

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pendidikan merupakan faktor utama dalam pembentukan pribadi manusia. Pendidikan sangat berperan dalam membentuk baik atau buruknya pribadi manusia menurut ukuran normatif. Menyadari akan hal tersebut, pemerintah sangat serius menangani bidang pendidikan, sebab dengan sistem pendidikan yang baik diharapkan muncul generasi penerus bangsa yang berkualitas dan mampu menyesuaikan diri untuk hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

Lembaga pendidikan dalam hal ini sekolah sebagai satuan pendidikan sangat dibutuhkan sebagai salah satu sarana dalam mencetak budaya manusia Indonesia sesuai dengan tujuan pendidikan nasional yang tertuang dalam UU SISDIKNAS no.20 tahun 2003, bahwa:

Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab.

Sistem layanan jasa secara bermutu dengan menggunakan teori *service quality satisfaction* berpangkal dari teori manajemen mutu terpadu (*total quality manajement*) yang selayaknya diterapkan dalam kegiatan belajar mengajar maupun teknis administratif sekolah dalam rangka meningkatkan

performance kelembagaan sebagai landasan menuju sekolah berbasis internasional.

Dalam <http://bintangbangsaku.com/artikel/2009/06/mutu-layanan-sekolah/> dinyatakan bahwa :

Kinerja sekolah sangat ditentukan dan tergantung pada mutu layanan sekolah, yaitu mutu layanan terhadap siswa khususnya dan kepada masyarakat secara umum. Pada dasarnya mutu layanan sekolah akan mencerminkan mutu pendidikan di sekolah bersangkutan yang mencakup 5 komponen utama pengelolaan yaitu : manajemen, ketenagaan, kegiatan pembelajaran, sarana dan prasarana, serta hubungan sekolah dengan masyarakat.

Sekolah sebagai suatu sistem memiliki tiga aspek pokok yang sangat berkaitan erat dengan mutu sekolah, yakni: proses belajar mengajar, kepemimpinan dan manajemen sekolah, serta kultur sekolah.

Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional (SISDIKNAS) No. 20 Tahun 2003 menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan pendidikan menengah merupakan lanjutan pendidikan dasar yang terdiri atas pendidikan menengah umum dan pendidikan menengah kejuruan dapat berbentuk Sekolah Menengah Atas (SMA), Madrasah Aliyah (MA), Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), dan Madrasah Aliyah Kejuruan (MAK), atau bentuk lain yang sederajat.

Beberapa masalah dalam dunia pendidikan yang selalu menjadi momok bagi masyarakat Indonesia secara umum, antara lain penetapan standardisasi UAN mengakibatkan banyaknya peserta didik yang tidak lulus, sehingga harus mengikuti ujian persamaan, banyaknya peserta didik yang bergaul secara bebas sepulang sekolah, sehingga menimbulkan perkelahian antar

pelajar dan tindak kriminal lainnya, sehingga memunculkan perasaan khawatir pada orangtua/walimurid terhadap perkembangan dan pergaulan anak mereka, namun seiring dengan hal-hal tersebut, para orang tua tidak mampu untuk melakukan pengawasan serta melayani proses belajar mengajar sendiri karena kesibukannya.

Lembaga pendidikan setingkat sekolah menengah pertama dan sekolah menengah atas berkewajiban bukan hanya sekadar meluluskan siswa didiknya lulus UN secara baik dengan nilai yang memuaskan. Tetapi lebih dari itu sekolah merupakan sebuah lembaga yang harus mampu menciptakan iklim kondusif dalam pembentukan karakter interpersonal siswa-siswi asuhannya.

Pendidikan yang berfokus pada mutu menurut konsep Juran (Nurochim, 2007) adalah bahwa dasar misi mutu sebuah sekolah mengembangkan program dan layanan yang memenuhi kebutuhan pengguna seperti siswa dan masyarakat.

Dari sisi penyelenggaraannya pendidikan menengah termasuk kategori layanan jasa (service) yang dilaksanakan oleh lembaga penyelenggara pendidikan atau satuan pendidikan bagi dan untuk kepentingan masyarakat. Layanan (service) memiliki arti yang berbeda-beda dan tergantung pada konteksnya. *Oxford Advanced Learner's Dictionary* (Sudarya Yahya, 2009:252) salah satu definisinya yang lebih dekat kepada layanan pendidikan menyebutkan bahwa: 'organisasi atau perusahaan yang menyediakan sesuatu kepada publik atau melakukan sesuatu bagi pemerintah, contohnya *prison service, civil service, diplomatic service, fire service, secret service, security*

service dan sosial service'. Lebih tegas lagi apa yang disebutkan oleh Gronroos (Sudarya Yahya, 2009:252), yaitu:

Jasa adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan atau sumber daya fisik atau barang dan atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.

Kotler (Sudarya Yahya, 2009:252) mendefinisikan sebagai 'tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu'. Walaupun demikian jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak ada produk jasa murni seperti *Master of Ceremony*, pengacara, guru, dsb. Serta ada pula yang membutuhkan produk fisik seperti : jasa makanan.

Di dalam kegiatan layanan (*service*) terdapat dua posisi yang berbeda yaitu yang memberikan layanan dan yang diberi layanan. Sedangkan substansi layanannya adalah dalam bidang pendidikan. Terdapat hubungan timbal balik antara dua posisi tersebut yang pada saatnya akan berpengaruh terhadap hasil, dalam hal ini hasil pendidikan diasumsikan apabila layanan diselenggarakan secara berkualitas maka dapat diharapkan hasilnya akan berkualitas.

Hubungan timbal balik yang terjadi antara yang memberikan layanan dan yang dilayani pada hakikatnya saling membutuhkan. Kondisi saling membutuhkan seharusnya menjadi nilai (*value*) yang dimiliki dan difahami bersama untuk mengokohkan tujuan yang ingin dicapai. Nilai saling membutuhkan yang didasari oleh saling memahami akan berkembang kepada

saling mengetahui kebutuhan masing-masing pihak. Keduanya memiliki kepentingan dan kebutuhan yang berbeda, tidak mustahil dapat menimbulkan benturan kepentingan, untuk itu diperlukan nilai disepakati bersama sehingga seluruh kepentingan dapat diakomodasi secara optimal.

Bersamaan dengan perkembangan masyarakat yang kian kompetitif, maka organisasi pendidikan dituntut mampu memberikan atau menghasilkan produk yang berkualitas. Produk di organisasi pendidikan utamanya berbentuk jasa. Dalam konteks ini, jasa sebagai produk layanan dalam organisasi pendidikan yang memenuhi kualitas atau mutu dapat dilihat dari beberapa aspek berikut; 1) komunikasi (*communication*, yaitu komunikasi antara penerima jasa dengan pemberi jasa, 2) kredibilitas (*credibility*), yaitu kepercayaan pihak penerima jasa terhadap pemberi jasa, 3) keamanan (*security*), yaitu keamanan terhadap jasa yang ditawarkan, 4) pengetahuan kustomer (*knowing the customer*), yaitu pengertian dari pihak pemberi jasa pada penerima jasa atau pemahaman pemberi jasa terhadap kebutuhan dan harapan pemakai jasa, 5) standar (*tangibles*, yaitu bahwa dalam memberikan pelayanan kepada kustomer harus dapat diukur atau dibuat standarnya, 6) reliabilitas (*reliability*), yaitu konsistensi kerja pemberi jasa dan kemampuan pemberi jasa dalam memenuhi janji para penerima jasa, 7) tanggapan (*responsiveness*), yaitu tanggapan pemberi jasa terhadap kebutuhan dan harapan penerima jasa, 8) kompetensi (*competence*), yaitu kemampuan atau keterampilan pemberi jasa yang dibutuhkan setiap orang dalam organisasi untuk memberikan jasanya kepada penerima jasa, 9) akses (*access*), yaitu

kemudahan pemberi jasa untuk dihubungi oleh pihak penerima jasa. 10) tata krama (*courtesy*), yaitu kesopanan, respek, perhatian, dan kesamaan dalam hubungan personel. Sementara itu, kualitas jasa juga memiliki beberapa sifat atau karakteristik, antara lain; 1) subyektif, 2) umumnya berukuran afektif, 3) mengutamakan kepemerhatian, 4) terdiri dari non-materi, bisa berupa reputasi, sikap, tata krama, dan lain-lain, 5) tidak dapat dihitug secara kuantitatif, tetapi hanya bisa diyakini, dipercaya dan sebagainya.

Manusia tidak dapat hidup sendiri tanpa bantuan orang lain, setiap manusia akan selalu membutuhkan dan berinteraksi dengan orang lain dalam berbagai segi kehidupan. Kesetiakawanan sosial yang merupakan bagian dari proses pendidikan dan pembelajaran mempunyai peranan yang sangat kuat bagi individu untuk berkomunikasi dan berinteraksi untuk mencapai tujuan hidupnya.

Apabila dicermati proses interaksi siswa dapat dibina dan merupakan bagian dari proses pembelajaran, seperti yang dikemukakan oleh Corey (Syaiful Sagala, 2003: 61) dikatakan bahwa 'pembelajaran adalah suatu proses dimana lingkungan seseorang secara sengaja dikelola untuk memungkinkan ia turut serta dalam tingkah laku tertentu dalam kondisi-kondisi khusus atau menghasilkan respons terhadap situasi tertentu'.

Selanjutnya Syaiful Sagala (2003 : 63), menyatakan bahwa pembelajaran mempunyai dua karakteristik, yaitu :

Pertama, dalam proses pembelajaran melibatkan proses berfikir. Kedua, dalam proses pembelajaran membangun suasana dialogis dan proses Tanya jawab terus menerus yang diarahkan untuk memperbaiki dan meningkatkan kemampuan berfikir siswa, yang pada gilirannya

kemampuan berfikir itu dapat membantu siswa untuk memperoleh pengetahuan yang mereka konstruksi sendiri.

Dari uraian diatas, proses pembelajaran yang baik dapat dilakukan oleh siswa baik didalam maupun diluar kelas, dan dengan karakteristik yang dimiliki oleh siswa diharapkan mereka mampu berinteraksi dan bersosialisasi dengan teman-temannya secara baik dan bijak.

Dalam salah satu prinsip belajar, diketahui bahwa belajar membutuhkan waktu dan tempat yang tepat. Karena faktor waktu dan tempat ini merupakan faktor yang sangat mempengaruhi keberhasilan siswa dalam belajar, faktor ini perlu mendapat perhatian lebih luas.

Boarding School muncul sebagai konsep yang membawa angin segar atas seluruh permasalahan diatas, karena *boarding school* yang baik dijaga dengan ketat agar tidak terkontaminasi oleh hal-hal yang tidak sesuai dengan sistem pendidikan atau dengan ciri khas suatu sekolah berasrama. Dengan demikian peserta didik terlindungi dari hal-hal yang negatif seperti merokok, narkoba, tayangan film/sinetron yang tidak produktif dan sebagainya.

Boarding School tidak lain adalah sistem sekolah dengan asrama, peserta didik tinggal dalam lingkungan sekolah dalam waktu tertentu biasanya satu semester diselingi dengan berlibur satu bulan sampai menamatkan sekolahnya.

Di Indonesia banyak sekolah yang mengadakan *boarding school*, biasanya berada di daerah atau lingkungan pedesaan, diantaranya adalah SMA Taruna, SMA unggulan di berbagai daerah, pesantren-pesantren baik yang modern maupun sallafy.

Kefektifan dan keefisienan pembelajaran, dapat diketahui melalui kegiatan pembelajaran. Untuk itu dalam melaksanakan kegiatan pembelajaran tersebut, seyogyanya seorang pengajar tahu bagaimana membuat kegiatan pembelajaran yang diharapkan.

Penyelenggaraan pendidikan dengan manajemen mutu terpadu adalah menyelenggarakan pendidikan dengan mengadakan perbaikan berkelanjutan, baik produk lulusannya, penyelenggaraan atau layanannya, sumber daya manusia (SDM) yang memberikan layanan, yaitu kepala sekolah, para guru dan staf, proses layanan pembelajarannya dan lingkungannya.

Adapun batasan masalah berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka dalam penelitian ini, dengan mempertimbangkan keefektifan waktu, biaya dan tenaga, maka peneliti membatasi penelitian pada aspek PBM (Proses Belajar Mengajar), keasramaan/pemondokan dan kegiatan ekstrakurikuleranya.

Dalam kegiatan belajar mengajar, guru dan siswa terlibat dalam sebuah interaksi dengan materi pelajaran sebagai mediumnya. Dalam interaksi itu siswalah yang lebih aktif, bukan guru. Keaktifan siswa tentu mencakup kegiatan fisik dan mental, individual dan kelompok. Oleh karena itu interaksi dikatakan maksimal bila terjadi antara guru dengan semua siswa, antara siswa dengan guru, antara siswa dengan siswa, bahkan siswa dengan dirinya sendiri, namun tetap dalam kerangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama.

Secara kontekstual dalam kegiatan belajar mengajar diperlukan suasana belajar yang kondusif sehingga siswa mampu belajar mandiri. Guru juga harus

mampu menjadikan proses pembelajaran sebagai salah satu sumber yang penting dalam kegiatan eksplorasi.

Dalam konsep *boarding school*, guru dan siswa tinggal dalam satu lingkungan yang sama. sehingga memberikan kesempatan yang lebih luas kepada guru dan siswa untuk berinteraksi.

Berdasarkan hal-hal yang telah dikemukakan di atas, maka selanjutnya menarik untuk diteliti lebih lanjut dalam bentuk penelitian, sehingga judul penelitian yang ditetapkan adalah: **MODEL LAYANAN BOARDING SCHOOL PADA SMAN CAHAYA MADANI BANTEN**

B. Perumusan Masalah

Perumusan masalah merupakan pembatasan, penjabaran dan penegasan mengenai masalah yang akan diteliti dan disusun secara spesifik.

Adapun yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana model layanan *boarding school* pada SMAN Cahaya Madani Banten *Boarding School* (CMBBS).

Secara lebih rinci rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan layanan *boarding school* di SMAN Cahaya Madani, dilihat dari proses belajar mengajar, keasramaan/pemondokan (pola asuh dan pengembangan perilaku positif) serta ekstra kurikulumnya?
2. Bagaimana hasil yang diperoleh dengan melaksanakan layanan *boarding school* di SMAN Cahaya Madani, dilihat dari proses belajar mengajar,

keasramaan/pemondokan (pola asuh dan pengembangan perilaku positif) serta ekstra kurikulumnya?

3. Apa kendala yang terjadi dalam pelaksanaan layanan *boarding school* di SMAN Cahaya Madani?
4. Apa upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala yang terjadi dalam pelaksanaan layanan *boarding school* di SMAN Cahaya Madani?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

a. Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengungkapkan secara jelas serta mendapatkan informasi yang akurat mengenai model layanan *boarding school* pada SMAN Cahaya Madani Banten

b. Tujuan Khusus

Tujuan khusus penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi mengenai :

- 1) Pelaksanaan layanan *boarding school* di SMAN Cahaya Madani, dilihat dari proses belajar mengajar, keasramaan/pemondokan (pola asuh dan pengembangan perilaku positif) serta ekstra kurikulumnya?
- 2) Hasil yang diperoleh dengan melaksanakan layanan *boarding school* di SMAN Cahaya Madani, dilihat dari proses belajar mengajar, keasramaan/pemondokan (pola asuh dan pengembangan perilaku positif) serta ekstra kurikulumnya?

- 3) Kendala yang terjadi dalam pelaksanaan layanan *boarding school* di SMAN Cahaya Madani?
- 4) Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala yang terjadi dalam pelaksanaan layanan *boarding school* di SMAN Cahaya Madani?

2. Manfaat Penelitian

a. Segi Teoritis

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi, memperluas cakrawala khasanah keilmuan proses belajar mengajar (PBM) dalam model layanan *boarding school*, keasramaan dan kegiatan ekstrakurikuler.
- 2) Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan kajian dan pengembangan teori lebih lanjut yang berkenaan dengan model layanan *boarding school*

b. Segi Praktis

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi, memperluas cakrawala khasanah keilmuan Administrasi Pendidikan bagi peneliti sebagai calon administrator dalam manajemen sekolah yaitu model layanan *boarding school*
- 2) Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pertimbangan dan masukan bagi pihak sekolah untuk lebih mengembangkan proses belajar mengajar

D. Anggapan Dasar

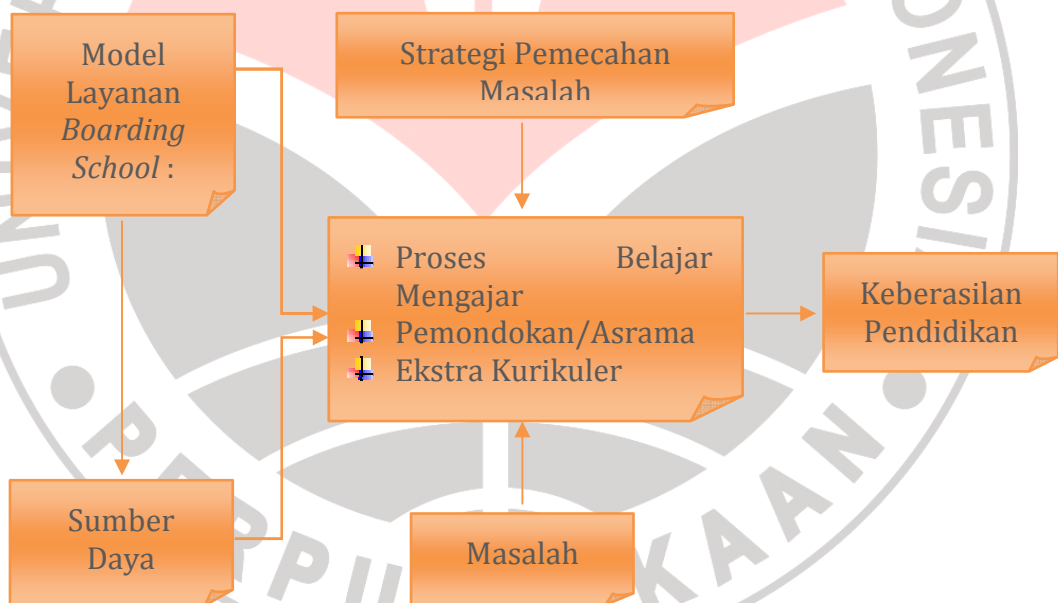
Anggapan dasar digunakan sebagai pegangan dalam meninjau aspek permasalahan yang diteliti. Adapun yang dijadikan anggapan dasar dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Proses belajar mengajar dapat diartikan sebagai suatu rangkaian interaksi antara siswa dan guru dalam rangka mencapai tujuannya. (Makmun, Abin Syamsudin, 2005: 156)
2. Asrama adalah suatu tempat penginapan yang ditujukan untuk anggota suatu kelompok, umumnya murid-murid sekolah. (<http://wikipedia.com>)
3. Kata pondok berarti tempat yang dipakai untuk makan dan istirahat. Istilah pondok dalam konteks dunia pesantren berasal dari pengertian asrama-asrama bagi para santri.
4. Kegiatan ekstrakurikuler (biasa disingkat sebagai "ekskul") merupakan kegiatan penunjang kegiatan intrakurikuler. Kegiatan ekstrakurikuler berlangsung di luar dari jam belajar dan umumnya berlangsung setelah jam pelajaran telah usai (setelah pukul 14.15).
5. Di Indonesia banyak sekolah yang mengadakan *boarding school*, biasanya berada di daerah atau lingkungan pedesaan, diantaranya adalah SMA Taruna, SMA unggulan di berbagai daerah, pesantren-pesantren baik yang modern maupun sallafy.
6. Nama lain dari istilah *boarding school* adalah sekolah berasrama. Para murid mengikuti pendidikan reguler dari pagi hingga siang di sekolah kemudian dilanjutkan dengan pendidikan agama atau pendidikan nilai-

nilai khusus di malam hari. Selama 24 jam anak didik berada di bawah pendidikan dan pengawasan para guru pembimbing.

E. Paradigma Penelitian

Paradigma penelitian merupakan proses alur pikir atau kerangka berpikir peneliti dalam melakukan penelitian. Kerangka berfikir ini disusun secara rasional menurut konsep, teori dengan memperhatikan faktor empiris yang relevan dengan masalah penelitian. Maka dalam penelitian ini, paradigma penelitiannya adalah sebagai berikut :



Gambar 1.1.
Paradigma Penelitian

Adapun pemaparan dari paradigma penelitian diatas adalah bahwa model layanan *boarding school* yang akan dibahas pada penelitian ini meliputi proses belajar mengajar, pemondokan/asrama dan kegiatan ekstrakurikuler. Dengan

sistem sekolah berasrama maka peserta didik tinggal selama 24 jam di lingkungan sekolah bersama dengan guru, dan disibukan dengan berbagai kegiatan asrama serta ekstrakurikuler, maka dari itu peserta didik dapat memanfaatkan waktu dengan sebaik-baiknya. Hal ini berpengaruh terhadap kepribadian peserta didik, sehingga memunculkan proses belajar mengajar yang kondusif dan maksimal untuk mencapai keberhasilan pendidikan.

F. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun yang dimaksud dengan penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai keadaan yang terjadi pada masa sekarang atau yang sedang berlangsung. Moh. Ali, (1985: 52) mengemukakan bahwa “metode penelitian deskriptif digunakan untuk upaya pemecahan atau menjawab permasalahan yang dihadapi pada situasi sekarang”.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yakni pendekatan penelitian yang menjawab permasalahan penelitiannya, memerlukan pemahaman secara mendalam dan menyeluruh mengenai obyek yang diteliti, untuk menghasilkan kesimpulan-kesimpulan penelitian dalam konteks waktu dan situasi yang bersangkutan.

Sedangkan pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan studi dokumentasi terhadap responden atau orang kunci (keyInformatian) yaitu: Kepala Sekolah, Wakasek bid. Kurikulum, Wakasek bid. Kesiswaan,

Koordinator Kearsamaan, Guru, Waliasuh asrama, Pembina ekstrakurikuler dan siswa-siswi SMAN CAHAYA MADANI BANTEN.

G. Lokasi dan Partisan Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi yang dipilih oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebuah sekolah unggulan yaitu SMAN CAHAYA MADANI BANTEN (*BOARDING SCHOOL*), Jl. Raya Pandeglang – Labuan Km. 3 Kuranten, Pandeglang, Banten PO. Box 61/Pandeglang 42201, Telp. 0253-5210114, e-mail: sma_cmbbs@yahoo.com.

2. Partisan Penelitian

Dalam penelitian ini, yang dijadikan partisan oleh peneliti adalah sekelompok objek yang dijadikan sumber data dalam penelitian yang bentuknya dapat berupa manusia, benda-benda, dokumen-dokumen dan sebagainya. Dengan demikian berdasarkan permasalahan yang ada dalam penelitian ini, maka yang menjadi populasi adalah Kepala Sekolah, Wakasek bid. Kurikulum, Wakasek bid. Kesiswaan, Koordinator Kearsamaan, Guru, Wali asuh asrama, Pembina ekstrakurikuler dan siswa-siswi SMAN CAHAYA MADANI BANTEN.