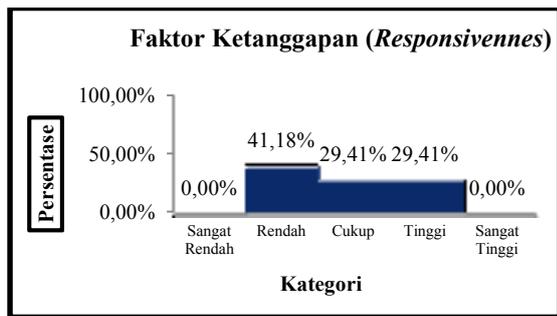
Gambar 2. Diagram Batang Faktor Keandalan (*Reliability*)

Berdasarkan gambar 2 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan penggunaan sarana dan prasarana ekstrakurikuler gulat di SMA Negeri 1 Srandakan Bantul berdasarkan faktor keandalan berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 11,76% (2 siswa), “rendah” sebesar 5,88% (1 siswa), “cukup” sebesar 58,82% (10 siswa), “tinggi” sebesar 17,65% (3 siswa), dan “sangat tinggi” sebesar 5,88% (1 siswa). Berdasarkan nilai rata-rata, 20,00, tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan penggunaan sarana dan prasarana ekstrakurikuler gulat di SMA Negeri 1 Srandakan Bantul berdasarkan faktor keandalan dalam kategori “cukup”.

2. Faktor Ketanggapan (*Responsivennes*)

Deskriptif statistik tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan penggunaan sarana dan prasarana ekstrakurikuler gulat di SMA Negeri 1 Srandakan Bantul berdasarkan faktor ketanggapan didapat skor terendah (*minimum*) 12,00, skor tertinggi (*maksimum*) 18,00, rerata (*mean*) 14,82, nilai tengah (*median*) 16,00, nilai yang sering muncul (*mode*) 12,00, *standar deviasi* (SD) 2,53.

Tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan penggunaan sarana dan prasarana ekstrakurikuler gulat di SMA Negeri 1 Srandakan Bantul berdasarkan faktor ketanggapan dapat disajikan dalam bentuk diagram batang pada gambar 3 sebagai berikut:



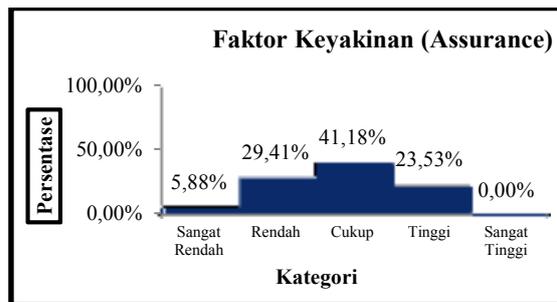
Gambar 3. Diagram Batang Faktor Ketanggapan (*Responsivennes*)

Berdasarkan gambar 3 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan penggunaan sarana dan prasarana ekstrakurikuler gulat di SMA Negeri 1 Srandakan Bantul berdasarkan faktor ketanggapan berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 5,41% (2 siswa), “rendah” sebesar 5,88% (1 siswa), “cukup” sebesar 58,82% (10 siswa), “tinggi” sebesar 17,65% (3 siswa), dan “sangat tinggi” sebesar 5,88% (1 siswa). Berdasarkan nilai rata-rata, 14,82, tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan penggunaan sarana dan prasarana ekstrakurikuler gulat di SMA Negeri 1 Srandakan Bantul berdasarkan faktor ketanggapan dalam kategori “cukup”.

3. Faktor Keyakinan (*Assurance*)

Tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan penggunaan sarana dan prasarana ekstrakurikuler gulat di SMA Negeri 1 Srandakan Bantul berdasarkan faktor keyakinan didapat skor terendah (*minimum*) 11,00, skor tertinggi (*maksimum*) 18,00, rerata (*mean*) 14,94, nilai tengah (*median*) 15,00, nilai yang sering muncul (*mode*) 16,00, *standar deviasi* (SD) 2,25.

Tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan penggunaan sarana dan prasarana ekstrakurikuler gulat di SMA Negeri 1 Srandakan Bantul berdasarkan faktor keyakinan dapat disajikan dalam bentuk diagram batang pada gambar 4 sebagai berikut:



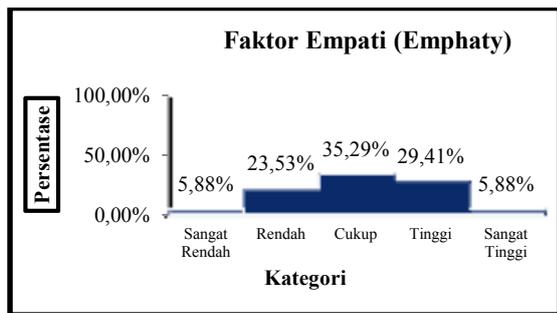
Gambar 4. Diagram Batang Faktor Keyakinan (*Assurance*)

Berdasarkan gambar 4 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan penggunaan sarana dan prasarana ekstrakurikuler gulat di SMA Negeri 1 Srandakan Bantul berdasarkan faktor keyakinan berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 5,88% (1 siswa), “rendah” sebesar 29,41% (5 siswa), “cukup” sebesar 41,18% (7 siswa), “tinggi” sebesar 23,53% (4 siswa), dan “sangat tinggi” sebesar 0% (0 siswa). Berdasarkan nilai rata-rata, 14,94, tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan penggunaan sarana dan prasarana ekstrakurikuler gulat di SMA Negeri 1 Srandakan Bantul berdasarkan faktor keyakinan dalam kategori “cukup”.

4. Faktor Empati (*Emphaty*)

Deskriptif statistik data hasil penelitian tentang tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan penggunaan sarana dan prasarana ekstrakurikuler gulat di SMA Negeri 1 Srandakan Bantul berdasarkan faktor empati didapat skor terendah (*minimum*) 13,00, skor tertinggi (*maksimum*) 21,00, rerata (*mean*) 16,94, nilai tengah (*median*) 17,00, nilai yang sering muncul (*mode*) 14,00, *standar deviasi* (SD) 2,54.

Tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan penggunaan sarana dan prasarana ekstrakurikuler gulat di SMA Negeri 1 Srandakan Bantul berdasarkan faktor empati dapat disajikan dalam bentuk diagram batang pada gambar 5 sebagai berikut:



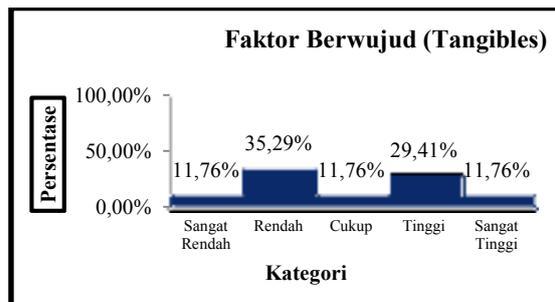
Gambar 5. Diagram Batang Faktor Empati (*Emphaty*)

Berdasarkan gambar 5 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan penggunaan sarana dan prasarana ekstrakurikuler gulat di SMA Negeri 1 Srandakan Bantul berdasarkan faktor empati berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 5,88% (1 siswa), “rendah” sebesar 23,53% (4 siswa), “cukup” sebesar 35,29% (6 siswa), “tinggi” sebesar 29,41% (5 siswa), dan “sangat tinggi” sebesar 5,88% (1 siswa). Berdasarkan nilai rata-rata, 16,94, tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan penggunaan sarana dan prasarana ekstrakurikuler gulat di SMA Negeri 1 Srandakan Bantul berdasarkan faktor empati dalam kategori “cukup”.

5. Faktor Berwujud (*Tangibles*)

Tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan penggunaan sarana dan prasarana ekstrakurikuler gulat di SMA Negeri 1 Srandakan Bantul berdasarkan faktor berwujud didapat skor terendah (*minimum*) 14,00, skor tertinggi (*maksimum*) 25,00, rerata (*mean*) 19,41, nilai tengah (*median*) 21,00, nilai yang sering muncul (*mode*) 22,00, *standar deviasi* (SD) 3,69.

Tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan penggunaan sarana dan prasarana ekstrakurikuler gulat di SMA Negeri 1 Srandakan Bantul berdasarkan faktor berwujud dapat disajikan dalam bentuk diagram batang pada gambar 6 sebagai berikut:



Gambar 6. Diagram Batang Faktor Berwujud (*Tangibles*)

Berdasarkan gambar 6 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan penggunaan sarana dan prasarana ekstrakurikuler gulat di SMA Negeri 1 Srandakan Bantul berdasarkan faktor berwujud berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 11,76% (2 siswa), “rendah” sebesar 35,29% (6 siswa), “cukup” sebesar 11,76% (2 siswa), “tinggi” sebesar 29,41% (5 siswa), dan “sangat tinggi” sebesar 11,76% (2 siswa). Berdasarkan nilai rata-rata, 19,41, tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan penggunaan sarana dan prasarana ekstrakurikuler gulat di SMA Negeri 1 Srandakan Bantul berdasarkan faktor berwujud dalam kategori “cukup”.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan penggunaan sarana dan prasarana ekstrakurikuler gulat di SMA Negeri 1 Srandakan Bantul masuk dalam kategori cukup. Secara rinci kategori paling tinggi yaitu berada pada kategori tinggi sebanyak 14 siswa (37,84%), selanjutnya pada kategori cukup sebanyak 11 siswa (29,37%).

Hal ini menunjukkan bahwa siswa cukup mampu menikmati jasa layanan sarana dan prasarana yang disediakan untuk ekstrakurikuler gulat SMA Negeri 1 Srandakan Bantul. Terbatasnya jasa layanan dan sarana dan prasarana yang ada, maka akan dapat menghambat produktivitas latihan atau produktivitas kerja. Agar mampu mendapatkan antusias dan tingkat kepuasan yang baik dari pengguna jasa layanan sarana dan prasarana, maka jasa layanan sarana dan prasarana harus mampu diciptakan sebaik mungkin. Berdasarkan hasil penelitian ini, maka pihak sekolah harus mampu memberikan perubahan yang signifikan terhadap jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler agar proses ekstrakurikuler dapat berjalan sesuai dengan program dan tujuan yang ada.

Menurut Sunarto dalam Kusumah (2010: 10), kepuasan pelanggan adalah keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Dengan mengikuti latihan ekstrakurikuler gulat, maka siswa akan merasakan kualitas sarana dan prasarana yang tersedia. Tingkat kepuasan yang baik menjadi cermin kualitas sarana dan prasarana yang tersedia sehingga akan menjadi pengaruh bagi siswa sendiri untuk terus melanjutkan latihan atau tidak. Perasaan puas akan menjadi dasar siswa untuk menikmati fasilitas yang ada.

Kualitas sarana dan prasarana adalah sebuah modal utama untuk terjaminnya latihan ekstrakurikuler tersebut. Setiap cabang olahraga memiliki karakteristik masing-masing sehingga setiap cabang olahraga membutuhkan sarana dan prasarana yang disesuaikan dengan kebutuhan. Dengan terpenuhinya sarana dan prasarana, maka proses latihan ekstrakurikuler akan berjalan dengan maksimal. Selain itu, tujuan latihan dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai akan mudah tercapai dengan baik. Terpenuhinya sarana dan prasarana serta meningkatnya motivasi berlatih, maka proses latihan akan berjalan dengan baik. Pengaruh sarana dan prasarana sangatlah besar, di mana siswa tidak akan bisa melaksanakan latihan karena tidak tersedianya sarana dan prasarana yang memadai.

Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai akan menambah keyakinan siswa terhadap kegiatan apa yang diikuti. Secara khusus dalam penelitian ini siswa memiliki tingkat kepuasan cukup baik, sehingga minat terhadap ekstrakurikuler gulat selanjutnya akan semakin baik. Pemberian layanan harus mampu memberikan pelayanan yang disesuaikan dengan standar olahraga tersebut.

1. Faktor Keandalan (*Reliability*)

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan penggunaan sarana dan prasarana ekstrakurikuler gulat di SMA Negeri 1 Srandakan Bantul berdasarkan faktor keandalan dalam kategori “cukup”. Menurut Sopiadin (2010: 40-43) bahwa dimensi ini berkaitan dengan kemampuan lembaga untuk menyampaikan jasanya secara benar, dapat memenuhi janjinya dan andal. Aspek yang harus diperhatikan pada dimensi ini adalah konsistensi kinerja dan sifat dapat dipercaya. Dalam penelitian ini misalnya ketepatan waktu menyiapkan peralatan ekstrakurikuler,

prosedur peminjaman alat-alat, prosedur pengembalian alat-alat, tidak ada kesiapan gudang saat jam kerja, peminjaman alat diberikan sesuai kebutuhan, jumlah peralatan ekstrakurikuler gulat tidak digunakan sesuai kebutuhan, kelengkapan peralatan praktek ekstrakurikuler gulat di sekolah, pendataan peralatan gulat yang ada di sekolah. Indikator tersebut dirasa cukup puas oleh peserta ekstrakurikuler gulat di SMA Negeri 1 Srandakan Bantul.

2. Faktor Ketanggapan (*Responsiveness*)

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan penggunaan sarana dan prasarana ekstrakurikuler gulat di SMA Negeri 1 Srandakan Bantul berdasarkan faktor ketanggapan dalam kategori “cukup”. Menurut Sopiati (2010: 40-43) bahwa dimensi ini berkenaan dengan kemampuan para pegawai, yakni keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan yang tanggap. Dalam hal ini petugas/pelatih bersedia membantu para pelanggan pengguna jasa (siswa) untuk memberikan layanan maupun informasi secara cepat dan tepat. Dalam penelitian ini misalnya matras diperbaharui saat mengalami kerusakan, Sepatu diperbaharui saat mengalami kerusakan, Boneka untuk latihan bantingan diperbaharui saat mengalami kerusakan, Baju diperbaharui saat mengalami kerusakan, Antusiasme sekolah menanggapi saran kritik terkait dengan ruangan ekstrakurikuler gulat, Ketanggapan sekolah terhadap kurangnya perlengkapan. Indikator tersebut dirasa cukup puas oleh peserta ekstrakurikuler gulat di SMA Negeri 1 Srandakan Bantul.

3. Faktor Keyakinan (*Assurance*)

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan penggunaan sarana

dan prasarana ekstrakurikuler gulat di SMA Negeri 1 Srandakan Bantul berdasarkan faktor keyakinan dalam kategori “cukup”. Menurut Sopiati (2010: 40-43) bahwa pada dimensi ini, perilaku pegawai diharapkan mampu untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap jasa yang diberikan oleh perusahaan atau lembaga pendidikan. Jaminan ini dapat diartikan pula bahwa petugas/pelatih selalu bersikap sopan serta memiliki pengetahuan dan keterampilan untuk menjawab segala pertanyaan dan keluhan oleh pelanggan pengguna jasa (siswa). Dalam penelitian ini misalnya keamanan matras yang digunakan untuk latihan, Keamanan pemakaian peralatan ekstrakurikuler gulat, Bantuan petugas/pelatih saat menggunakan peralatan, Pemahaman prosedur pemakaian peralatan ekstrakurikuler sangat kurang, Lantai yang digunakan untuk latihan licin, Pelatih mencontohkan pemakaian peralatan latihan. Indikator tersebut dirasa cukup puas oleh peserta ekstrakurikuler gulat di SMA Negeri 1 Srandakan Bantul.

4. Faktor Empati (*Empathy*)

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan penggunaan sarana dan prasarana ekstrakurikuler gulat di SMA Negeri 1 Srandakan Bantul berdasarkan faktor empati dalam kategori “cukup”. Menurut Sopiati (2010: 40-43) bahwa “Empati dalam pemahaman psikologi adalah keadaan mental yang membuat seseorang merasa dirinya di keadaan perasaan orang lain”. Pada dimensi ini, lembaga pendidikan berupaya untuk memahami masalah dan keinginan dari pelanggan pengguna jasa, serta dapat memberikan pelayanan personal kepada pelanggannya. Dalam penelitian ini misalnya pelatih tidak sabar dalam mengarahkan siswa terkait penggunaan peralatan ekstrakurikuler

gulat, Adanya petunjuk penggunaan peralatan ekstrakurikuler gulat, Kepedulian pelatih dalam membantu mengidentifikasi, Pemberian contoh praktik dengan alat yang sederhana sampai bertahap ke alat yang lebih kompleks pada siswa yang kurang paham, Sekolah memfasilitasi ruangan latihan ekstrakurikuler gulat yang baik, Kepahaman sekolah mengenai kebutuhan praktik ekstrakurikuler gulat. Indikator tersebut dirasa cukup puas oleh peserta ekstrakurikuler gulat di SMA Negeri 1 Srandakan Bantul.

5. Faktor Berwujud (*Tangibles*)

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan penggunaan sarana dan prasarana ekstrakurikuler gulat di SMA Negeri 1 Srandakan Bantul berdasarkan faktor berwujud dalam kategori “cukup”. Menurut Sopiadin (2010: 40-43) bahwa dimensi ini adalah hal yang sering menjadi perhatian pertama para pelanggan jasa. Dengan adanya bukti fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi dari pengguna jasa terhadap mutu dari lembaga tersebut. Ruang latihan ekstrakurikuler gulat dirasa aman dan nyaman, Ruang latihan ekstrakurikuler gulat tidak terganggu atau mengganggu kegiatan di luar sekolah, Lokasi ruangan latihan ekstrakurikuler gulat tidak mudah dijangkau oleh siswa, Ruang latihan ekstrakurikuler gulat memenuhi kapasitas jumlah siswa, Ruang latihan ekstrakurikuler gulat memiliki sirkulasi udara yang baik, Matras yang digunakan masih standar, Boneka dan baju untuk latihan bantingan masih layak digunakan. Indikator tersebut dirasa cukup puas oleh peserta ekstrakurikuler gulat di SMA Negeri 1 Srandakan Bantul.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dapat diambil kesimpulan, bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan penggunaan sarana dan prasarana ekstrakurikuler gulat di SMA Negeri 1 Srandakan Bantul berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 5,88% (1 siswa), “rendah” sebesar 29,41% (5 siswa), “cukup” sebesar 29,41% (5 siswa), “tinggi” sebesar 35,29% (6 siswa), dan “sangat tinggi” sebesar 0% (0 siswa). Berdasarkan nilai rata-rata, yaitu 86,12, tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan penggunaan sarana dan prasarana ekstrakurikuler gulat di SMA Negeri 1 Srandakan Bantul dalam kategori “cukup”.

Saran

Ada beberapa saran yang perlu disampaikan sehubungan dengan hasil penelitian ini, antara lain:

1. Agar mengembangkan penelitian lebih dalam lagi tentang tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan penggunaan sarana dan prasarana ekstrakurikuler gulat di SMA Negeri 1 Srandakan Bantul.
2. Agar melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan penggunaan sarana dan prasarana ekstrakurikuler gulat di SMA Negeri 1 Srandakan Bantul dengan menggunakan metode lain.
3. Lebih melakukan pengawasan pada saat pengambilan data agar data yang dihasilkan lebih objektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2016). *Fungsi dan pengembangan pengukuran tes dan prestasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.

- Hadi, S. (1991). *Analisis butir untuk instrument angket, tes, dan skala nilai dengan BASICA*. Yogyakarta: Andi Ofset.
- Kotler, P. (2000). *Manajemen pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kusumah AW. (2010). *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penggunaan lapangan bulutangkis Depok Sport Center*. Skripsi Sarjana, tidak diterbitkan, Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.
- Lupiyoadi, R. (2004). *Manajemen pemasaran jasa: teori dan praktek*. Jakarta: PT Salemba Empat.
- Nurchahyo, H dan Hermawan, H.A. (2016). Pengelolaan kegiatan ekstrakurikuler olahraga di SD/MI/Sederajat di wilayah kerja kabupaten Kulonprogo Yogyakarta tahun 2015. *Jurnal Pendidikan Jasmani Indonesia*. Volume 12, Nomor 2.
- Saryono dan Hutomo, B.S. (2016). Manajemen pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan jasmani di SMA Negeri se Kota Yogyakarta. *Jurnal Pendidikan Jasmani Indonesia*. Volume 12, Nomor 1.
- Sopiatin, P. (2010). *Manajemen belajar berbasis kepuasan siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. (2007). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryobroto, A.S. (2004). *"Sarana dan prasarana pendidikan jamani"*. Yogyakarta: FIK UNY.
- Tjiptono, F. (2006). *Strategi pemasaran (Edisi II)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.