

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Setiap warga Negara memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pendidikan yang bermutu. Berbagai cara dilakukan oleh masyarakat untuk mendapatkan pendidikan yang bermutu tersebut. Salah satunya adalah dengan mendaftarkan anaknya ke sekolah-sekolah yang dianggap memiliki mutu yang baik, walaupun terkadang pemilihan sekolah-sekolah yang bermutu didasarkan hanya kepada opini yang berkembang di masyarakat sekitarnya, dan bukan dari hasil sebuah survei atau pendapat para ahli.

Opini masyarakat tentang sekolah yang bermutu, seringkali didasarkan kepada hal-hal yang tampak secara fisik. Kriteria yang umum dijadikan dasar dalam pemilihan sekolah yang bermutu antara lain fasilitas/gedung yang megah, nilai para lulusannya, jumlah lulusannya yang diterima di PTN/PTS besar, dan banyaknya siswa yang mendaftar setiap tahunnya. Hal tersebut tidak sepenuhnya salah, mengingat sekolah yang bermutu tentu akan menghasilkan lulusan yang bermutu. Selain itu, fasilitas yang memadai (lengkap) akan mempengaruhi mutu proses belajar mengajar yang terjadi di sekolah (Hamalik, 2001: 117).

Keadaan ini, sering dimanfaatkan oleh sekolah-sekolah (terutama swasta) dengan membangun gedung yang lengkap dan megah, berupaya dengan berbagai cara untuk meningkatkan nilai lulusannya, serta menggunakan alumninya yang kuliah di PTN/PTS favorit untuk mempromosikan sekolahnya. Sementara pembenahan proses belajar mengajar, yang tidak terlihat secara langsung oleh

masyarakat (orang tua calon siswa), sering luput dari perhatian sekolah-sekolah tersebut.

Perhatian terhadap proses belajar mengajar ini, sering disikapi oleh orang-orang di luar sekolah dengan menawarkan bimbingan belajar, baik secara individual (*private*) ataupun secara kelembagaan (LBB). Menjamurnya LBB dan *private*, secara tidak langsung menjadi sebuah bukti akan kebutuhan siswa yang belum dapat dipenuhi oleh sekolahnya masing-masing, dalam proses belajar mengajar yang dilakukan, terutama dalam hal kepercayaan siswa terhadap kemampuannya untuk menghadapi ujian di sekolahnya.

Peringkat yang dikeluarkan oleh BAN-S/M, sering luput dari perhatian masyarakat, selain karena kalah oleh opini yang telah terbangun, juga karena kurangnya publikasi yang dilakukan oleh pemerintah maupun pemerintah daerah mengenai hasil penilaian BAN-S/M tersebut. Sehingga kecenderungan untuk melihat mutu sekolah dari sisi fasilitas fisik serta jumlah lulusan terus berkembang dan seolah-olah sudah menjadi sebuah kebenaran.

Fenomena seperti ini terjadi di banyak kota di Indonesia, termasuk di Kota Bandar Lampung. Banyak sekolah di Bandar Lampung berusaha menarik minat siswa dan orang tua siswa dengan memperlihatkan fasilitas yang lengkap (ruang kelas yang luas dan bersih, sarana laboratorium dan komputer, dan terkadang koneksi internet) serta jumlah siswa yang lulus setiap tahunnya sebagai poin utama promosi mereka, sementara ketersediaan tenaga pendidik hanya dijelaskan secara sekilas dan hanya dari segi kuantitas dan kualifikasi tenaga pendidik, bukan

kepada kualitas pengajarannya atau bukti-bukti lainnya yang memperlihatkan kualitasnya dalam peningkatan pengetahuan siswa.

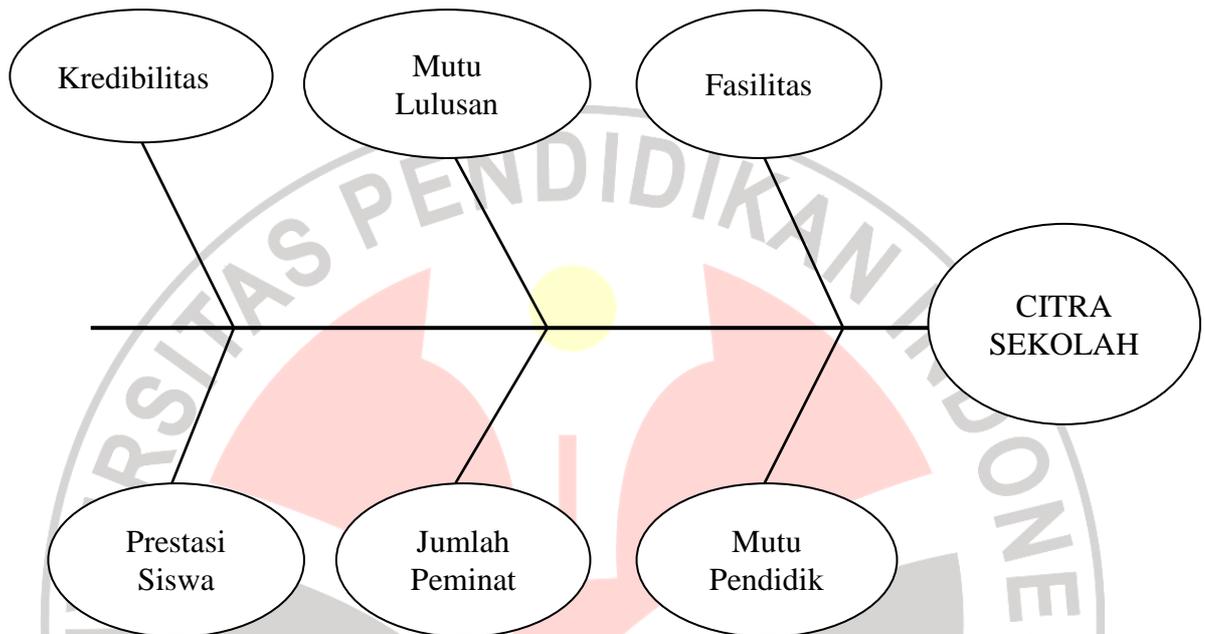
Salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan mutu pendidikan adalah dengan meningkatkan mutu tenaga pendidik. Pengakuan pemerintah terhadap kualitas pendidik melalui sertifikasi guru, belum memperlihatkan dampaknya pada animo masyarakat dalam melakukan pemilihan sekolah untuk anak-anaknya. Banyak pihak yang meragukan bahwa dengan diraihnya sertifikasi oleh guru, akan menjadi jaminan peningkatan mutunya dalam proses belajar mengajar di sekolah.

1.2 Identifikasi Masalah

Sangat sulit untuk memberikan pandangan mengenai sekolah yang bermutu kepada masyarakat secara proporsional, mengingat kurangnya penelitian mengenai mutu sebuah sekolah ditinjau dari kualitas pengajarannya, serta kurangnya publikasi tentang kriteria sebuah sekolah yang bermutu. Citra sebuah sekolah yang seharusnya dibangun dari mutu pelayanannya, terkadang terkalahkan oleh megah dan lengkapnya fasilitas yang ditawarkan. Banyak siswa sekolah-sekolah favorit yang bermutu bukan dari hasil belajar di sekolah, tetapi dari hasil usahanya sendiri di luar sekolah.

Citra sebuah sekolah di mata masyarakat umumnya dipengaruhi oleh persepsi masyarakat terhadap apa yang telah dicapai oleh sebuah sekolah di masa lalu, serta prospek yang mungkin dapat diperoleh siswa di sekolah di masa yang

akan datang. Secara umum, komponen pembangun citra sebuah sekolah dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1.1
Komponen Pembangun Citra Sekolah

Proses belajar mengajar yang merupakan inti dari adanya sebuah sekolah, seharusnya menjadi perhatian yang serius dalam usaha peningkatan kemampuan siswa untuk dapat memahami materi pelajaran yang diberikan. Sebuah penelitian melaporkan bahwa di sekolah-sekolah terbaik di dunia, kualitas pendidikan di sekolah tidak akan melebihi kualitas guru-gurunya. McKinsey membuktikan bahwa kualitas guru-guru merupakan unsur penting dibandingkan dengan yang lainnya (McKinsey and Company dalam Caldwell, B.J. and Harris, J., 2008: 2).

1.3 Batasan Masalah

Jenjang pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) merupakan jenjang pendidikan yang sangat krusial di mata masyarakat, terutama peserta didik yang hendak melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi, karena keberhasilan di jenjang ini akan menentukan bisa tidaknya mereka untuk melanjutkan ke Perguruan Tinggi favorit mereka.

Berdasarkan alasan tersebut, maka penelitian ini mengambil tempat di Kota Bandar Lampung, dengan unit analisis adalah SMA, baik negeri maupun swasta. Sekolah yang diambil adalah sekolah yang memiliki peringkat A, B, dan C, menurut hasil pemeringkatan yang dilakukan oleh Badan Akreditasi Nasional Sekolah/Madrasah (BAN-S/M).

Telah dijelaskan di atas, bahwasanya guru merupakan bagian yang sangat penting dalam proses pembelajaran di sekolah. Kualitas guru yang baik, diharapkan akan dapat menghasilkan lulusan yang berprestasi. Prestasi yang baik dari para lulusannya, tentu akan mengangkat citra sekolah di mata masyarakat, terutama calon siswa dan orang tuanya dalam menentukan pilihan sekolahnya. Oleh karena itu, penulis membatasi variabel penelitian pada mutu pelayanan guru sebagai pendidik di SMA yang terakreditasi A, B, dan C di Kota Bandar Lampung, sebagai faktor yang mempengaruhi citra sekolah.

Citra Sekolah diukur berdasarkan persepsi siswa mengenai sekolahnya. Sedangkan Mutu Pelayanan Guru diambil berdasarkan tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh guru.

1.4 Rumusan Masalah

Dominannya pengaruh mutu lulusan dan kelengkapan fasilitas terhadap citra sebuah sekolah di mata masyarakat, sedikit banyak akan berdampak kepada persaingan yang keliru dari sekolah-sekolah yang ada. Ketika sebuah sekolah menjadi tujuan para calon siswa baru, sekolah tersebut secara alamiah akan berusaha menyaring kemampuan siswa yang diterima dengan standar penerimaan yang tinggi.

Proses seleksi yang telah dilakukan sekolah dalam setiap penerimaan siswa baru (PSB), berusaha menjaga kualitas siswa sekolah tersebut. Kualitas siswa yang baik, tentu akan memperingan tugas sekolah dalam upaya mencapai standar kelulusan siswa yang telah ditetapkan pemerintah, dibandingkan dengan sekolah yang memiliki kualitas siswa di bawah. Ketika siswa sebuah sekolah favorit/unggulan lulus dengan predikat yang baik, hal tersebut bukanlah sebuah hal yang aneh ketika melihat riwayat siswa tersebut sebelum masuk ke SMA favorit tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran mutu layanan pendidik di SMA di Kota Bandar Lampung yang diukur berdasarkan persepsi siswanya terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga pendidik dalam proses belajar mengajar?
2. Bagaimana gambaran citra SMA di Kota Bandar Lampung yang diukur dari persepsi siswanya didasarkan kepada pengalaman, kepercayaan, perasaan, dan pengetahuannya terhadap sekolahnya?

3. Apakah terdapat perbedaan antara Mutu Pelayanan Pendidik di sekolah-sekolah yang terakreditasi A, B, dan C?
4. Apakah ada perbedaan antara Citra Sekolah di sekolah-sekolah yang terakreditasi A, B, dan C?
5. Seberapa besar pengaruh mutu layanan pendidik terhadap citra Sekolah Menengah Atas di Kota Bandar Lampung?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka dilakukan penelitian ini, dengan tujuan:

1. Mengetahui gambaran mengenai mutu pelayanan tenaga pendidik di Sekolah Menengah Atas di Kota Bandar Lampung
2. Mengetahui gambaran mengenai Citra Sekolah Menengah Atas di Kota Bandar Lampung
3. Mengetahui apakah mutu pelayanan tenaga pendidik di SMA yang terakreditasi A berbeda dengan sekolah yang terakreditasi B dan C.
4. Mengetahui apakah citra sekolah di SMA yang terakreditasi A berbeda dengan sekolah yang terakreditasi B dan C.
5. Mengetahui seberapa besar pengaruh antara mutu pelayanan tenaga pendidik dengan citra sekolah di Kota Bandar Lampung

1.6 Asumsi

Asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Mutu pelayanan pendidik diukur berdasarkan pendapat siswa mengenai apa yang telah diterimanya selama kegiatan belajar mengajar di sekolah, dengan berpedoman kepada dimensi *Tangible*, *Empathy*, *Responsiveness*, *Responsibility*, dan *Assurance* (selanjutnya ditulis TERRA).
2. Citra sekolah diukur berdasarkan persepsi siswa terhadap sekolahnya, dengan berpedoman kepada dimensi *Common product attributes benefits, or attitudes*, *People and Relationship*, *Value and program*, dan *Credibility*.
3. Penilaian yang dilakukan oleh responden terbebas dari intervensi orang lain, baik responden lain maupun guru yang dinilai.
4. Sampel yang diambil mencukupi serta mewakili populasi yang ada.
5. Data yang diperoleh dari hasil penelitian berdistribusi normal.
6. Kesalahan atau kekeliruan dalam proses penelitian, input data, analisis, serta penyajian data, tidak berakibat pada penyimpangan pengambilan keputusan secara signifikan.

1.7 Daftar Istilah

Variabel-variabel serta simbol-simbol yang digunakan dalam tesis ini adalah:

1. Variabel Mutu Pelayanan Pendidik, yaitu variabel yang digunakan untuk mengukur mutu pelayanan tenaga pendidik yang ada di sekolah. Variabel ini selanjutnya ditulis ke dalam lambang X. Penilaian Mutu Pelayanan Pendidik

dilakukan dengan memberikan skor terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan siswa terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh tenaga pendidik. Variabel ini dibangun oleh 5 dimensi/komponen/aspek, yang meliputi:

- *Tangible*, dimensi ini selanjutnya ditulis dengan lambang X_1 , yang mengartikan bahwa dimensi ini diperlakukan sebagai sub variabel X.
 - *Empathy*, dilambangkan dengan X_2 .
 - *Responsiveness*, dilambangkan dengan X_3 .
 - *Reliability*, dilambangkan dengan X_4 .
 - *Assurance*, dilambangkan dengan X_5 .
2. Variabel Citra Sekolah, yaitu variabel yang digunakan untuk mengukur persepsi siswa terhadap sekolahnya. Variabel ini selanjutnya ditulis dengan menggunakan simbol Y. Variabel ini dibangun oleh 4 dimensi/aspek/komponen, meliputi:
- *Common Product Attributes, Benefits, or Attitudes*, dilambangkan dengan Y_1 , merupakan sub variabel dari Y.
 - *People and Relationship*, dilambangkan dengan Y_2 .
 - *Values and Programs*, dilambangkan dengan Y_3 .
 - *Corporate Credibility*, dilambangkan dengan Y_4 .