

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pembelajaran kimia tidak terlepas dari kegiatan praktikum di laboratorium. Kegiatan praktikum yang dilakukan dapat membuktikan kebenaran konsep-konsep kimia yang dipelajari secara teori yang didapatkan dari membaca dan mempelajari buku-buku kimia. Hal ini sesuai dengan karakteristik ilmu kimia yaitu kimia sebagai proses. Kimia sebagai proses atau kerja ilmiah dapat diwujudkan melalui praktikum. Pembelajaran kimia sangat erat kaitannya dengan kegiatan praktikum, karena sebagian besar konsep, teori kimia yang dipaparkan mesti dibarengi dengan uji coba di laboratorium. Uji coba di laboratorium dimaksudkan dengan tujuan pembuktian atau verifikasi, dan bisa juga sebagai ajang penemuan (Wiratma dan Subagia, 2014). Proses pembelajaran kimia yang melibatkan praktikum di laboratorium memiliki tujuan untuk mengasah ketiga ranah kecerdasan siswa yaitu kognitif (pengetahuan), afektif (sikap), dan psikomotor (keterampilan).

Kegiatan praktikum kimia dapat terlaksana dengan baik apabila didukung oleh sarana dan prasarana yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan pada Permendiknas No. 24 Tahun 2007. Secara umum sarana yang minimal ada dalam laboratorium kimia yaitu perabot, peralatan pendidikan (alat-alat praktikum), media pendidikan, bahan habis pakai, serta peralatan kesehatan

dan keselamatan kerja (Permendiknas No. 24 Tahun 2007). Kegiatan praktikum kimia dapat terlaksana dengan baik juga dilihat dari layanan yang diberikan oleh guru maupun staf laboratorium kimia dalam menunjang kegiatan praktikum kimia. Kegiatan praktikum dapat berjalan dengan baik apabila kualitas layanan praktikum yang diberikan memenuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dibuat dan ditetapkan oleh sekolah. Apabila pembelajaran kimia yang melibatkan praktikum terlaksana dengan baik, maka siswa cenderung akan mudah memahami materi pelajaran kimia yang didapatkan melalui teori. Hal ini akan memberikan kepuasan tersendiri bagi siswa karena telah menemukan jawaban dari fenomena-fenomena kimia yang dipelajari dalam teori yang didapatkan sebelumnya.

Siswa dapat dianggap sebagai pelanggan dalam bidang pendidikan. Pelanggan dalam bidang pendidikan menurut prioritasnya dibagi menjadi tiga, yaitu pelanggan primer (siswa), pelanggan sekunder (orang tua siswa), dan pelanggan tersier (pemerintah dan dunia kerja) (Sallis, 2006). Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan terpenuhinya kebutuhan pelanggan, dalam arti semua yang dibutuhkan dapat diterima sesuai dengan kriteria yang diinginkan (Srinadi dan Nilakusuma, 2008). Menurut Irawan (2004) kepuasan dapat didefinisikan sebagai persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya. Pelanggan tidak akan puas, apabila pelanggan mempunyai persepsi bahwa harapannya belum terpenuhi. Pelanggan akan merasa puas, apabila persepsinya sama atau lebih dari yang diharapkan. Kepuasan pelanggan sangat tergantung pada harapan pelanggan (Irawan, 2004).

Oliver dan DeSarbo (dalam Asaduzzaman, 2014) mendefinisikan kepuasan siswa adalah kelayakan dari penilaian subjektif siswa dan pengalaman terkait dengan pendidikan yang dibentuk secara terus menerus dan berulang sebagai pengalaman di sekolah. Kepuasan siswa terletak pada kebutuhan dan harapannya, apabila pelayanan pelaksanaan praktikum dalam pembelajaran kimia dilaksanakan dengan baik dan sesuai kebutuhan dan harapan dari siswa, maka akan menimbulkan rasa puas bagi siswa. Apabila layanan pelaksanaan praktikum yang diberikan tidak sesuai dengan harapan dan kebutuhan, maka siswa merasa kecewa dan tidak dapat belajar dengan optimal. Kualitas layanan praktikum kimia dapat diukur menggunakan model *Service Quality (Servqual)* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry.

Awalnya pada Tahun 1985, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry membagi model *Servqual* menjadi sepuluh dimensi, yaitu *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *competence*, *access*, *courtesy*, *communication*, *credibility*, *security*, dan *understanding*. Kemudian, pada Tahun 1990 dipangkas menjadi lima dimensi yaitu, *assurance*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, dan *tangibility* (Hasan, 2008). *Tangible* yaitu aspek berupa bukti fisik dari suatu jasa yang diperlukan untuk menunjang kegiatan praktikum kimia, meliputi keadaan fisik laboratorium, keadaan perabot penunjang praktikum, keadaan alat dan bahan praktikum, dan keadaan peralatan kesehatan dan keselamatan kerja dalam laboratorium kimia. *Reliability* yaitu aspek berupa kehandalan guru dalam membuat perencanaan dan mengelola waktu praktikum. *Responsiveness* yaitu aspek berupa kesediaan dan kecepatan guru untuk mendengarkan dan memberikan solusi terhadap permasalahan yang ditemukan siswa pada saat melakukan

praktikum. *Assurance* yaitu aspek berupa keterampilan staf dalam memberikan menyiapkan alat dan bahan untuk praktikum. *Empathy* yaitu aspek berupa kemudahan dalam berinteraksi, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan siswa (Lukum dan Paramata, 2015). Pengukuran kepuasan siswa terhadap layanan praktikum penting dilakukan untuk keberlanjutan sistem pendidikan yang mengedepankan proses dalam pembelajaran kimia. Hasil akhir dari pengukuran kepuasan siswa dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas sistem pendidikan (Lukum dan Paramata, 2015). Pengukuran tingkat kepuasan berpedoman pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yang mengamanatkan setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan penerima layanan. Pengukuran tingkat kepuasan siswa dalam pelaksanaan praktikum dilakukan agar dapat meningkatkan kinerja sekolah dalam memberikan pelayanan praktikum terhadap siswa. Tingkat kepuasan pelaksanaan praktikum diukur dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan praktikum (Ratnapuri, 2017).

Beberapa hasil penelitian yang relevan dengan penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan oleh Lukum dan Paramata (2015) menunjukkan bahwa pelayanan laboratorium kimia meliputi lima dimensi yaitu *tangible* (bentuk fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 75%. Hasil penelitian Ratnapuri (2017) menunjukkan bahwa pelayanan praktikum yang diberikan oleh dosen berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa yaitu 31% mahasiswa merasa sangat puas, 53% mahasiswa

merasa puas, dan 16% mahasiswa merasa netral. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Angraeni, dkk. (2017) menemukan bahwa (1) kualitas pelayanan laboratorium fisika yang ada di Prodi Pendidikan Fisika IKIP PGRI Pontianak termasuk dalam kategori baik dengan nilai rata-rata bobot keseluruhan indikator sebesar 3,50, (2) faktor-faktor yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Laboratorium Fisika IKIP PGRI Pontianak adalah *tangible* (sarana dan sarana laboratorium), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (sikap tanggap), dan *emphaty* (pemahaman), dan (3) tindak lanjut terhadap peningkatan kualitas pelayanan Laboratorium Fisika IKIP PGRI Pontianak adalah dengan membuat rencana kerja dan memonitoring secara rutin kegiatan praktikum sebelum, selama, dan setelah berlangsung serta lebih mengawasi kerja staf laboratorium dan *cleaning service* untuk menciptakan suasana laboratorium fisika yang bersih, ramah, dan menyenangkan. Namun, penelitian tentang kepuasan siswa terhadap layanan praktikum kimia belum banyak dilakukan.

SMA Negeri 1 Banjar merupakan sekolah dengan akreditasi A yang menerapkan kurikulum 2013 dan juga dalam pembelajaran kimia melibatkan praktikum. Akreditasi A mencerminkan sekolah tersebut sudah memberikan pelayanan yang baik khususnya terhadap siswa dalam pelaksanaan pembelajaran. Berdasarkan hasil observasi di SMA Negeri 1 Banjar ditemukan bahwa sekolah ini memiliki laboratorium kimia penunjang proses pelaksanaan praktikum, memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) laboratorium, selain itu alat-alat dan bahan-bahan kimia cukup lengkap, bahkan jas lab disediakan oleh laboran. Akan tetapi, kualitas pembelajaran kimia yang melibatkan praktikum tidak hanya ditentukan oleh sarana dan prasarana penunjang pembelajaran. Kualitas atau

kemampuan dari guru dalam mengelola pelaksanaan praktikum juga memiliki peran penting agar sesuai dengan harapan dan kepentingan siswa. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan di SMAN 1 Banjar dengan cara bertanya kepada guru kimia kelas XI MIPA dan laboran didapatkan beberapa informasi mengenai pelaksanaan praktikum kimia, yaitu: (1) berdasarkan informasi dari guru kimia dikatakan bahwa materi kimia yang dipraktikumkan tidak sesuai dengan silabus, ada beberapa praktikum yang tidak bisa dilaksanakan karena kendala waktu padahal tersedia alat dan bahan yang cukup untuk melaksanakan praktikum, (2) banyaknya kompetensi dasar (KD) dalam satu materi kimia tidak sebanding dengan waktu yang sedikit sehingga praktikum tidak bisa dilaksanakan untuk semua materi kimia yang seharusnya dipraktikumkan sesuai silabus, (3) Laboran yang bertugas untuk menyediakan alat dan bahan untuk praktikum kimia kurang dapat bekerja secara optimal, karena laboran merupakan lulusan jurusan biologi yang kurang paham mengenai jenis alat dan bahan yang diperlukan untuk praktikum sehingga perlu didampingi oleh guru kimia, (4) ketika praktikum hidrokarbon pada semester ganjil dilaksanakan, beberapa siswa terlihat ribut dan tidak memakai alat keselamatan kerja secara lengkap seperti masker dan sarung tangan. Tentunya hal ini erat berhubungan dengan sikap (afektif) dan keterampilan (psikomotor) yang kurang dilatih sebelum melakukan praktikum kimia. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa laboratorium kimia di SMA Negeri 1 Banjar kadang digunakan sebagai kelas untuk melangsungkan kegiatan belajar mengajar karena kekurangan kelas.

Evaluasi mengenai kepuasan siswa terhadap layanan praktikum kimia belum pernah dilakukan oleh guru-guru di SMA Negeri 1 Banjar. Padahal

evaluasi mengenai kepuasan siswa terhadap layanan praktikum kimia penting untuk dilakukan agar guru mengetahui persis harapan dan kepentingan siswa sehingga, siswa tidak lagi menyepelkan atau ribut saat melaksanakan kegiatan praktikum. Oleh karena itu, peneliti memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Kepuasan Siswa Kelas XI MIPA terhadap Layanan Praktikum Kimia di SMA Negeri 1 Banjar”. Peneliti melakukan penelitian di kelas XI MIPA pada semester genap, karena lebih banyak materi kimia yang dipraktikumkan menurut silabus dan sekolah. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai harapan dan kepentingan siswa terhadap layanan praktikum kimia sehingga, dapat dijadikan refleksi bagi sekolah atau guru untuk memperbaiki atau meningkatkan layanan praktikum kimia sesuai kebutuhan siswa.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah tersebut, identifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Materi kimia yang dipraktikumkan tidak sesuai dengan silabus, ada beberapa praktikum yang tidak bisa dilaksanakan karena kendala waktu padahal tersedia alat dan bahan yang cukup untuk melaksanakan praktikum.
2. Banyaknya kompetensi dasar (KD) dalam satu materi kimia tidak sebanding dengan waktu yang sedikit sehingga praktikum tidak bisa dilaksanakan untuk semua materi kimia yang seharusnya dipraktikumkan sesuai silabus.

3. Laboran tidak dapat bekerja secara optimal dalam menyiapkan alat dan bahan yang diperlukan untuk praktikum kimia, karena laboran merupakan lulusan jurusan biologi.
4. Siswa jarang memerhatikan kesehatan dan keselamatan kerja dalam melakukan praktikum kimia, seperti tidak menggunakan masker dan sarung tangan.
5. Laboratorium kimia di SMA Negeri 1 Banjar kadang digunakan sebagai kelas untuk melangsungkan kegiatan belajar mengajar karena kekurangan kelas.
6. Tidak adanya evaluasi mengenai tingkat kepuasan siswa terhadap layanan praktikum kimia yang dilakukan oleh guru-guru di SMA Negeri 1 Banjar, sehingga harapan dan kepentingan siswa dalam pembelajaran kimia melalui praktikum kadang tidak sesuai.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan uraian identifikasi masalah, yang menjadi fokus penelitian yaitu tingkat kepuasan siswa kelas XI MIPA terhadap layanan praktikum kimia pada semester genap tahun ajaran 2018/2019 di SMA Negeri 1 Banjar.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini yaitu “Bagaimanakah tingkat kepuasan siswa kelas XI MIPA terhadap layanan praktikum kimia di SMA Negeri 1 Banjar?”

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan dan menjelaskan tingkat kepuasan siswa kelas XI MIPA terhadap layanan praktikum kimia di SMA Negeri 1 Banjar.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi sekolah, guru kimia, dan siswa.

1.6.1 Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan siswa kelas XI MIPA terhadap layanan praktikum kimia di SMA Negeri 1 Banjar sehingga nantinya dapat dicarikan solusi atau alternatif untuk mengatasi ketidakpuasan siswa terhadap pelaksanaan praktikum kimia di SMA Negeri 1 Banjar.

1.6.2 Manfaat Praktis

(1) Bagi sekolah

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi sekolah yaitu dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan siswa kelas XI MIPA terhadap layanan praktikum kimia di SMA Negeri 1 Banjar, sehingga sekolah dapat mencari cara untuk mengatasi permasalahan ketidakpuasan siswa terhadap pelaksanaan praktikum kimia.

(2) Bagi guru kimia

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi sekolah yaitu agar guru memiliki gambaran terkait dengan tingkat kepuasan siswa kelas XI MIPA terhadap layanan

praktikum kimia di SMA Negeri 1 Banjar. Guru dapat memperbaiki dan mencari solusi terhadap ketidakpuasan siswa dalam pelaksanaan proses pembelajaran kimia dengan mencari alternatif praktikum sederhana yang melibatkan alat atau bahan yang sering dijumpai dalam kehidupan sehari-hari. Sehingga, keterbatasan alat dan bahan tidak menjadi halangan bagi guru dalam mengeksplorasi atau memberikan wawasan baru kepada siswa.

(3) Bagi siswa

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi siswa yaitu agar siswa mendapatkan pelayanan pembelajaran yang sesuai dengan harapan dan kepentingan siswa sehingga siswa dapat mengembangkan potensi yang ada dalam dirinya.

