

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Menghadapi perubahan dan tantangan dunia yang semakin kompleks ini dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas. Dalam hal ini, pendidikan nasional diharapkan mampu untuk menciptakan manusia yang berkualitas yang mampu menghadapi persaingan global dan bertanggung jawab atas pembangunan bangsa. Hal ini sebagaimana tujuan pendidikan nasional yang tercantum di dalam Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 Pasal 3 yang menyebutkan 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.

Mengingat strategisnya peran pendidikan tersebut, maka pada saat ini peningkatan mutu layanan pendidikan menjadi program utama pemerintah untuk mencerdaskan bangsa. Untuk mewujudkan hal tersebut, pemerintah memberlakukan berbagai ketentuan yang salah satunya memerintahkan sekolah untuk melaksanakan kegiatan pelayanan pendidikan sesuai dengan yang diisyaratkan oleh PP No. 19 tahun 2005 Pasal 1 poin 1 yang menyatakan Standar Nasional Pendidikan adalah kriteria minimal tentang sistem pendidikan di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Kualitas pendidikan berbeda dengan kualitas organisasi perusahaan yang menghasilkan produk berupa barang, karena kualitas pendidikan menyangkut kualitas manusia melalui proses pembelajaran. Siswa merupakan individu yang unik yang berkembang sesuai dengan tahap perkembangannya, dan perkembangan masing-masing siswa pada setiap aspek tidaklah selalu sama. Oleh karena itu, kualitas pendidikan akan bergantung pada kemampuan pihak sekolah dalam memberikan layanan pendidikan kepada siswa. Indikasi

dari pelayanan yang berkualitas adalah ketika pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan kepadanya. Dalam hal ini siswa merupakan pelanggan utama sekolah. Dengan demikian, mutu layanan pendidikan yang diberikan oleh sekolah harus diorientasikan pada kebutuhan siswa dan memperhatikan apa yang dirasakan oleh siswa terhadap layanan pendidikan yang diberikan oleh sekolah.

Pada era otonomi daerah saat ini, sekolah sebagai kelompok layanan pendidikan menyelenggarakan pendidikan dengan menggunakan pendekatan Manajemen Berbasis Sekolah (MBS). Hal ini seperti yang ditegaskan dalam Pasal 51 UUSPN No. 20 tahun 2003 bahwa pengelolaan pendidikan anak usia dini, pendidikan dasar, dan pendidikan menengah dilaksanakan berdasarkan standar pelayanan minimal dengan prinsip manajemen berbasis sekolah/madrasah. Dalam model penyelenggaraan pendidikan MBS, sekolah diberi kewenangan untuk mengelola lembaganya secara mandiri sesuai dengan kebutuhan. Salah satu misi dari MBS ini adalah menyempurnakan pelayanan pendidikan melalui perbaikan manajemen sekolah (*school reform*).

Sekolah memiliki tugas untuk mencerdaskan anak bangsa dan menghasilkan lulusan berkualitas sehingga mampu terjun ke dalam bidang-bidang pekerjaan dalam kehidupan masyarakat. Dengan demikian inti kegiatan sekolah terletak pada proses belajar mengajar karena perubahan kemampuan dan sikap siswa terjadi di dalamnya. Maka dalam hal ini, layanan pembelajaran menjadi aspek utama yang perlu diperhatikan pihak sekolah agar kebutuhan belajar siswa dapat terpenuhi dengan baik. Hal ini sejalan dengan yang diungkapkan oleh Aan Komariah dan Cepi Triatna (2004, hlm.7) :

Layanan pembelajaran merupakan aspek utama organisasi sekolah. Sekolah yang efektif senantiasa responsif dan adaptif terhadap perkembangan lingkungan yang kompleks dan penuh ketidakpastian. Espejo (1996) mengungkapkan bahwa organisasi harus mengembangkan dan meningkatkan kemampuan dalam memberikan kualitas produk dan layanan jasa kepada pelanggannya dalam era kompetisi yang semakin kuat. Layanan pembelajaran merupakan urusan utama sekolah yang menjadi patokan terjadi atau tidaknya perubahan kemampuan siswa sebagai representasi dari upaya yang dilakukan guru dan manajemen sekolah.

Pelaksanaan MBS pada hakikatnya adalah usaha untuk meningkatkan mutu pendidikan. Oleh karenanya pelaksanaan MBS ini identik dengan pendekatan TQM. Dalam TQM, kualitas ditentukan oleh pelanggan. Oleh karena itu, organisasi sekolah yang berorientasi pada TQM akan selalu responsif terhadap kebutuhan dan kepuasan siswa. Seperti yang disampaikan oleh Tjiptono (2003, hlm. 102) bahwa semua usaha manajemen dalam TQM diarahkan pada satu tujuan utama, yaitu terciptanya kepuasan pelanggan. Apapun yang dilakukan manajemen tidak ada gunanya bila akhirnya tidak menghasilkan peningkatan kepuasan pelanggan.

Tjiptono (2003, hlm. 102) mengungkapkan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Dengan adanya kepuasan yang dirasakan siswa terhadap layanan pembelajaran yang diberikan kepadanya, maka proses belajar mengajar diharapkan dapat berjalan dengan lancar sehingga akan berdampak kepada peningkatan prestasi siswa. Ada beberapa alasan mengapa peserta didik harus mendapatkan pelayanan terbaik di sekolah (Suhardan, 2010, hlm. 107) :

1. Peserta didik adalah orang yang memiliki kekuatan dalam bentuk kebebasan memilih lembaga pendidikan mana yang ia sukai, karena kecocokannya dengan keinginan, harapan dan kebutuhannya.
2. Peserta didik adalah orang yang mempunyai pilihan untuk menempuh ilmu sesuai dengan cita-cita dan harapan masa depan. Sekolah yang dapat menyediakan disiplin ilmu yang sesuai dengan kebutuhannya dapat diyakini akan memperoleh transaksi belajar.
3. Peserta didik adalah individu yang memiliki kepribadian, tujuan, cita-cita hidup, dan potensi diri, oleh karena itu, ia tak dapat diperlakukan semena-mena. Ia memiliki kekuatan untuk menetapkan sekolah mana yang dapat memenuhi kebutuhan pengembangan diri dan kepribadiannya.
4. Peserta didik adalah anak yang sedang tumbuh dan berubah, kebutuhannya pada hari ini belum tentu sama dengan kebutuhannya kemarin. Implikasinya perlakuan yang diberikan harus dapat diperbaiki menyusul perubahan dan kemajuan yang diinginkannya.
5. Peserta didik menuntut pelayanan individu dan kelompok, mereka membutuhkan dorongan semangat agar terjadi proses belajar aktif.
6. Peserta didik tumbuh dan berkembang, memperoleh kemajuan belajar menuntut evaluasi untuk diketahui perubahannya.

7. Peserta didik dalam pembelajaran tidak dapat disamakan dengan memproses barang. Peserta didik berinteraksi dan berkomunikasi dalam situasi pendidikan dengan pendidiknya.

Akan tetapi pada kenyataannya, masih banyak keluhan-keluhan dari masyarakat mengenai pendidikan pada saat ini memperlihatkan bahwa masih ada pelanggan pendidikan yang belum merasa puas terhadap layanan pendidikan yang ada. Hal ini dikarenakan masih terdapat beberapa permasalahan pendidikan yang berdampak pada rendahnya pelayanan sekolah, yaitu permasalahan yang menyangkut guru. Guru merupakan komponen utama dalam peningkatan mutu layanan pembelajaran, karena gurulah yang berinteraksi langsung kepada siswa dalam proses belajar mengajar di dalam kelas. Permasalahan-permasalahan pendidikan tersebut yaitu masih rendahnya kualitas mengajar guru, distribusi guru yang tidak merata, dan kondisi bangunan sekolah yang perlu diperbaiki yang mengindikasikan tidak memadainya fasilitas belajar untuk siswa, seperti yang dikutip dari blog Indonesia Berkibar : <http://indonesiaberkibar.org/id/fakta-pendidikan>

Menurut data Kemendiknas 2010 akses pendidikan di Indonesia masih perlu mendapat perhatian, lebih dari 1,5 juta anak tiap tahun tidak dapat melanjutkan sekolah. Sementara dari sisi kualitas guru dan komitmen mengajar terdapat lebih dari 54% guru memiliki standar kualifikasi yang perlu ditingkatkan dan 13,19% bangunan sekolah dalam kondisi perlu diperbaiki. Permasalahan lainnya adalah distribusi Guru tidak merata. 21% sekolah di perkotaan kekurangan Guru. 37% sekolah di pedesaan kekurangan Guru. 66% sekolah di daerah terpencil kekurangan Guru dan 34% sekolah di Indonesia yang kekurangan Guru. Sementara di banyak daerah terjadi kelebihan Guru (Sumber: Teacher Employment & Deployment, World Bank 2007).

Permasalahan mengenai rendahnya mutu layanan pendidikan tersebut bisa disebabkan oleh belum optimalnya manajemen sekolah yang dilakukan serta tidak tersedianya jaminan mutu sekolah. Seperti yang disampaikan oleh Sugiyono (2003, hlm. 15) bahwa kegagalan pendidikan membangun sumberdaya manusia Indonesia disebabkan oleh karena pengelolaan pendidikan di Indonesia belum dilakukan secara profesional. Dalam hal ini, pengelola sekolah perlu memperbaiki tata kelola sekolah dengan cara melakukan perubahan dan inovasi terhadap manajemen yang dilakukan.

Manajemen sekolah yang baik adalah manajemen yang menitikberatkan pada peningkatan masalah mutu. Penjaminan mutu sekolah dapat dilakukan dengan cara menetapkan standar internasional melalui penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008. ISO adalah badan standarisasi internasional yang menangani masalah standarisasi untuk barang dan jasa yang diakui oleh beberapa negara di dunia. Menurut Gaspersz (2002, hlm.1), ISO 9001:2008 adalah suatu standar internasional untuk sistem manajemen kualitas. ISO 9001:2008 menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk menjamin bahwa organisasi akan memberikan produk (barang dan/atau jasa) yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan.

ISO 9001:2008 merupakan salah satu bentuk implementasi *Total Quality Management* (TQM). Sistem manajemen mutu ini mensyaratkan sebuah organisasi agar memiliki standar yaitu antara lain standar pengelolaan sumberdaya, realisasi produk, pengukuran dan evaluasi, serta sistem dikumentasi. Beberapa penelitian telah membuktikan bahwa implementasi TQM secara efektif berpengaruh positif terhadap: motivasi kerja karyawan; meningkatkan kepuasan karyawan dan menurunkan minat untuk pindah kerja; pengurangan biaya dan meningkatkan kinerja bisnis; kinerja manajerial; dan peningkatan kualitas sumber daya manusia (Huamg dan Yao yang dikutip dari [blog Haida Raufa:https://dansnoera.wordpress.com/2011/03/23/pengembangan-budaya-kualitas-melalui-penerapan-iso-90012000-di-universitas-negeri-yogyakarta/](https://dansnoera.wordpress.com/2011/03/23/pengembangan-budaya-kualitas-melalui-penerapan-iso-90012000-di-universitas-negeri-yogyakarta/)).

Karena penerapan ISO ini berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan pelanggan pendidikan yaitu salah satunya adalah siswa, maka sertifikasi SMM ISO 9001:2008 pada sekolah diharapkan mampu mendongkrak kualitas pelayanan yang diberikan sekolah terutama dalam proses pembelajaran sehingga akan berdampak pula pada peningkatan mutu pendidikan.

Sekolah yang menerapkan SMM ISO 9001:2008 dengan yang tidak menerapkan SMM ISO 9001:2008 tentu memiliki perbedaan dalam hal standar pengelolaan sekolahnya juga dalam hal kepuasan pelanggan terhadap mutu layanan pembelajarannya. Model ISO 9001:2008 saat ini lebih

difokuskan pada sistem manajemen berbasis proses (*process base*) yang lebih fleksibel terhadap modifikasi untuk menjamin kepuasan pelanggan. Keunggulan dari SMM ISO 9001:2008 ini adalah adanya sistem pengukuran kepuasan pelanggan, dibukanya saluran komunikasi pelanggan, pengukuran sistem kinerja, pengukuran output, item untuk *review* manajemen yang lebih baik, dan dipergunakannya audit internal sebagai rekomendasi proses *improvement* (Sihwarno, 2012, hlm. 51).

SMM ISO 9001:2008 ini telah banyak diterapkan oleh sejumlah sekolah untuk memperbaiki tata kelolanya, salah satunya adalah Sekolah Menengah Atas Negeri 2 Kota Cirebon yang telah menerapkan dan mendapatkan sertifikat SMM ISO 9001:2008 pada tanggal 28 Oktober 2011 oleh lembaga sertifikasi IAPMO R & T Regristation Services. Berdasarkan hasil studi lapangan yang telah dilakukan pada Bulan Maret 2015, SMAN 2 Cirebon telah memberikan layanan pembelajaran secara optimal kepada peserta didik dengan memperhatikan kepuasan peserta didik melalui pembagian kuisisioner secara periodik. Melalui kuisisioner kepuasan siswa ini, maka sekolah dapat mengetahui apa saja kebutuhan belajar siswa, sehingga sekolah dapat melakukan peningkatan pelayanan terutama pelayanan pembelajaran berdasarkan hasil rekapitulasi pembagian kuisisioner tersebut.

Berbeda dengan SMAN 2 Cirebon yang telah berinovasi terhadap tata kelola sekolahnya dengan menerapkan dan memperoleh sertifikat SMM ISO 9001:2008, SMAN 1 Cirebon tidak menerapkan SMM ISO 9001:2008. Hal ini berarti tidak adanya jaminan terhadap kualitas layanan yang di berikan sekolah terhadap pelanggan pendidikan terutama siswa, sekolah tidak melakukan survey kepuasan pelanggan, dan tidak menggunakan audit internal untuk perbaikan dan peningkatan mutu. Namun, meskipun dalam standar manajemen pelayanan sekolahnya berbeda, setiap sekolah sudah seharusnya memberikan layanan pendidikan yang optimal kepada siswa untuk memenuhi kebutuhan belajarnya.

Berdasarkan fenomena-fenomena tersebut dapat diketahui bahwa terdapat perbedaan kondisi sekolah yang menerapkan dan tidak menerapkan SMM ISO 9001:2008. Maka permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan

sebagai berikut: apakah penerapan SMM ISO 9001:2008 berdampak pada mutu layanan pembelajaran? Untuk itulah, melalui penelitian ini peneliti berusaha untuk mengetahui sejauhmana dampak penerapan SMM ISO 9001:2008 terhadap mutu layanan pembelajaran yang didasarkan pada tingkat kepuasan siswa terhadap mutu layanan pembelajaran yang diberikan oleh sekolah dengan cara melakukan studi perbandingan dengan kepuasan siswa terhadap mutu layanan pembelajaran di sekolah yang tidak menerapkan SMM ISO 9001:2008.

Sesuai dengan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul ***“Studi Komparatif Kepuasan Siswa Terhadap Mutu Layanan Pembelajaran Pada Sekolah Bersertifikat ISO dan Tidak Bersertifikat ISO di Kota Cirebon”***.

B. Batasan dan Rumusan Masalah Penelitian

1. Batasan Masalah

Agar masalah dalam penelitian ini tidak terlampaui luas ruang lingkungannya dan mampu memperoleh kejelasan mengenai masalah yang akan diteliti, maka penulis membatasi penelitian ini sebagaimana berikut:

a) Secara Konseptual

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana perbedaan tingkat kepuasan siswa terhadap mutu layanan pembelajaran di sekolah bersertifikat ISO dan SMA Negeri yang tidak bersertifikat ISO.

b) Secara Kontekstual

Penelitian ini dilakukan pada suatu lembaga pendidikan yang akan diteliti di sekolah bersertifikat ISO (SMAN 2 Kota Cirebon) dan sekolah tidak bersertifikat ISO (SMAN 1 Kota Cirebon).

2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan langkah yang sangat penting karena akan menggambarkan ruang lingkup dalam penelitian. Bertolak

dari latar belakang penelitian yang telah dipaparkan, maka dapat dirumuskan dalam penelitian yaitu ‘Bagaimana tingkat kepuasan siswa terhadap mutu layanan pembelajaran pada sekolah bersertifikat ISO dan sekolah tidak bersertifikat ISO di Kota Cirebon’. Rumusan masalah tersebut dirinci ke dalam beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan siswa terhadap mutu layanan pembelajaran pada SMA Negeri yang bersertifikat ISO di Kota Cirebon?
2. Bagaimana tingkat kepuasan siswa terhadap mutu layanan pembelajaran pada SMA Negeri yang tidak bersertifikat ISO di Kota Cirebon?
3. Apakah terdapat perbedaan yang signifikan dalam tingkat kepuasan siswa terhadap mutu layanan pembelajaran di sekolah bersertifikat ISO dan tidak bersertifikat ISO di Kota Cirebon?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini merupakan pedoman bagi peneliti dalam melaksanakan penelitiannya. Tujuan penelitian ini dapat diperoleh setelah penelitian selesai dilakukan. Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Tujuan Umum

Secara umum tujuan yang ingin diperoleh dari penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi yang jelas mengenai perbedaan tingkat kepuasan siswa terhadap mutu layanan pembelajaran pada SMA Negeri yang bersertifikat ISO dengan SMA Negeri yang tidak bersertifikat ISO di Kota Cirebon.

2. Tujuan Khusus

- a) Untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap mutu layanan pembelajaran pada sekolah bersertifikat ISO di SMA Negeri 2 Kota Cirebon.

- b) Untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap mutu layanan pembelajaran pada sekolah yang tidak bersertifikat ISO di SMA Negeri 1 Kota Cirebon.
- c) Untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan siswa terhadap mutu layanan pembelajaran antara sekolah bersertifikat ISO dan tidak bersertifikat ISO di SMA Negeri se-Kota Cirebon.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh penulis ini diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu sebagai berikut :

- a) Segi Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan kajian lebih lanjut mengenai perkembangan Ilmu Administrasi Pendidikan khususnya terkait dengan konsep kepuasan pelanggan dan ISO 9001:2008 di dalam teori manajemen mutu terpadu.

- b) Segi Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan evaluasi bagi sekolah dalam memperbaiki mutu layanan pembelajaran baik pada sekolah bersertifikat ISO maupun tidak bersertifikat ISO.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan sumbangan pemikiran bagi Dinas Pendidikan dalam menentukan kebijakan terutama untuk peningkatan pelayanan sekolah sehingga dapat meningkatkan kualitas pendidikan.

E. Struktur Organisasi Skripsi

Struktur organisasi skripsi ini penulis sajikan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai sistematika umum dalam skripsi ini. Secara umum struktur atau sistematika skripsi ini terdiri dari :

Halaman Judul

Halaman Pengesahan

Erlisa Dwi Riski, 2015

Studi komparatif kepuasan siswa terhadap mutu layanan pembelajaran pada sekolah bersertifikat ISO dan tidak bersertifikat ISO di kota cirebon

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

Halaman Pernyataan
Abstrak
Kata Pengantar
Ucapan Terima Kasih
Daftar Isi
Daftar Tabel
Daftar Gambar
Daftar Lampiran
Bab I Pendahuluan
Bab II Kajian Teoritis, Penelitian Terdahulu, Kerangka Berpikir dan Hipotesis Penelitian
Bab III Metode Penelitian
Bab IV Temuan dan Pembahasan
Bab V Simpulan, implikasi dan rekomendasi
Daftar Pustaka
Lampiran

Berikut ini penulis uraikan kelima bab dari sistematika umum yang telah ditetapkan berdasarkan Peraturan Rektor Universitas Pendidikan Indonesia Nomor 4518/UN40/HK/2014 Tentang Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Pendidikan Indonesia Tahun 2014 :

1. Bab I Pendahuluan
Pada Bab I ini dibahas tentang latar belakang penelitian, batasan dan rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat/signifikansi penelitian, dan struktur organisasi skripsi.
2. Bab II Kajian Teoritis, Penelitian Terdahulu, Kerangka Berpikir dan Hipotesis Penelitian

Bab II dalam skripsi ini berisi konteks yang jelas terhadap topik atau permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini yaitu teori dari para ahli mengenai kepuasan siswa, mutu layanan pembelajaran, serta ISO 9001:2008 dan pengaruhnya terhadap mutu layanan pembelajaran dan kepuasan siswa. Selain itu, dijelaskan pula mengenai penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian dalam skripsi ini, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

3. Bab III Metode Penelitian

Dalam Bab III ini dibahas secara rinci penjabaran mengenai metode penelitian yang berisi desain penelitian, partisipan, populasi dan sampel penelitian, instrumen penelitian, dan prosedur penelitian.

4. Bab IV Temuan dan Pembahasan

Pada Bab IV ini dijelaskan dua hal, yakni pertama dibahas mengenai temuan penelitian berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data yang berkaitan dengan tujuan penelitian, masalah penelitian, dan hipotesis penelitian. Kemudian yang kedua yaitu pembahasan temuan penelitian untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan

5. Bab V Simpulan, implikasi dan rekomendasi

Bab V dalam penelitian ini dibahas mengenai kesimpulan peneliti dari hasil analisis penelitian yang telah dilakukan, implikasi dan rekomendasi yang penulis ajukan mengenai hal-hal penting yang dapat dimanfaatkan dari hasil penelitian ini kepada para pembuat kebijakan, lembaga atau satuan pendidikan, para pengguna hasil penelitian ini, dan kepada peneliti selanjutnya.