

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pendidikan mempunyai peran yang sangat penting bagi kemajuan suatu bangsa dan negara terutama dalam meningkatkan sumber daya manusia yang ada. Peningkatan mutu pendidikan merupakan tujuan utama pembangunan dalam bidang pendidikan dan merupakan bentuk upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia. Seiring dengan berjalannya waktu, perkembangan dalam dunia pendidikan menuntut setiap sekolah mampu mengadakan pendidikan yang berkualitas sehingga memenuhi kebutuhan dalam dunia kerja. Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) adalah suatu lembaga pendidikan sekolah tingkat menengah yang memiliki fungsi menyiapkan tenaga kerja usia muda untuk memenuhi kebutuhan tenaga kerja industri maupun non-industri.

Hal tersebut tertuang dalam Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional pasal 18: *“Pendidikan kejuruan merupakan pendidikan yang mempersiapkan peserta didik bekerja dalam bidang tertentu”*. Atau yang lebih spesifik dalam Peraturan Pemerintah No. 29 Tahun 1990 merumuskan bahwa *“Pendidikan Menengah Kejuruan mengutamakan pengembangan kemampuan siswa untuk pelaksanaan jenis pekerjaan tertentu”*.

Materi pembelajaran kejuruan yang diajarkan haruslah memenuhi standar kompetensi di dunia kerja. Dan beban belajar siswa SMK meliputi kegiatan belajar mengajar di kelas, praktik di sekolah dan kegiatan praktik di dunia industri maupun non-industri atau yang biasa disebut dengan *OJT (on the job training)*.

SMK diharapkan mampu mempersiapkan peserta didik dalam memasuki dunia kerja yang sesuai dengan kebutuhan pasar dan keahlian yang dibutuhkan dalam dunia kerja. Oleh karena itu, sekolah perlu menjalin kerja sama yang baik dengan pelaku usaha. Salah satu bentuk dalam memuluskan kerja sama antara sekolah dengan pelaku usaha, maka sekolah perlu memaksimalkan pendidikan

sistem ganda melalui *on the job training* (berdasarkan Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 323/U/1997).

Memaksimalkan pendidikan sistem ganda dengan layanan yang memadai di SMK akan menimbulkan respon positif dari pelanggan pendidikan. Pelanggan pendidikan meliputi pelanggan utama yaitu siswa dan pelanggan kedua yaitu orang tua siswa.

Pengertian di atas memberikan gambaran bahwa, untuk menjamin agar mutu layanan di SMK dapat memberi kepuasan bagi pelanggan pendidikan sesuai dengan tujuan yang direncanakan oleh pihak sekolah. Salah satu upaya untuk melakukan pelayanan yang sesuai dengan harapan siswa adalah dengan meningkatkan komunikasi antara personil sekolah dengan siswa dan memanfaatkan segala bentuk fasilitas belajar yang ada di sekolah. Sekolah yang menjalankan pendidikan sistem ganda maupun yang sedang menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, secara konsisten akan meningkatkan mutu sekolah serta efisiensi dalam pengelolaan sumber daya yang ada di sekolah. Dengan tujuan utamanya adalah kepuasan pelanggan. Selain itu, diharapkan terdapat suatu proses penyempurnaan berkelanjutan terhadap kinerja dari pihak sekolah sehingga kualitas dan output sekolah sebagai sebuah institusi pendidikan selalu mengalami peningkatan kualitas dari waktu ke waktu.

Di wilayah kabupaten Indramayu, terdapat 93 SMK. 19 SMK berstatus Negeri dengan 3 di antaranya telah memegang sertifikat ISO 9001:2008 dari TuV Rheinland Cert. Dan 74 SMK lainnya berstatus Swasta yang hanya menjalankan sistem pendidikan ganda SMK saja.

Penerapan Pendidikan Sistem Ganda maupun sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di SMK di Indramayu menjadi sebuah harapan, untuk menjadikan lembaga pendidikan ke depannya mampu meningkatkan dan menjaga mutu pendidikannya yang selama ini telah menjadi harapan dan kebutuhan oleh para pelanggan pendidikan. Terlebih lagi, menciptakan kepuasan pelanggan pendidikan merupakan salah satu fokus dari prinsip ISO yaitu *customer*

satisfaction (Semua aktivitas perencanaan dan implementasi sistem semata-mata untuk memuaskan pelanggan). Menurut Edward Sallis (2010, hlm.69) “*Pelanggan lembaga pendidikan secara internal adalah guru dan staf yang ada di sekolah. Sedangkan secara eksternal pelanggan lembaga pendidikan adalah orang tua, siswa dan masyarakat*”. Dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di sebuah lembaga pendidikan, pelayanan yang maksimal pasti ada di dalam setiap kegiatan proses belajar mengajar. Oleh sebab itu, pelayanan maksimal terhadap pelanggan merupakan salah satu faktor utama untuk meningkatkan kualitas dari lembaga pendidikan tersebut.

Dalam menciptakan kepuasan siswa sebagai pelanggan pendidikan dalam suatu sekolah yang mengadopsi Pendidikan Sistem Ganda dan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, tentunya mengalami kendala. Beberapa kendala juga dialami oleh SMK di Indramayu. Secara umum, kendala yang dihadapi sekolah berkaitan dengan kepuasan siswa berdasarkan pengamatan penulis, data dari pihak sekolah, dan data dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Suhaylide (2013) di STP Bandung diantaranya adalah; siswa kurang mengkomunikasikan keinginan dan kebutuhannya kepada pihak sekolah, harapan siswa yang jauh dari apa yang mereka dapatkan, terdapat beberapa staf sekolah yang kurang ramah dalam melayani siswa, dan beberapa keinginan dan kebutuhan siswa yang sifatnya pengembangan diri siswa kurang mendapatkan dukungan dari pihak sekolah terutama oleh kepala sekolah. Hal tersebut terjadi dikarenakan, pihak sekolah terutama kepala sekolah dan guru melakukan pendekatan dengan siswa secara formal saja, sehingga komunikasi menjadi terhambat antara pihak sekolah dan siswa.

Di samping itu, kendala yang berkaitan langsung dengan kepuasan siswa adalah kepemimpinan kepala sekolah. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Choerodin (2012) terhadap seluruh kepala sekolah SMK Negeri di Kabupaten Indramayu menemukan bahwa; kepemimpinan kepala sekolah pada SMK di Indramayu masih kurang dari kondisi ideal, dikarenakan: 1) kemampuan

berkomunikasi yang kurang dengan bawahannya, 2) pengambilan keputusan yang terkesan tergesa-gesa, 3) kurangnya pemberian motivasi untuk kinerja bawahannya dan 4) kurang dalam pendelegasian wewenang.

Kendala yang juga mempengaruhi kepuasan siswa yaitu pemanfaatan sarana dan prasarana. Berdasarkan pengamatan penulis dan data yang diperoleh dari pihak sekolah di antaranya: 1) keterampilan para pengelola pendidikan masih kurang dalam menggunakan sarana prasarana, 2) sumber daya sarana prasarana yang dimiliki sekolah kurang difungsikan dan dikembangkan, 3) sumber belajar (buku, alat peraga, media) yang kurang dipergunakan selama proses belajar mengajar dan 4) kurangnya dukungan kepala sekolah dalam memanfaatkan sarana dan prasarana belajar di sekolah.

Jika menilik fenomena remaja yang marak terjadi seperti; tawuran antara SMK Lodaya dan SMK Pertanian di Sukabumi (*Sumber: liputan6.com, 25 November 2013*) juga pernah marak terjadi di kabupaten Indramayu di tahun 2003 sampai 2005 (*Sumber: kompas.com, 15 Maret 2013*). Selain itu, kejadian yang berkaitan dengan pergaulan bebas pelajar yaitu pesta miras pelajar di Indramayu dan pengedaran sabu-sabu yang dilakukan oleh pelajar di Indramayu (*Sumber: cirebontoday.com, 20 Agustus 2013*), dan beberapa tindakan asusila yang pernah dilakukan oleh pelajar. Kenakalan remaja tersebut merupakan salah satu bentuk dari ketidakpuasan siswa terhadap sekolah. Tugas sekolah adalah ikut serta mencegah segala tindakan negatif tersebut dengan mewujudkan kepuasan siswa terhadap sekolahnya, agar mereka tidak melakukan tindakan asusila.

Orientasi perilaku kepemimpinan dan pemanfaatan sarana dan prasarana merupakan bagian penting dari kepuasan siswa. Keduanya merupakan hal yang membantu dalam membangun kepuasan siswa. Peran dari pemanfaatan sarana dan prasarana begitu penting sebab sangat mempengaruhi peserta didik. Salah satunya adalah hasil belajar peserta didik yang merupakan cermin dari kepuasan siswa. Selain itu, kepemimpinan kepala sekolah memainkan peranan dominan secara keseluruhan dalam upaya meningkatkan dan menjaga kepuasan siswa.

Berdasarkan Permendiknas No. 28 Tahun 2010 menerangkan bahwa “*Kepala sekolah adalah guru yang diberikan tugas tambahan*”, sedangkan menurut Hoy dan Miskel (2008, hlm.433) menyatakan bahwa salah satu peran kepala sekolah adalah menekankan dalam peningkatan proses belajar mengajar di sekolah. Pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa salah satu peran kepala sekolah sama dengan guru yaitu ikut serta dalam peningkatan belajar mengajar. Agar sekolah dapat memberikan layanan untuk siswa dengan baik dan menimbulkan respon positif terhadap pihak sekolah, seorang pemimpin idelanya memiliki orientasi perilaku kepemimpinan yang seimbang dalam memimpin sekolahnya. Yaitu, orientasi pada pekerjaan atau tugas (*task oriented*) dan orientasi pada pegawai atau hubungan manusia (*people oriented*). Hal tersebut sejalan dengan apa yang dikatakan oleh Hoy dan Miskel (2008, hlm.435) tentang *leadership behaviors*, yaitu; “*Principals must have some flexibility in their personalities to adapt their bahaviors to the changing needs....*”. Orientasi perilaku kepemimpinan memiliki peranan yang sangat berarti tidak hanya secara internal bagi organisasi, akan tetapi juga dalam menghadapi berbagai pihak di luar lembaga pendidikan yang dipimpinnya dan semuanya ditujukan untuk meningkatkan lembaga pendidikan dalam mencapai tujuan sekolah. Tanpa personaliti yang seimbang, maka pelaksanaan layanan terhadap siswa akan terhambat.

Dari beberapa pernyataan di atas, mengindikasikan adanya hubungan antara orientasi perilaku kepemimpinan dan pemanfaatan sarana dan prasarana dalam kepuasan siswa di sekolah yang bermutu.

Penelitian tentang kepuasan sebelumnya sudah banyak dilakukan sehingga dapat dijadikan sebagai pendukung atau pembanding dalam penelitian ini. Adapun penelitian terdahulu yaitu dilakukan oleh Zubair Hasan dan Sagir Yau (2013) dalam jurnalnya yang berjudul “*Transformational Leadership Practices and Student Satisfaction in an Educational Setting in Malaysia*” penelitian ini menyimpulkan bahwa *leadership behaviour* berpengaruh secara signifikan

terhadap pencapaian siswa. Selain itu, hasil penelitian tesis dari Siti Nur Elia Lailasari (2014) yang berjudul “*Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) Sekolah dan Budaya Sekolah terhadap Kepuasan Siswa SMA Negeri di Kota Bandung*” menemukan bahwa SIM sekolah dan budaya sekolah memberikan pengaruh terhadap kepuasan siswa di sekolah. Kepuasan siswa pun akan terbentuk salah satunya dengan keunggulan sekolah, di mana keunggulan sekolah akan terjadi dengan didukung kepemimpinan yang efektif. Sementara itu, survey yang dilakukan oleh Michelle Riggs (2012) pada Crafton Hills College menyimpulkan bahwa secara keseluruhan siswa merasa puas terhadap *instructional* yang ada di sekolah baik itu yang tercipta di dalam kelas maupun yang di luar kelas yang berbentuk kegiatan ekstrakurikuler. Hal tersebut terjadi karena ada dukungan dari pihak sekolah dan tentunya kepala sekolah yang mewujudkan harapan siswa.

Penelitian ini sedikit berbeda dengan penelitian sebelumnya karena penelitian ini dilakukan di SMK di Indramayu yang merupakan Pendidikan Sistem Ganda dan juga yang sedang menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Selain itu, penelitian ini lebih menekankan pada orientasi perilaku kepemimpinan kepala sekolah serta pemanfaatan sarana dan prasarana yang berhubungan langsung dengan siswa baik pada kegiatan intrakurikuler maupun ekstrakurikuler yaitu sarana dan prasarana belajar. Diharapkan penelitian ini dapat menambah masukan bagi sekolah yang diteliti. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti tentang “Orientasi Perilaku Kepemimpinan Kepala Sekolah dan Pemanfaatan Sarana dan Prasarana Belajar Terhadap Kepuasan Siswa di SMK Kabupaten Indramayu”.

B. Identifikasi dan Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Penilaian kepuasan siswa pada sekolah yang telah bersertifikat ISO merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai

ukuran keberhasilan sekolah dalam mencapai target yang telah ditetapkan. Berry dan Parasuraman dalam Nasution (2010, hlm.56) mengungkapkan bahwa terdapat lima hal yang membuat pelanggan merasa puas diantaranya; (1) *Tangibles*, (2) *Empathy*, (3) *Responsiveness*, (4) *Reliability*, dan (5) *Assurance*.

Tangibles atau berwujud dalam indikator kepuasan siswa berhubungan dengan aspek fisik sekolah yang diperlukan untuk menunjang proses belajar mengajar. Yang kedua yaitu *emphaty*, dalam hal ini personil sekolah dapat memahami siswa dengan cara mengindra perasaan siswa dan memperhatikan kepentingan mereka. Yang kedua yaitu *responsiveness* atau daya tanggap yang merupakan kesediaan personil sekolah untuk mendengar dan mengatasi keluhan siswa. Dan yang ketiga adalah *Reliability* atau keandalan, hal ini berhubungan dengan kemampuan dalam memberikan pelayanan proses belajar mengajar yang bermutu sesuai dengan kurikulum dan kebutuhan siswa. Yang keempat adalah *emphaty*, dalam hal ini personil sekolah dapat memahami siswa dengan cara mengindra perasaan siswa dan memperhatikan kepentingan mereka. Dan yang terakhir yang menjadi indikator kepuasan siswa adalah *assurance* atau kepastian, di mana sekolah dapat meyakinkan pada siswa bahwa mereka telah memilih sekolah yang tepat untuk masa depannya.

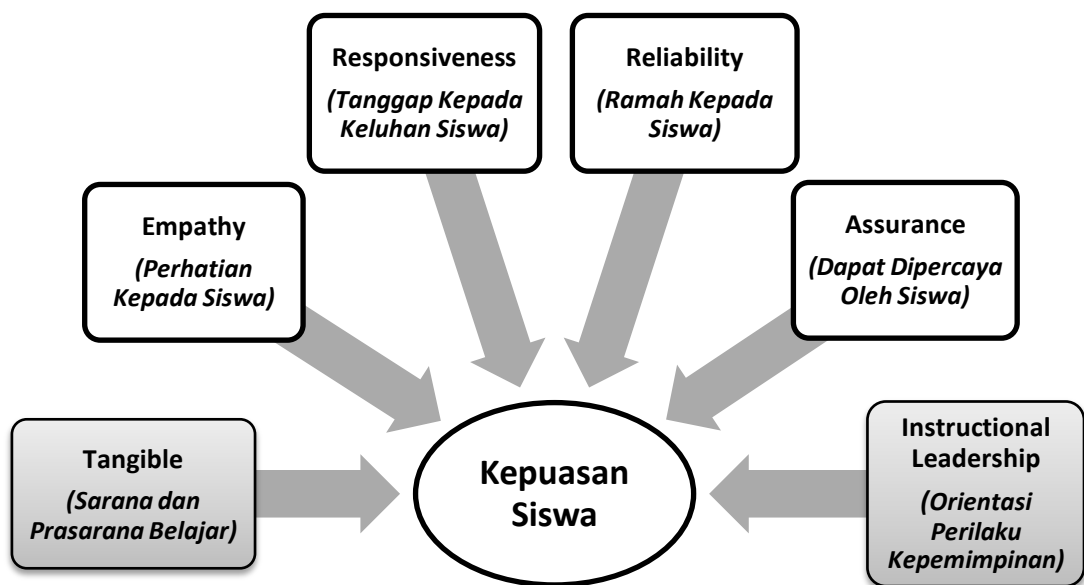
Sedangkan Hoy dan Miskel (2008, hlm.433) menjelaskan tentang kepemimpinan pembelajaran atau *instructional leadership*. *Instructional leadership* adalah salah satu dari bentuk kepemimpinan yang menekankan peningkatan belajar mengajar di sekolah. Pemimpin pembelajaran mencoba untuk mengubah metode pengajaran, strategi penilaian, dan norma budaya untuk prestasi akademik. Selanjutnya Hallinger dan Murphy dalam Hoy dan Miskel (2010, hlm.434) menyatakan bahwa terdapat tiga dimensi dalam kepemimpinan pembelajaran yaitu; *defining the school's mission* (menitikberatkan peran kepala sekolah pada kemajuan siswa di bidang akademik), *managing the instructional program* (mengkoordinasi dan mengawasi jalannya kurikulum), dan *promoting a positive school learning climate* (membangun sebuah ide yang dapat memenuhi

harapan siswa dan guru). Tiga dimensi tersebut dapat terpenuhi melalui perilaku kepemimpinan, di mana kepala sekolah harus fleksibel untuk dapat mengadaptasi perilakunya terhadap kebutuhan sekolah, prestasi sekolah, dan keterampilan berkomunikasi untuk mengimplementasikan program.

Ketika kepemimpinan pembelajaran berhasil dilaksanakan, maka sekolah telah memenuhi salah satu tujuannya, yaitu memenuhi harapan siswa. Harapan yang sesuai akan menciptakan perasaan puas pada diri siswa. Maka dari itu, yang mempengaruhi kepuasan siswa dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1.1

Pelayanan Kepuasan Siswa



(Sumber: Adaptasi dari Nasution, 2010, hlm.55 dan Hoy & Miskel, 2008, hlm.433)

Dari enam faktor yang menjadi indikator kepuasan siswa, penulis akan mengambil dua dari faktor tersebut untuk dijadikan variabel, yaitu *pemanfaatan sarana dan prasarana belajar* dan *orientasi perilaku kepemimpinan*. Karena berwujud berhubungan dengan sarana dan prasarana yang menunjang belajar siswa, dan kepemimpinan mempunyai peran untuk mendorong peningkatan pembelajaran sesuai dengan harapan siswa.

2. Perumusan Masalah

Merujuk pada beberapa faktor dalam identifikasi masalah di atas, agar sekolah dapat mewujudkan kepuasan siswa, diperlukan dukungan dari kepala sekolah pada setiap aktivitas siswa. Selain itu, faktor lain dalam mencapai kepuasan siswa pun perlu didukung oleh layanan sarana dan prasarana belajar yang berkualitas (Earthman, 2000, hlm.177).

Oleh karena itu, peneliti mengambil rumusan masalah dengan tiga variabel, yaitu Orientasi Perilaku Kepemimpinan (X1), Pemanfaatan Sarana dan Prasarana (X2), dan Kepuasan Siswa (Y). Secara rinci rumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah orientasi perilaku kepemimpinan yang diterapkan oleh kepala sekolah SMK di Kabupaten Indramayu?
2. Bagaimanakah pemanfaatan sarana dan prasarana belajar pada SMK di Kabupaten Indramayu?
3. Bagaimanakah kepuasan siswa SMK di Kabupaten Indramayu?
4. Seberapa besar pengaruh orientasi perilaku kepemimpinan kepala sekolah terhadap kepuasan siswa SMK di Kabupaten Indramayu ?
5. Seberapa besar pengaruh pemanfaatan sarana dan prasarana belajar terhadap kepuasan siswa SMK di Kabupaten Indramayu?
6. Seberapa besar pengaruh orientasi perilaku kepemimpinan kepala sekolah dan

pemanfaatan sarana dan prasarana belajar terhadap kepuasan siswa SMK di Kabupaten Indramayu?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini secara keseluruhan bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis mengenai orientasi perilaku kepemimpinan kepala sekolah dan pemanfaatan sarana dan prasarana belajar terhadap kepuasan siswa SMK di Kabupaten Indramayu.

2. Tujuan Khusus

- a. Terdeskripsinya orientasi perilaku kepemimpinan yang diterapkan kepala sekolah SMK di kabupaten Indramayu.
- b. Terdeskripsinya pemanfaatan sarana dan prasarana belajar yang ada di SMK di kabupaten Indramayu.
- c. Terdeskripsinya kepuasan siswa SMK di kabupaten Indramayu.
- d. Teranalisisnya pengaruh orientasi perilaku kepemimpinan kepala sekolah terhadap kepuasan siswa SMK di Indramayu.
- e. Teranalisisnya pengaruh pemanfaatan sarana dan prasarana belajar terhadap kepuasan siswa SMK di kabupaten Indramayu.
- f. Teranalisisnya pengaruh dari orientasi perilaku kepemimpinan kepala sekolah dan pemanfaatan sarana dan prasarana belajar terhadap kepuasan siswa SMK di kabupaten Indramayu.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini pada dasarnya bertujuan untuk mengungkapkan aspek-aspek yang penting yang berkaitan dengan kepuasan siswa SMK di kabupaten Indramayu baik yang telah bersertifikat ISO 9001:2008 maupun yang hanya menjalankan pendidikan sistem ganda yang secara langsung dipengaruhi oleh orientasi kepemimpinan kepala sekolah dan pemanfaatan sarana dan prasarana belajar.

Fannia Juwita Permono, 2014

Orientasi Perilaku Kepemimpinan Dan Pemanfaatan Sarana Dan Prasarana Terhadap Kepuasan Siswa Di SMK Kabupaten Indramayu

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara praktis maupun teoretis. Secara teoretis hasil penelitian ini dimaksudkan untuk memperkaya keilmuan khususnya dalam bidang administrasi pendidikan sebagai landasan dalam upaya meningkatkan mutu sekolah. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat dikembangkan sebagai bahan rujukan untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

1. Bagi Kepala Sekolah

Penelitian ini diharapkan memberikan masukan yang berarti bagi kepala sekolah agar terus menciptakan iklim kerja yang baik pada sekolah yang dipimpinnya, demi kepuasan siswa yang nantinya akan berimbas pada hasil belajarnya.

2. Bagi Khalayak Luas

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan dan sumber inspirasi bagi peneliti lain yang akan memeperdalam permasalahan yang berkaitan dengan orientasi kepemimpinan kepala sekolah dan pemanfaatan sarana dan prasarana belajar terhadap kepuasan siswa SMK di kabupaten Indramayu.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan pengalaman dan pembelajaran bagi peneliti. Karena penelitian ini merupakan hal yang baru dalam mengkaji ranah administrasi pendidikan.

E. Struktur Organisasi Tesis

Struktur organisasi tesis berisi urutan penulisan dari setiap bab dalam tesis yang ditulis secara sistematis, terdiri dari 5 bab yang diawali bab I sampai bab 5. Secara lebih rinci isi dari setiap bab akan dijelaskan sebagai berikut ini:

Bab I berisi pendahuluan, yang terdiri dari latar belakang penelitian,

identifikasi dan perumusan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian, manfaat penelitian dan struktur organisasi tesis.

Bab II berisi kajian pustaka yang mendukung penelitian, kemudian kerangka pemikiran yang menggambarkan rumusan hipotesis dengan mengkaji hubungan antara teoritis dengan variabel-variabel penelitian, dan hipotesis penelitian yang merupakan jawaban sementara yang dirumuskan dalam penelitian.

Bab III berisi metode penelitian, yang terdiri dari lokasi dan populasi/sampel penelitian, desain penelitian, metode penelitian, definisi operasional, instrumen penelitian, proses pengembangan instrumen, teknik pengumpulan data, dan analisis data penelitian.

Bab IV berisi hasil penelitian dan pembahasan yang terdiri dari pemaparan data dan pembahasan data penelitian.

Bab V berisi kesimpulan dan saran yang menyajikan tentang penafsiran dan pemaknaan peneliti terhadap hasil analisis temuan penelitian.