

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Penelitian

Sekolah menengah pertama merupakan jenjang pendidikan yang berada pada kategori pendidikan dasar. Sekolah menengah pertama ini sebagai pondasi untuk menanamkan semangat anak-anak bangsa untuk mengenyam pendidikan agar menjadi insan yang lebih mulia dalam mengarungi kehidupan yang semakin maju dan berkembang. Dimana dalam Undang-Undang No 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 17 tentang pendidikan dasar ayat (1) dan (2) berbunyi: (1) Pendidikan dasar merupakan jenjang pendidikan yang melandasi jenjang pendidikan menengah. (2) Pendidikan dasar berbentuk sekolah dasar (SD) dan madrasah ibtidaiyah (MI) atau bentuk lain yang sederajat serta sekolah menengah pertama (SMP) dan madrasah tsanawiyah (MTs), atau bentuk lain yang sederajat.

Dalam hal ini, sekolah merupakan lembaga pendidikan yang memerlukan pengelolaan yang baik, untuk mencapai mutu pendidikan yang berkualitas dan pada prosesnya akan menciptakan pola pengelolaan secara efektif dan efisien. Maka dari itu, administrasi pendidikan sebagai keseluruhan proses kerjasama dengan memanfaatkan semua sumber personil dan materil yang tersedia dan sesuai untuk mencapai tujuan pendidikan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien diharapkan dapat mewujudkannya. Konsep manajemen peserta didik disini yang menjadi bahan kajian untuk melakukan perbaikan-perbaikan dalam mencapai kepuasan siswa, karena didalam manajemen peserta didik ini terdapat pelayanan-pelayanan yang seyoginya dilaksanakan oleh para pemangku pendidikan, terutama guru sebagai sentral yang secara aktif menghadiri situasi kelas secara kontinu.

Partisipasi guru dalam pelayanan peserta didik sudah merupakan kewajiban dan tanggung jawab guru secara formal. Pelayanan peserta didik perlu penanganan secara serius, karena peserta didik adalah warga sekolah yang menjadi tujuan akhir sebagai “*output*” atau keluaran yang perlu dipertahankan

kualitasnya/lulusannya. Fokus pelayanan peserta didik dari guru bersumber dari kebutuhan peserta didik setiap saat mereka memperoleh pelajaran, baik berupa teori yang ada hubungannya dengan kehidupan sehari-hari.

Menurut Sa'ud (2008:85) keberhasilan lembaga persekolahan dapat dilihat dari sudut dan tingkat kepuasan dari pelanggannya, yaitu pelanggan sekolah yang dikategorikan pelanggan internal maupun pelanggan eksternal. Hal ini memberikan arti bahwa ukuran sebuah keberhasilan sekolah dapat dilihat dari layanan yang diberikannya. Apakah layanan yang diberikan itu berada pada taraf yang sama atau sesuai dengan harapan pelanggan atau bahkan melebihi, seperti apa yang diharapkan oleh pelanggannya. Selain itu, Alma (2008:13) mengemukakan bahwa apabila kita melihat lembaga pendidikan dari kacamata sebuah *corporate*, maka lembaga pendidikan ini adalah suatu organisasi produksi yang menghasilkan jasa pendidikan yang dibeli oleh para konsumen. Maka dari itu, lembaga pendidikan ini seyoginya memperhatikan kepuasan dari pelanggan itu sendiri yaitu peserta didik/ siswa, kinerja lembaga dan mutu layanan dari lembaga tersebut. Sedangkan Sopiatin (2010:33) mengemukakan bahwa kepuasan siswa adalah suatu sikap positif siswa terhadap pelayanan proses belajar mengajar yang dilaksanakan oleh guru karena adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dan dibutuhkan dengan kenyataan yang diterimanya.

Pada prosesnya, sebab-sebab timbulnya ketidak puasan menurut Sopiatin (2010:34) diantaranya adalah (1) tidak sesuainya antara harapan siswa dengan kenyataan yang dialaminya, (2) layanan pendidikan yang diterima siswa tidak memuaskan, (3) perilaku personil sekolah yang kurang menyenangkan, (4) suasana dan kondisi fisik bangunan dan lingkungan sekolah yang tidak menunjang untuk belajar, (5) kegiatan ekstrakurikuler sekolah yang tidak menarik, (6) prestasi siswa yang rendah.

Fakta di lapangan menurut surat kabar tribunnews Tasikmalaya. Sejumlah SMP Negeri di Kota Tasikmalaya tampaknya kurang diminati. "Masih banyak SMP Negeri yang kekurangan siswa pada PPDB tahun ajaran sekarang ini. Kami beri waktu sepanjang masih memenuhi daya tampung itu sesuai petunjuk teknis PPDB," kata Dani, Senin (24/6/2013). Salah satu penyebab kurangnya minat

meneruskan pendidikan di kedelapan SMP Negeri tersebut, diduga karena faktor keinginan para orang tua ingin menyekolahkan anaknya di sekolah favorit yaitu kebanyakan ke SMP Swasta yang menawarkan lebih bagus dari segi pelayanannya. Jumlah lulusan SD/MI di Kota Tasikmalaya mencapai 11.522 murid. Dengan melihat banyaknya lulusan SD/MI ini, diharapkan semua lulusan itu meneruskan sekolah ke SMP Negeri maupun swasta. Sehingga tidak ada lagi SMP sederajat yang kekurangan siswa. Persentase jumlah siswa SMP swasta dari tahun ke tahun meningkat, mencapai 20%.

Adapun data dari pusat statistik pendidikan tahun 2012, untuk melihat persentase kenaikan jumlah siswa pada SMP Swasta Kota Tasikmalaya, sebagai berikut:

Tabel 1.1

Persentase kenaikan jumlah siswa SMP Swasta Kota Tasikmalaya

No	Nama Sekolah	Jumlah Siswa Per Tahun		Percentase kenaikan
		2011	2012	
1	SMP Islam Bahrul Ulum Awipari	170	233	2.86%
2	SMP Terpadu Riyadlul Ulum Wadda'wah	306	815	7.13%
3	SMP Plus Bustanul Ulum	60	81	1.00%
3	SMP PUI Kawalu	320	350	4.95%
4	SMP Islam Cisumur	145	166	2.28%
5	SMP Yos Sudarso	163	108	2.17%
6	SMP YPI Al-Huda	168	170	2.53%
7	SMP Plus Pesantren Amanah	353	419	5.62%
8	SMP Nurul Iman	155	120	2.15%
9	SMP Islam Mabdaul Ulum	147	97	1.95%
10	SMP Nasrul Haq	50	95	0.97%
11	SMP PUI Cinehel	164	112	2.20%
12	SMP Yayasan Islam Tasikmalaya	310	393	5.06%
13	SMP Al-Muttaqin	392	503	6.43%
14	SMP BPK Penabur	189	211	2.94%
15	SMP Galunggung	52	61	0.82%
16	SMP Bethel	30	33	0.46%
17	SMP Pasundan	220	230	3.35%
18	SMP Muhammadiyah	313	324	4.75%
19	SMP PUI Cicurug Tasikmalaya	62	70	0.97%

No	Nama Sekolah	Jumlah Siswa Per Tahun	Persentase kenaikan
20	SMP Ibnu Siena	83	46
21	SMP Al-Mujahid	103	110
22	SMP Al-Amin	270	292
23	SMP Islahul Ummah	50	83
24	SMP Gunung Jembar	34	69
25	SMP TQ As-Sunnah	301	439
26	SMP Al-Urwatul Wustha	24	32

Dari tabel di atas, dapat terlihat bahwasannya jumlah siswa pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya setiap tahun meningkat.

Selain itu, dalam biaya pribadi menurut hasil penelitian Pusat Penelitian Kebijakan Balitbang Depdiknas (2004) menemukan, besaran biaya satuan pendidikan keseluruhan di SD sebagian besar (73,53%) menjadi beban orangtua. Demikian pula biaya satuan pendidikan keseluruhan SMP (70,88%) masih menjadi tanggungan orangtua siswa. Sementara persentase yang ditanggung pemerintah lebih kecil. Tingginya biaya pendidikan yang ditanggung orangtua disebabkan banyaknya komponen biaya pendidikan yang menjadi beban orangtua, seperti biaya transportasi bagi siswa, biaya pembelian seragam. Alokasi anggaran pendidikan dari pemerintah lebih banyak dialokasikan untuk komponen biaya penunjang, yang menyangkut penyediaan sarana dan prasarana, seperti gaji guru, pengembangan fisik sekolah, pengadaan buku pelajaran.

Fenomena pendidikan yang menyedot biaya begitu besar dari masyarakat ini sering kita jumpai saat pendaftaran siswa baru (PSB) di tiap awal tahun pelajaran. Orangtua siswa pun dibuat meradang mengenai biaya yang harus ditanggung dalam menyekolahkan anaknya. Memang harus diakui pemerintah tak lepas tangan membiayai pendidikan. Untuk pendidikan khusus siswa SD-SMP, Pemerintah telah menggulirkan program Bantuan Operasional Sekolah (BOS) untuk meringankan beban masyarakat miskin. Namun demikian, besaran dana BOS tetaplah terbatas. Apalagi jika berbicara dana BOS khusus buku yang masih minim untuk membeli satu buku pelajaran berkualitas.

Menurut *Zammuto et al.* (2008) dikatakan bahwa: “*As a result, if an organization regularly provides service at a level that exceeds customer expectations, the service will be evaluated as high quality. In contrast, if an organization fails to meet customer expectations, the service will be judge as poor quality.*” Artinya jika sebuah organisasi teratur menyediakan layanan pada tingkat yang melebihi harapan pelanggan, layanan ini akan dievaluasi sebagai kualitas tinggi. Sebaliknya, jika suatu organisasi gagal memenuhi harapan pelanggan, layanan ini akan menjadi hakim sebagai kualitas yang buruk.

Selain itu, menurut Lewis and Booms (1983) menyatakan bahwa “*Service quality is a measure of how well the service level delivered matches customer expectations. Delivering quality service means conforming to customer expectations on a consistent basis.*” Artinya kualitas layanan adalah ukuran dari seberapa baik tingkat layanan yang disampaikan sesuai harapan pelanggan. Memberikan layanan berkualitas berarti sesuai dengan harapan pelanggan secara konsisten.

Adapun penelitian terdahulu yang menjadi pertimbangan dalam penelitian ini, yaitu Popi Sopiatin (2008) hasil penelitiannya secara menyeluruh yang tidak berdasarkan variable control adalah kompetensi guru, fasilitas sekolah, dan kegiatan ekstrakurikuler secara individu maupun bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap mutu proses belajar mengajar berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa. Edi Ruhendi (2010) hasil penelitiannya bahwa kegiatan perbaikan berkelanjutan dan kepemimpinan mutu berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa, dan besarnya kepuasan siswa berdampak terhadap prestasi siswa.

Berdasarkan paparan di atas bahwa mutu layanan guru dan biaya pribadi memiliki peranan penting dalam kepuasan siswa. Oleh karena itu, peneliti ingin meneliti secara ilmiah tentang “*Pengaruh Mutu Layanan Guru dan Biaya Pribadi Terhadap Kepuasan Siswa Pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya.*”

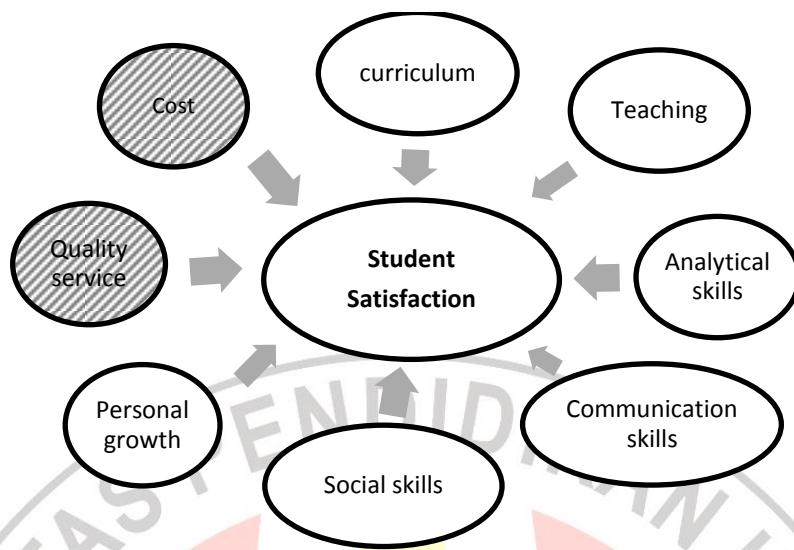
## **B. Identifikasi dan Perumusan Masalah**

Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa menurut *BC College and Institute Student Outcomes Survey (2003)* sebagai berikut:

**Ai Hilyatul Halimah , 2013**

Pengaruh Mutu Layanan Guru Dan Biaya Pribadi Terhadap Kepuasan Siswa Pada Smp Swasta Se-Kota Tasikmalaya

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu)



Gambar 1.1

*Relationship between dimensions of educational experience and satisfaction*

Berdasarkan gambar di atas, hubungan antara dimensi pengalaman pendidikan dan kepuasan dapat diuraikan sebagai berikut.

1) *Curriculum* (kurikulum)

Meliputi 1) *curriculum content* (isi kurikulum); 2) *organization of course content* (kumpulan kurikulum); 3) *courses cover relevant topics* (penyampaian pembelajaran dengan topic yang sesuai); 4) *courses up to date* (materi yang disampaikan mengikuti perkembangan zaman); 5) *courses cover standards used in field* (pembelajaran disampaikan dengan standar yang ada).

2) *Teaching* (pola mengajar)

Meliputi, 1) *Quality of instruction* (Kualitas intruksi); 2) *Avaibility of instructors outside class* (ketersediaan guru bertemu di luar kelas); 3) *Opportunities for class discussions* (kesempatan untuk diskusi); 4) *Opportunities for class presentations* (kesempatan untuk presentasi); 5) *Test of papers assigned* (tugas yang sesuai dengan materi).

3) *Analytical skill* (kemampuan menganalisa)

Meliputi, 1) *Analyze, think critically, solve problems* (kemampuan menganalisa, berfikir kritis, dan dapat menyelesaikan masalah); 2) *Combine ideas into new information* (Mengkombinasikan ide terhadap informasi baru);

- 3) *Find and use information* (menemukan dan mempergunakan informasi); 4) *Learn on one's own* (belajar dari pihak lain)
  - 4) *Communication skills* (kemampuan berkomunikasi)  
Meliputi, 1) *Speak effectively* (berbicara secara efektif); 2) *Write clearly and concisely* (menulis jelas dan singkat); 3) *read and comprehend material* (membaca materi secara menyeluruh).
  - 5) *Social skill* (kemampuan social)  
Meliputi, 1) *Work effectively with others* (bekerja secara efektif dengan pihak lain); 2) *Develop Supportive relationships* (Membangun saling mendukung satu sama lain).
  - 6) *Personal growth* (pertumbuhan diri)  
Meliputi, 1) *Understand oneself and abilities* (mengerti dan memahami kemampuan yang dimiliki); 2) *Develop values and ethical standards* (Membangun nilai dan standar etika); 3) *Aware of culture on philosophies* (memahami budaya dan filosofi).
  - 7) *Service quality* (mutu layanan)  
Merupakan layanan yang diberikan kepada siswa untuk mencapai kepuasan, karena mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
  - 8) *Cost* (biaya)  
Merupakan sejumlah nilai uang yang dibelanjakan atau jasa pelayanan yang dibebankan pada siswa.
- Berdasarkan teori di atas, faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa sangat kompleks sekali, adapun dalam penelitian ini saya akan mengambil dua faktor untuk dijadikan sebagai variabel, yaitu mutu layanan (*service quality*) dan biaya (*cost*). Dikarenakan mutu layanan ini yang dikhususkan pada mutu layanan guru sebagai sentral yang secara aktif berhubungan langsung dengan siswa, dan biaya (*cost*) sebagai biaya yang harus dikeluarkan oleh siswa dalam rangka menerima berbagai pelayanan di sekolah.

Rumusan masalah merupakan gambaran umum dijadikan tentang ruang lingkup atau pembahasan bidang kajian dalam penelitian, sehingga akhirnya masalah yang akan diteliti tampak jelas.

Adapun pokok permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini mengenai pengaruh mutu layanan guru dan biaya pribadi terhadap kepuasan siswa, dari pokok permasalahan tersebut maka yang menjadi rumusan masalah dari penelitian ini sebagai berikut.

1. Bagaimana kepuasan siswa pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya?
2. Bagaimana mutu layanan guru pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya?
3. Bagaimana biaya pribadi pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya?
4. Berapa besar pengaruh mutu layanan guru terhadap kepuasan siswa pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya?
5. Berapa besar pengaruh biaya pribadi terhadap kepuasan siswa pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya?
6. Berapa besar pengaruh mutu layanan guru dan biaya pribadi terhadap kepuasan siswa pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya?

### **C. Tujuan Penelitian**

#### **1. Tujuan Umum**

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh mutu layanan guru dan biaya pribadi terhadap kepuasan siswa pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya.

#### **2. Tujuan Khusus**

Adapun tujuan khusus penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis

1. Kepuasan siswa pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya.
2. Mutu layanan guru pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya.
3. Biaya pribadi pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya.
4. Besarnya pengaruh mutu layanan guru terhadap kepuasan siswa pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya
5. Besarnya pengaruh biaya pribadi terhadap kepuasan siswa pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya

6. Besarnya pengaruh mutu layanan guru dan biaya pribadi terhadap kepuasan siswa pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik itu bagi peneliti maupun bagi semua pihak pengembang ilmu pengetahuan. Secara terperinci kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1. Kegunaan Teoritik**

Secara teoritik penelitian ini dapat mengembangkan serta memperkaya ilmu administrasi pendidikan khususnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa.

##### **2. Kegunaan Praktis**

Secara praktis kegunaan dari penelitian ini adalah:

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang lebih luas khususnya bagi peneliti dan umumnya bagi praktisi pendidikan.
- b. Memberikan informasi mengenai pengaruh mutu layanan guru dan biaya pribadi terhadap kepuasan siswa.
- c. Memberikan masukan kepada Sekolah Menengah Pertama khususnya SMP Swasta untuk terus meningkatkan kepuasaan siswa.

#### **7. Struktur Organisasi Tesis**

Untuk memahami alur pikir dalam penulisan tesis ini, maka perlu adanya struktur organisasi yang berfungsi sebagai pedoman penyusunan laporan penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

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, kemudian kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

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

