

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG PENELITIAN

Peningkatan kualitas dalam berbagai bidang kehidupan sangat bergantung pada manusia sebagai subyek atau pelaku. Pendidikan, dalam hal ini sekolah atau satuan pendidikan diharapkan memberi jaminan menghasilkan lulusan pendidikan (*output*) yang bermutu tinggi sebagai upaya untuk menghasilkan sumber daya manusia yang handal. Hal ini menjadi sebuah penegasan karena pendidikan merupakan elemen penting dari kehidupan seseorang dan menjadi aspek strategis bagi terbentuknya potensi manusia sehingga berkualitas bagi pembangunan suatu bangsa (Sagala 2004:1).

Senada dengan pendapat Engkoswara dan Komariah (2010:1) bahwa “pendidikan merupakan alat yang strategis dalam mengembangkan sumber daya manusia untuk memiliki segala potensi agar dapat mengaktualisasikan diri bagi orang lain, dengan kata lain pendidikan menjadi investasi keuntungan sosial dan pribadi serta menjadi bangsa bermartabat dan individu manusia yang memiliki derajat”. Hal ini berarti kemajuan bangsa dan negara dapat dirasakan dari sumbangan manusia untuk kesejahteraan diri sendiri dan masyarakat. Mengingat betapa pentingnya pendidikan, maka penyelenggaraan sekolah hendaknya dilakukan dan dikelola secara baik dan serius oleh tenaga-tenaga profesional yang menguasai ilmu pendidikan dan aturan penyelenggaraan sekolah yang layak.

Berdasarkan ulasan di atas dapat dikatakan betapa pentingnya pendidikan sebagai alat strategis untuk meningkatkan taraf hidup manusia. Hal ini jelas diakui karena melalui pendidikan, program mencerdaskan bangsa dapat ditingkatkan dan dikembangkan. Undang-Undang RI Nomor 20 tahun 2003 Bab I Pasal 1 ayat (1) mengatakan bahwa:

”Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual

keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta ketrampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara.”

Berdasarkan hal tersebut di atas, bahwa pendidikan merupakan suatu sistem dengan berbagai komponen yang dikelola secara baik agar seluruh potensi anak dikembangkan. Maka pendidikan perlu terus diperbaharui mutunya, sebagaimana dikatakan Sa'ud (2010:1-2). Pendidikan sebagai upaya untuk menjembatani masa sekarang dan yang akan datang, perlu pembaharuan-pembaharuan dalam pelayanan peserta didik agar berkembang sesuai dengan tuntutan zaman.

Pentingnya mutu pendidikan sebagaimana ditegaskan oleh Leg'cevic dalam jurnal Internasional dengan judul “*Quality Gap of Educational Services In Viewpoints Of Students*” (sudut pandang siswa terhadap gap kualitas pelayanan pendidikan) yang diterbitkan tanggal 15 Desember 2009 menunjukkan bahwa layanan memainkan peran penting dalam meningkatkan nilai yang positif serta mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi. Selanjutnya dikatakan bahwa, pemahaman dapat mengukur harapan pelanggan dan kinerja adalah komponen penting yang dapat digunakan untuk meningkatkan pelayanan organisasi. Sekolah sebagai lembaga pendidikan dipercaya oleh publik maka kala akademik yang diberikan dapat membawa kepuasan bagi peserta didik.

Menurut Nana, Novi dan Ahman (2006:5-6) mengenai konsep mutu dalam pendidikan bahwa, dalam menanggapi tantangan dan kebutuhan pendidikan yang bermutu dalam perkembangan ilmu dan teknologi yang sangat cepat dibutuhkan manusia-manusia yang berkualitas dalam berbagai aspek. Manusia yang dimaksud untuk memenuhi tuntutan itu ialah manusia yang berusaha tahu banyak (*‘knowing much’*), berbuat banyak (*“doing much”*), mencapai keunggulan (*“being excellence”*), menjalin hubungan dan kerja sama dengan orang lain (*“being sociable”*), serta berusaha memegang teguh nilai-nilai moral (*“being morally”*). Manusia-manusia “unggul, bermoral, dan pekerja keras” inilah yang menjadi tuntutan dari masyarakat global.

Pendidikan sangat penting untuk membentuk manusia yang berkualitas dalam berbagai aspek untuk menghadapi tuntutan zaman, tetapi kita menyadari bahwa mutu pendidikan dan mutu sumber daya manusia masyarakat kita pada saat ini masih rendah, tertinggal dari kemajuan negara tetangga ataupun negara-negara lain di dunia. Hal itu dapat dilihat dari tatanan kehidupan masyarakat yang belum menunjukkan karakter yang bermutu serta masih kurangnya karya keilmuan dan teknologi yang dapat dihasilkan, disamping juga masih rendahnya nilai standar kelulusan yang ditetapkan pemerintah pada Ujian Nasional dalam beberapa dekade terakhir ini. Dengan kondisi mutu pendidikan dan sumber daya manusia yang masih rendah tersebut, maka tidak akan mungkin bangsa kita dapat membangun masyarakat yang sejahtera sebagaimana yang kita cita-citakan.

Peningkatan mutu pendidikan hendaknya dilakukan secara terpadu dengan memperhatikan segala aspek dan unsur yang mempengaruhi proses pendidikan. Menurut Nana, Novi dan Ahman (2006:7) bahwa “pendidikan yang bermutu harus didukung oleh personalia (administrator, guru, dan tata usaha) yang bermutu dan profesional”. Selain itu belum maksimal tersedianya sarana prasarana, fasilitas, media, serta sumber belajar yang memadai, baik mutu maupun jumlah dan biaya mencukupi, manajemen yang tepat serta lingkungan. Jadi mutu pendidikan bersifat menyeluruh, menyangkut semua komponen, pelaksana, dan kegiatan pendidikan yang disebut sebagai mutu total, atau “*Total Quality*”.

Pendidikan merupakan aspek penting dalam mewujudkan mutu pendidikan untuk mencerdaskan bangsa. Sebagai subyek yang penting dalam pendidikan, profesi guru perlu dikembangkan secara terus-menerus dan proporsional sesuai dengan jabatan fungsionalnya. Kehadiran guru yang sungguh nampak terlihat dalam proses pembelajaran di sekolah. Menurut Rosalin (2008:1) mengungkapkan bahwa “guru mempunyai peran amat penting karena guru bertugas untuk mentransfer pengetahuan, keterampilan dan nilai kepada siswa”. Maka sangat dibutuhkan guru atau tenaga pendidik yang handal dan sesuai dengan profesinya.

Sebagaimana dikatakan oleh Sa'ud (2008:7) bahwa “tugas guru sebagai suatu pekerjaan atau jabatan yang menuntut keahlian, tanggung jawab dan

kesetiaan terhadap profesi. Guru adalah salah satu personil yang dominan dalam pengelolaan organisasi sekolah”. Guru adalah pendidik profesional dengan tugas utama mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai, dengan mengevaluasi peserta didik pada pendidikan anak usia dini jalur pendidikan formal, pendidikan dasar dan pendidikan menengah, ditegaskan juga dalam UU No 14 Pasal 1 Ayat 1 Tahun 2003.

Berdasarkan dari pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan dan tercapainya tujuan pendidikan bergantung pada terlaksananya secara optimal semua komponen pendidikan termasuk guru sebagai ujung tombak. Bicara mengenai keberhasilan di sini, khusus ketercapaian mutu pendidikan di Indonesia masih memprihatinkan. Fenomena empirik mengatakan pendidikan di Indonesia secara umum masih rendah mutunya, hal ini mengarah pada mutu layanan pendidikan yang diberikan sekolah. Adapun penyebab rendahnya mutu pendidikan di Indonesia sebagaimana diungkapkan oleh Kasim (2009: 36), ada tujuh permasalahan khusus dalam dunia pendidikan yang menyebabkan rendahnya mutu pendidikan yaitu: (1) rendahnya sarana fisik, (2) rendahnya kualitas guru, (3) rendahnya kesejahteraan guru, (4) rendahnya prestasi siswa, (5) rendahnya kesempatan pemerataan pendidikan, (6) rendahnya relevansi pendidikan dengan kebutuhan dan (7) mahal biaya pendidikan.

Senada dengan pendapat Amri (2013:23) yang mengatakan rendahnya mutu pendidikan di Indonesia disebabkan oleh beberapa hal di antaranya: (1) kepemimpinan sekolah yang belum optimal, (2) kualitas guru yang belum memenuhi standar nasional pendidikan, (3) pengembangan kurikulum yang belum maksimal, (4) pengalokasian dana pendidikan belum terpenuhi dan (5) sarana dan prasarana sekolah yang tidak memadai.

Lebih lanjut dijelaskan akibat rendahnya mutu pendidikan dapat dirasakan sehubungan dengan standar kelulusan dalam dekade terakhir ini. Mutu kelulusan hanya dapat diukur berdasarkan presentasi, namun mutu kelulusan masih rendah karena tolak ukur sebatas nilai akademik yang ditentukan oleh pencapaian kompetensi dasar tanpa mempertimbangkan perbedaan potensi guru, kebijakan sekolah atau daerah masing-masing. Hal lain yang ditemukan adalah masalah

kurikulum yang selalu berubah-ubah tanpa melakukan survey di lapangan sebelum melakukan perubahan. Dalam kurikulum masalah isi dari lingkup materi masih banyak kekurangan dalam segi konten terutama materi ajar dan materi belajar yang kebanyakan membuat guru dalam proses pembelajaran hanya mengacu pada apa yang ada pada buku tes. Selain itu banyak guru yang tidak mengaplikasikan rencana pelaksanaan pembelajaran dalam penggunaan metode mengajar yang bervariasi sehingga siswa kurang aktif.

Pokok penting yang juga menjadi keprihatinan adalah masalah pendidikan dan tenaga kependidikan. Sehubungan dengan sasaran utama peningkatan mutu pendidikan adalah untuk prestasi peserta didik yaitu berupa nilai, maka peran guru menjadi sangat penting (Zamroni, 2011, p.227). Pernyataan ini berarti bahwa kualitas pembelajaran sangat ditentukan dari kualitas guru yaitu kemampuan dan kemauan guru, maka perlu pengembangan profesional guru yang terus-menerus.

Adanya pernyataan yang mengungkapkan keraguan akan profesionalisme guru yang memprihatinkan. Dalam majalah kompas (9 Desember 2005) yang ditulis oleh Fattah di Bandung sebagai berikut;

“Hampir separuh dari sekitar 2,6 juta guru di Indonesia tidak layak mengajar karena kualifikasi dan kompetensinya tidak sesuai profesi dan implementasi. Kenyataan ini diduga sebagai penyebab mutu pendidikan di Indonesia rendah. Jumlah guru yang tidak layak mengajar tercatat 912.505 orang terdiri atas 605.217 guru SD, 167.643 guru SMP, 75.684 guru SMA dan 63.961 guru SMK.”

Dari pernyataan ini dapat dilihat bahwa kualitas atau kompetensi guru masih rendah. Sehubungan dengan masalah peningkatan kinerja guru, ruang lingkup administrasi pendidikan di dalamnya terdapat bidang kajian yang mempelajari manajemen sumber daya manusia (*human resources management*) sebagai strategis bagi organisasi dalam mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan. Pengembangan dan pelatihan guru dalam aspek pengetahuan, ketrampilan, dan kepribadian menjadi agenda penting dalam dunia pendidikan. Hal ini sejalan dengan upaya untuk meningkatkan mutu pendidikan, mengingat guru merupakan salah satu faktor penting dalam proses belajar mengajar. Hal

penting yang harus diketahui oleh guru dalam dunia administrasi pendidikan yaitu manajemen kelas.

Pengelolaan sekolah adalah sesuatu yang sangat rumit dalam era globalisasi di mana berkembangnya berbagai lembaga pendidikan yang bersaing dalam meningkatkan mutu. Persaingan yang sehat lahir dari upaya sekolah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kemampuan pengelolaan agar menimbulkan kepercayaan publik terhadap layanan yang diberikan oleh sekolah. Sebagaimana semua elemen yang ada di sekolah harus berupaya meningkatkan mutu pelayanan secara terus-menerus. Oleh karena sekolah bermutu, semakin dituntut untuk semakin menyadari pentingnya peningkatan dan mempertahankan mutu pelayanan institusinya.

Senada dengan pendapat Hoy dan Miskel dalam Sagala (2004:57) mengatakan bahwa “sekolah sebagai institusi pengelola pelayanan pendidikan diharapkan dapat memfungsikan seluruh sumber daya yang ada secara efektif dalam mencapai tujuan, dan efisien dalam penggunaan sumber daya dalam suatu hubungan organisasi”. Hal ini berarti sekolah sebagai lembaga pendidikan dalam suatu sistem yang merupakan proses mekanisme bahan mentah (*raw input*) berupa peserta didik melalui tahapan “proses” menghasilkan keluaran (*out put*) berupa tamatan/lulusan dengan menggunakan sarana penunjang serta tenaga kependidikan (*instrumental input*) dan kondisi lingkungan (*environmental input*) demi mendukung bagi terjaminnya proses pendidikan.

Keberhasilan siswa dalam belajar sangat ditentukan oleh strategi pembelajaran yang dikelola oleh guru. Salah satu sumber daya manusia yang harus dipenuhi dalam upaya peningkatan mutu pendidikan adalah keberadaan guru profesional. Hal ini berarti guru perlu memahami komponen-komponen dalam melaksanakan kegiatan pembelajaran di kelas. Kemampuan guru dalam berbagai aspek seperti pengetahuan, ketrampilan, dan kepribadian sangat dibutuhkan. Pendapat ini dikuatkan oleh pernyataan Rukmana dan Suryana (2010:100) yang mengatakan “tugas guru tidak hanya mentransfer ilmu pengetahuan tetapi dengan keahliannya, guru mampu memanfaatkan semua fasilitas yang ada demi terciptanya sejumlah perilaku yang dimiliki siswa”.

Paulina Ega, 2013

Pengaruh Kinerja Mengajar Guru Dan Pemanfaatan Fasilitas Belajar Terhadap Mutu Layanan Akademik Pada Sekolah Menengah Pertama Se-Bandung Utara
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Selanjutnya dikatakan oleh Glen. I. Earthman (2009: xi) untuk mencapai tujuan dalam pendidikan perlu suatu perencanaan fasilitas yang baik guna membangun tercapainya pembelajaran yang efektif. Ini merupakan tugas administrator pendidikan dalam hal ini yaitu kepala sekolah untuk merencanakan dan mengadakan fasilitas yang baik guna membangun tercapainya pembelajaran yang efektif.

Undang-Undang No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional BAB XII pasal 45 tentang sarana prasarana menyatakan bahwa setiap satuan pendidikan formal dan non formal menyediakan sarana dan prasarana yang memenuhi keperluan pendidikan sesuai dengan pertumbuhan dan perkembangan potensi fisik, kecerdasan intelektual, sosial, emosional dan kewajiban peserta didik.

Lebih lanjut dalam peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional pendidikan, BAB VII pasal 42 yang mengatakan bahwa setiap satuan pendidikan wajib memiliki sarana yang meliputi perabot, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku dan sumber belajar lainnya bahan habis pakai serta perlengkapan lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan. Sedangkan prasarana adalah lahan, ruang kelas, ruang pimpinan satuan pendidikan, ruang pendidikan, ruang tata usaha, ruang perpustakaan, ruang laboratorium, ruang bengkel kerja, ruang unit produk, ruang kantin, instalasi daya dan jasa, tempat berolahraga, tempat beribadah, tempat bermain, tempat berkreasi dan tempat lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan.

Berdasarkan ketentuan ini, maka sekolah-sekolah mulai mengupayakan peningkatan fasilitas belajar yang diadakan oleh penyelenggara pendidikan maupun subsidi dari pemerintah. Di satu sisi sekolah mulai menyadari betapa pentingnya sarana prasarana dalam menunjang pembelajaran, namun di sisi lain masih ditemukan pemanfaatan fasilitas yang kurang optimal. Oleh karena itu guru dituntut untuk mempelajari bagaimana cara memanfaatkan fasilitas secara optimal untuk mendukung proses belajar.

Pendapat lain juga dikatakan oleh Arief, dkk (2012:11-12); guru bukan hanya menghabiskan waktu mengajar dengan menggunakan suara sehingga hilang suaranya, namun guru harus trampil menggunakan waktu dengan cara berkomunikasi menyampaikan pesan dengan menggunakan sarana belajar yang sesuai dengan kebutuhan materi dan kebutuhan siswa.

Berdasarkan pernyataan di atas bahwa pembelajaran merupakan upaya untuk memperoleh pengetahuan, ketrampilan, dan nilai-nilai positif yang dicapai dengan memanfaatkan berbagai sumber untuk belajar. Pembelajaran dapat melibatkan dua pihak yaitu siswa sebagai pembelajar dan guru sebagai fasilitator. Betapa penting peran guru demi keberhasilan proses pembelajaran. Guru merupakan salah satu komponen yang sangat menentukan dalam terselenggaranya proses pembelajaran yang menyenangkan bagi peserta didik. Keberadaan guru sebagai pelaku utama untuk memfasilitasi seluruh proses belajar siswa. Maka dibutuhkan guru yang profesional, berkualitas dalam bidang profesinya dalam mewujudkan tujuan pendidikan.

Dalam *classroom environment, climate and culture* dikatakan bahwa lingkungan kelas yang baik sangat berperan dalam menciptakan suasana belajar yang menyenangkan dan dapat meningkatkan keaktifan anak dan efektivitas belajar (Lorin, 2004: 50). Peran guru menjadi sangat penting untuk menciptakan lingkungan yang kondusif dengan memanfaatkan fasilitas belajar agar siswa mengalami kepuasan dalam belajar.

Upaya peningkatan mutu layanan akademik di mana guru sebagai ujung tombak proses pembelajaran memanfaatkan fasilitas belajar menjadi sangat penting. Namun yang terjadi di Indonesia sehubungan dengan fasilitas belajar untuk menunjang proses pembelajaran masih dinilai rendah. Data Balitbang Depdiknas (2003) menyebutkan untuk satuan SD terdapat 146.052 lembaga yang menampung 25.918.898 siswa serta memiliki 865.258 ruang kelas. Dari seluruh ruang kelas tersebut sebanyak 364.440 atau 42,12% ber kondisi baik, 299.581 atau 34,62% mengalami kerusakan ringan dan sebanyak 201.237 atau 23,26% mengalami kerusakan berat. Kalau kondisi MI diperhitungkan angka kerusakannya lebih tinggi karena kondisi MI lebih buruk daripada SD pada

umumnya. Keadaan ini juga terjadi di SMP, MTs, SMA, MA, dan SMK meskipun dengan persentase yang tidak sama.

Selain itu, artikel pada koran Kompas, Rabu 23 Maret 2010 menyatakan bahwa sampai saat ini 88.8 % sekolah di Indonesia mulai SD hingga SMA/SMK, belum melewati mutu standar pelayanan minimal karena layanan mulai dari guru, bangunan sekolah, fasilitas perpustakaan dan laboratorium, buku-buku pelajaran dan pengayaan, serta buku referensi masih minim. Pada jenjang SD baru 3,29% dari 146.904 yang masuk kategori sekolah standar nasional, 51,7% kategori standar minimal dan 44,84% di bawah standar pendidikan minimal, pada SMP 28,41% dari 34.185, 44,45% berstandar minimal dan 26% tidak memenuhi standar pelayanan minimal. Hal ini membuktikan bahwa pendidikan di Indonesia tidak terpenuhi sarana dan prasarannya (Sosiologimaaxis, 2011).

Melihat fenomena yang terjadi sesungguhnya sekolah mengalami tantangan yang berat saat menghadapi persaingan dalam dunia pendidikan yang diwarnai dengan perkembangan teknologi komunikasi dan informasi yang sangat pesat. Guru harus memiliki kompetensi untuk dapat melakukan suatu perubahan dalam proses pembelajaran di kelas. Guru dituntut lebih kreatif, inovatif, tidak merasa sebagai *teacher center*, menempatkan siswa tidak hanya sebagai objek belajar tetapi juga sebagai subjek belajar dan pada akhirnya bermuara pada proses pembelajaran yang menyenangkan, gembira, dan demokratis yang menghargai setiap pendapat sehingga pada akhirnya substansi pembelajaran benar-benar dihayati. Hal ini menjadi tuntutan layanan mutu akademik sekolah untuk mencapai keunggulan kompetitif (*competitive advantage*).

Dengan demikian pelayanan sekolah harus dapat memberi kemudahan dan kepuasan kepada stakeholder dalam seluruh program pembelajaran. Guru harus mulai terbuka terhadap perubahan dalam pengembangan diri agar mutu pelayanan kinerja berkualitas dan memuaskan pelanggan, khususnya siswa yang berhadapan langsung dalam pembelajaran.

Menurut Kotler (2008:464) mengungkapkan bahwa “tingkat kepuasan seorang pelanggan atau pemakai jasa setelah membanding kenyataan dari kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan dan persepsinya terhadap jasa tersebut”.

Paulina Ega, 2013

Pengaruh Kinerja Mengajar Guru Dan Pemanfaatan Fasilitas Belajar Terhadap Mutu Layanan Akademik Pada Sekolah Menengah Pertama Se-Bandung Utara
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Selanjutnya dijelaskan juga kesenjangan atau gap yang dirasakan oleh pelanggan akan selalu dinilai lewat proses perbandingan yang berkelanjutan antara harapan dengan kenyataan yang diberikan (Kotler, 2008 :493).

Sekolah sebagai lembaga pendidikan yang berfungsi sebagai “*agent of change*” diharapkan dapat mengubah kognitif, afektif, maupun psikomotorik peserta didik. Dengan kata lain persaingan sekolah harus diorientasikan pada pembentukan manusia yang kompeten dan beradab. Maka upaya sekolah untuk meningkatkan mutu layanan akademik harus dikelola secara efektif dan efisien. Pernyataan ini senada dalam ilmu administrasi pendidikan yang dikenal dengan konsep manajemen mutu pendidikan atau *Total Oquality Management (TQM)*, yang dicetuskan oleh Edward Sallis.

Berkaitan dengan mutu layanan akademik, berhasil tidaknya dapat dilihat dari mutu kelulusan sekolah yang membawa dampak positif bagi minat publik terhadap sekolah yang bersangkutan. Menanggapi fenomena yang mengatakan masih rendahnya mutu pendidikan di Indonesia, akan diteliti lebih dalam sejauh mana sekolah-sekolah di Indonesia telah berupaya meningkatkan mutu pendidikan melalui peningkatan mutu layanan akademik yang terus-menerus.

Sekolah Menengah Pertama Se-Bandung Utara adalah sekolah yang dikelola oleh pihak swasta maupun negeri. Berdasarkan fenomena masyarakat, sekolah - sekolah yang berada di wilayah tersebut menjadi sekolah pilihan. Hal ini dapat dilihat dari mutu sekolah berdasarkan beberapa data yang diperoleh dari Dinas Kota Bandung. Adapun data yang diperoleh sehubungan dengan prosentasi kelulusan ujian sekolah dan ujian nasional serta peringkat akreditasi sebagai berikut:

Tabel 1.1

**Prosentasi Kelulusan Ujian Sekolah (US) Dan Ujian Nasional (UN)
Tahun Pelajaran 2011/2012 Dan 2012/2013 Kota Bandung**

NO	TAHUN PELAJARAN	PROSENTASI KELULUSAN	
		KOTA BANDUNG	BANDUNG UTARA
1	2011/2012	100%	100%
2	2012/2013	100%	100%

Tabel 1.2
Peringkat Akreditasi Sekolah Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi
Nasional Sekolah/Madrasah (Ban-S/M) Jawa Barat
(SMP Se-Bandung Utara)

No	Wilayah	Tahun Akreditasi	Jumlah Sekolah	Rentang Nilai	Kualifikasi Akreditasi	Presentasi
1	Bandung Utara	2010/2011	29	100 – 86	A	96 %
2	Bandung Utara	2011/2012	1	71- 85	B	0,4 %

Berdasar data di atas maka dapat disimpulkan bahwa SMP Se-Bandung Utara memiliki mutu yang baik. Apakah mutu layanan akademik di sekolah-sekolah membuktikan mutu sekolah? Untuk membuktikan sejauh mana upaya sekolah dalam meningkatkan mutu layanan akademik, maka penulis memilih SMP Se-Bandung Utara sebagai sampel penelitian.

Pendidikan sangat mempengaruhi seluruh bidang kehidupan. Menanggapi tuntutan zaman, peran pendidikan semakin penting, di mana pendidikan harus tetap eksis dalam meningkatkan fungsinya bagi pembentukan manusia. Sebagaimana telah dikatakan di atas, bahwa pendidikan akan semakin terasa dampaknya bila guru sebagai ujung tombak dituntut untuk memiliki kemampuan dasar yang diperlukan sebagai pendidik, pembimbing dan pengajar yang tercermin pada kompetensinya. Berkualitas tidaknya proses pendidikan sangat bergantung pada kreativitas dan inovasi guru sebagai perencana, pelaksana, dan sekaligus evaluator pembelajaran.

Kompetensi guru semakin meningkat dalam pembelajaran yang tercermin dalam kemampuan guru memanfaatkan semua fasilitas belajar. Semakin terampil guru memanfaatkan semua sarana prasarana yang menunjang pembelajaran semakin meningkat pula layanan guru kepada peserta didik. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa mutu layanan akademik meningkat bergantung pada kinerja mengajar guru dalam seluruh proses pembelajaran. Melalui kompetensi guru dalam mengelola seluruh proses pembelajaran, maka terwujudlah tujuan pendidikan yang diharapkan. Penelitian ini akan diambil berdasarkan persepsi siswa terhadap kinerja mengajar guru dan pemanfaatan fasilitas belajar terhadap

Paulina Ega, 2013

Pengaruh Kinerja Mengajar Guru Dan Pemanfaatan Fasilitas Belajar Terhadap Mutu Layanan Akademik Pada Sekolah Menengah Pertama Se-Bandung Utara
 Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

mutu layanan akademik di SMP Se- Bandung Utara baik sekolah swasta maupun sekolah negeri.

B. IDENTIFIKASI DAN PERUMUSAN MASALAH

1. Identifikasi Masalah

Terwujudnya tujuan pendidikan, sangat bergantung pada mutu pendidikan yang dilaksanakan. Mutu merupakan hal penting yang diperjuangkan oleh semua lembaga begitupun dalam pendidikan. Berangkat dari tujuan pendidikan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa serta melahirkan generasi penerus yang kreatif, produktif, berdaya saing tinggi, pendidikan harus terealisasi dalam proses pembelajaran terus-menerus berusaha menghasilkan lulusan yang bermutu.

Menurut Sudarya dalam jurnal pendidikan dasar (8 Oktober 2007), mengatakan, mutu menjadi faktor kunci keberlangsungan suatu kegiatan dalam bidang industri dan bisnis maupun dalam bidang pendidikan. Dalam konsep mutu yang terkandung dalam TQM (*Total Quality Management*), ada dua kegiatan yaitu mutu yang berhubungan dengan produk berupa barang dan jasa atau layanan (*servis*). Sejalan dengan konsep ini, dalam dunia pendidikan dikenal dengan mutu layanan akademik. Menurut Alma (2003:135) mengemukakan bahwa:

“Mutu akademik adalah muara dari mutu proses pendidikan manusia, alat kurikulum dan fasilitas yang tercermin pada mutu mengajar guru, mutu pelajaran dan mutu hasil belajar, sehingga dapat membentuk seperangkat kemampuan”.

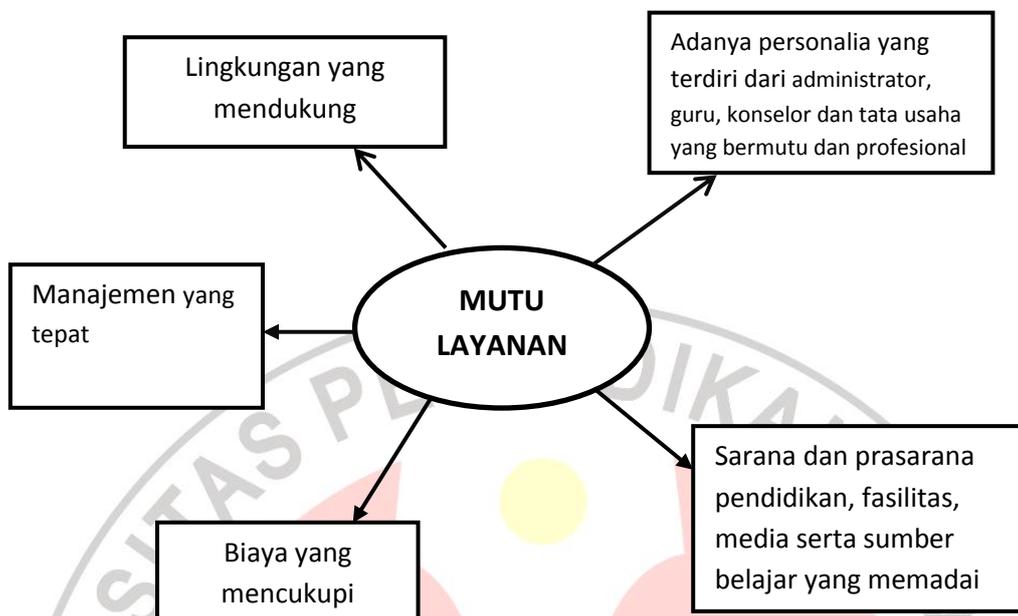
Pendapat lain diungkapkan oleh Murgatroyd dan Morgan (1994:47-48), mutu layanan memiliki definisi yang mencakup tiga hal yaitu: (1) jaminan mutu (*Quality assurance*) mutu yang mengacu pada penetapan standar, metode yang tepat dan persyaratan yang ditentukan oleh suatu lembaga, (2) kontrak konfirmasi (*contract conformance*) adalah kontrak yang beberapa mutu standarnya telah ditentukan selama pembentukan negosiasi kontrak dan (3) mutu konsumen (*costumer-driven quality*) mengacu pada orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan keinginan layanan atau pelayanan tersebut berpihak kepada mereka.

Dari kedua pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa bicara tentang mutu berkaitan dengan seluruh komponen yang mempengaruhi. Senada dengan pendapat Sudarya dalam jurnal pendidikan dasar mengatakan ada beberapa faktor yang mempengaruhi mutu layanan pendidikan yaitu (1) sumber daya manusia yang mengemukakan tentang pekerjaan, rekrutmen dan seleksi karyawan, pelatihan dan pengembangan sistem kompensasi, jalur karir, (2) organisasi/struktur yang merupakan integrasi atau koordinasi antar fungsi dan struktur pelaporan, (3) pengukuran (*measurement*) merupakan evaluasi kinerja dan pemanfaatan keluhan dan kepuasan pelanggan, (4) pendukung sistem yaitu faktor teknis, komputer dan data base, (5) layanan mencakup nilai tambah, rentang kualitas layanan, standar kinerja, pemuasan kebutuhan dan ekspektasi pelanggan, (6) program mencakup pengelolaan keluhan pelanggan, alat-alat manajemen, (7) komunikasi internal yaitu prosedur dan kebijakan serta umpan balik dalam organisasi dan (8) komunikasi eksternal yaitu edukasi pelanggan, manajemen ekspektasi pelanggan dan pembentukan citra positif perusahaan.

Pendapat lain dikatakan oleh Nana, Novi dan Ahman (2006:7) bahwa:

“Terjadi proses pendidikan yang bermutu, ada beberapa faktor yang menunjang diantaranya; (1) adanya personalia yang terdiri dari administrator, guru, konselor dan tata usaha yang bermutu dan profesional, (2) adanya sarana dan prasarana pendidikan, fasilitas, media serta sumber belajar yang memadai, baik maupun jumlahnya, (3) biaya yang mencukupi, (4) manajemen yang tepat, (5) lingkungan yang mendukung”.

Berdasarkan pendapat Murgatroyd dan Morgan, Sudarya serta Nana dkk di atas dapat disimpulkan faktor-faktor yang mempengaruhi mutu layanan pendidikan, yaitu mutu layanan akademik dalam seluruh proses pembelajaran. Agar lebih jelas faktor-faktor tersebut di atas, maka dibuatlah bagan faktor yang mempengaruhi mutu layanan akademik hasil adopsi dari beberapa pendapat sebagai berikut:



Gambar 1.1

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Layanan

2. Perumusan Masalah

Dalam penelitian ini agar permasalahan yang dibahas tidak meluas, perlu suatu batas, yang dibuat dalam bentuk rumusan masalah. Menurut Sugiyono (2009:35) mengatakan rumusan masalah adalah suatu pertanyaan yang akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data.

Berdasarkan ruang lingkup dan pembatasan masalah tersebut, maka masalah utama yaitu bagaimana pengaruh kinerja mengajar guru dan pemanfaatan fasilitas belajar terhadap mutu layanan akademik di Sekolah Menengah Pertama Se-Bandung Utara. Berdasarkan permasalahan di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana gambaran kinerja mengajar guru di Sekolah Menengah Pertama Se-Bandung Utara?
2. Bagaimana gambaran pemanfaatan fasilitas belajar di Sekolah Menengah Pertama Se-Bandung Utara?

3. Bagaimana gambaran mutu layanan akademik di Sekolah Menengah Pertama Se-Bandung Utara?
4. Seberapa besar pengaruh kinerja mengajar guru terhadap mutu layanan akademik di Sekolah Menengah Pertama Se-Bandung Utara?
5. Seberapa besar pengaruh pemanfaatan fasilitas belajar terhadap mutu layanan akademik di Sekolah Menengah Pertama Se-Bandung Utara?
6. Seberapa besar pengaruh kinerja mengajar guru dan pemanfaatan fasilitas belajar terhadap mutu layanan akademik di Sekolah Menengah Pertama Se-Bandung Utara?

C. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian merupakan suatu keinginan peneliti untuk mencari sebuah jawaban atas permasalahan yang ada. Dengan kata lain, tujuan penelitian berkaitan dengan hasil yang diperoleh setelah penelitian berakhir. Tujuan penelitian dapat dilihat dari dua konteks, yaitu tujuan penelitian secara umum dan tujuan penelitian secara khusus. Tujuan penelitian dirumuskan berdasarkan rumusan masalah. Adapun tujuan umum dan tujuan khusus tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Tujuan Umum

Secara umum tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran mengenai pengaruh kinerja mengajar guru dan pemanfaatan fasilitas belajar terhadap mutu layanan akademik di Sekolah Menengah Pertama Se-Bandung Utara.

2. Tujuan Khusus

Secara khusus penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Memperoleh gambaran mengenai pengaruh kinerja mengajar guru dan terhadap mutu layanan akademik di Sekolah Menengah Pertama Se-Bandung Utara.
- b. Memperoleh gambaran mengenai pemanfaatan fasilitas belajar terhadap mutu layanan akademik di Sekolah Menengah Pertama Se-Bandung Utara.

- c. Memperoleh gambaran mengenai mutu layanan akademik di Sekolah Menengah Pertama Se-Bandung Utara.
- d. Mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja mengajar guru dan pemanfaatan fasilitas belajar terhadap mutu layanan akademik di Sekolah Menengah Pertama Se-Bandung Utara.
- e. Mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja mengajar guru dan pemanfaatan fasilitas belajar meningkatkan mutu layanan akademik di Sekolah Menengah Pertama Se-Bandung Utara.

D. METODE PENELITIAN

1. Metode Survey

Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian survei dengan pendekatan kuantitatif melalui analisis korelasi dan regresi. Penelitian survei yang dimaksud adalah bersifat menjelaskan hubungan kausal dan pengujian hipotesis. Seperti dikemukakan oleh Masri S. (2003:21), penelitian survei dapat digunakan untuk maksud: (1) penjajagan (eksploratif); (2) deskriptif; (3) penjelasan (*eksplanatory* atau *confirmatory*), yakni menjelaskan hubungan kausal dan pengujian hipotesis; (4) evaluasi; (5) prediksi atau meramalkan kejadian tertentu dimasa datang; (6) penelitian operasional; dan (7) pengembangan indikator-indikator sosial.

Jenis penelitian survei ini memfokuskan pada pengungkapan hubungan kausal antar variabel, yaitu suatu penelitian yang diarahkan untuk menyelidiki hubungan sebab berdasarkan pengamatan terhadap akibat yang terjadi, dengan tujuan memisahkan pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung sesuatu variabel penyebab terhadap variabel akibat. Variabel sebab-akibat tersebut adalah kinerja mengajar guru (X_1) dan pemanfaatan fasilitas belajar (X_2) terhadap mutu layanan akademik (Y).

2. Pendekatan Kuantitatif

Pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan yang memungkinkan dilakukan pencatatan dan analisis data hasil penelitian secara eksak dan

menganalisis datanya menggunakan statistik. Oleh karena itu pendekatan kuantitatif banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut serta penampilan hasilnya (Arikunto, 2002: 10)

3. Analisis Regresi

Analisis regresi adalah teknik statistikal yang digunakan untuk mengukur hubungan antara variabel dependent (Y) dengan dua variabel indevendent (X_1) dan (X_2). Analisis regresi digunakan untuk mendapatkan informasi agar tujuan penelitian dapat tercapai, regresi dapat dipakai untuk memperkirakan variabel mana, atribut mana yang paling banyak memberikan kontribusi dengan uji coba yang signifikan.

F. MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis.

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat mengungkapkan prinsip-prinsip serta faktor-faktor yang berkaitan dengan kinerja mengajar guru, pemanfaatan fasilitas belajar dan mutu layanan akademik. Manfaat yang lebih nyata, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah keilmuan khususnya dalam bidang peningkatan mutu layanan akademik yang dilihat dari kinerja mengajar guru dan pemanfaatan fasilitas belajar yang ada di sekolah.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian diharapkan memberi sumbangan berarti bagi acuan pemikiran untuk peningkatan mutu layanan akademik bagi Sekolah Menengah Pertama Se-Bandung Utara yang dilihat dari kinerja mengajar guru dan pemanfaatan fasilitas belajar. Penelitian yang dilakukan juga mendapat beberapa manfaat praktis sebagai berikut:

- a. Bagi penulis, menambah wawasan dalam pengetahuan sehubungan dengan hasil penelitian tentang pengaruh kinerja mengajar guru dan pemanfaatan fasilitas belajar terhadap mutu layanan akademik. Lebih lanjut, sehubungan dengan profesi penulis sebagai pendidik, penelitian ini sangat membantu

Paulina Ega, 2013

Pengaruh Kinerja Mengajar Guru Dan Pemanfaatan Fasilitas Belajar Terhadap Mutu Layanan Akademik Pada Sekolah Menengah Pertama Se-Bandung Utara
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

dalam penerapan tugas secara nyata, sehingga berdampak pada peningkatan mutu layanan di masa yang akan datang.

- b. Bagi pengelola dan kepala sekolah, penelitian ini sebagai masukan dalam meningkatkan mutu layanan akademik yang dilihat dari dampak atau pengaruh kinerja mengajar guru dan pemanfaatan fasilitas belajar yang signifikan.
- c. Bagi guru-guru dan semua tenaga administrasi, dari hasil penelitian ini menjadi masukan yang berarti dalam membantu meningkatkan kinerja mengajar dan pemanfaatan fasilitas belajar serta memperbaiki layanan akademik sehingga mutu sekolah meningkat sesuai dengan harapan pelanggan atau stakeholder.
- d. Bagi peserta didik, khususnya sebagai responden, melalui hasil evaluasi penelitian ini yang dibuat dapat membantu pengembangan sekolah dalam peningkatan mutu layanan akademik yang lebih baik bagi peserta didik.

F. Struktur Organisasi Tesis

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri dari lima bab sesuai dengan Pedoman Penulisan Karya Ilmiah UPI pada tahun 2012, lengkapnya sebagai berikut:

Bab I: *Pendahuluan* dalam ini membahas mengenai latar belakang penelitian yang membahas mengenai alasan penelitian, mengapa masalah itu diteliti dan pendekatan yang digunakan untuk memecahkan masalah yang diteliti, identifikasi masalah dan perumusan masalah, membahas rumusan dan analisis masalah serta identifikasi variabel-variabel penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian baik secara teoritis maupun praktis, metode penelitian dan struktur organisasi tesis untuk melihat susunan penulisan tesis.

Bab II: *Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran, dan Hipotesis Penelitian*. Dalam bab ini membahas tentang kajian pustaka sehubungan dengan tiga variabel yang akan diteliti serta dapat mendukung penelitian, kerangka pemikiran yang menggambarkan rumusan hipotesis yang dikaji dengan melihat hubungan antara teori dengan variabel-variabel penelitian serta gambaran hipotesa penelitian yang merupakan jawaban sementara yang dirumuskan dalam penelitian.

Bab III: *Metodologi Penelitian*, bab ini membahas tentang lokasi dan subyek, populasi/sampel yang diambil dalam penelitian menjadi sasaran dari penelitian ini. Selain itu berisi pembahasan tentang metode penelitian, menjabarkan metode apa yang sesuai dengan penelitian yang sedang dilakukan, definisi operasional yang dirumuskan sesuai dengan konsep yang didapat serta disesuaikan dengan lapangan yang akan diteliti serta merumuskan indikator-indikator yang lahir dari definisi operasional yang kemudian dibuat instrumen peneliti berupa angket. Selanjutnya proses pengembangan instrumen berkaitan dengan uji reliabilitas dan validitas, teknik pengumpulan data dan analisis data yang dijelaskan secara rinci melalui tahap-tahap analisis data.

Bab IV: *Hasil Penelitian dan Pembahasan*. Dalam bab ini diuraikan dua hal utama yaitu pertama hasil penelitian. Pada hasil penelitian diuraikan mengenai hasil analisis sesuai dengan hasil penelitian dan membuat deskripsi hasil penelitian. Selanjutnya memaparkan hasil uji analisis, pengujian hipotesis dan pembahasan hasil penelitian dalam pembahasan penelitian diuraikan. Melalui hasil analisis akan terlihat pengaruh kinerja mengajar guru terhadap mutu layanan akademik, pengaruh pemanfaatan fasilitas belajar terhadap mutu layanan akademik serta pengaruh kinerja mengajar guru dan pemanfaatan fasilitas belajar terhadap mutu layanan akademik.

Bab V: *Kesimpulan dan Saran*. Bab ini berisi tentang kesimpulan mengenai hasil temuan penelitian sebagai pokok-pokok penting akan disampaikan berdasarkan pertanyaan atau rumusan masalah. Selain itu dalam bab ini berisi saran atau rekomendasi dari penulis kepada semua pihak yang berhubungan dengan penelitian yaitu penyelenggara sekolah, kepada sekolah, para guru, TU dan pegawai yang bekerja di lembaga sekolah.



Paulina Ega, 2013

Pengaruh Kinerja Mengajar Guru Dan Pemanfaatan Fasilitas Belajar Terhadap Mutu Layanan Akademik Pada Sekolah Menengah Pertama Se-Bandung Utara

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