

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pendidikan memiliki misi penting dalam pengembangan sumber daya manusia yang berkualitas sebagaimana dijelaskan dalam UU SISDIKNAS No 20 Tahun 2003 pasal 3 bahwa:

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

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Sekolah sebagai salah satu bagian dari penyelenggaraan pelayanan public juga harus mempunyai standar pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditata oleh pemberi jasa atau penerima pelayanan.

Menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 tahun 2004 (Arie Nurdiaman, 2008:34-35) standar-standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. **Prosedur Pelayanan**
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
- b. **Waktu Penyelesaian**
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengejukan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan
- c. **Biaya Pelayanan**

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan

d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

e. Sarana Dan Prasarana

Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan

f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Kesadaran pemerintah Indonesia untuk meningkatkan kualitas pendidikan saat ini semakin tinggi. Hal ini terkait dengan tuntutan zaman yang semakin berat terhadap dunia pendidikan. Disadari sepenuhnya bahwa pendidikan merupakan salah satu bidang yang sangat penting dan strategis dalam pembangunan nasional. Pendidikan yang berkualitas dapat mengantarkan Indonesia menjadi bangsa yang modern, maju, makmur, dan sejahtera yang tercermin pada keunggulan dan kemampuan bersaing dengan bangsa-bangsa lain di dunia. Untuk itu, Pemerintah telah menempatkan pendidikan sebagai salah satu prioritas utama dalam agenda pembangunan nasional. Pembangunan pendidikan sangat penting karena memberi kontribusi signifikan pada upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat dan menjadi landasan yang kuat dalam menghadapi era global yang sarat dengan persaingan antarbangsa yang berlangsung sangat ketat.

Sehubungan dengan hal itu, Pemerintah telah berupaya memberi layanan pendidikan yang baik bagi segenap anak bangsa, yang bertujuan untuk meningkatkan taraf pendidikan penduduk Indonesia.

Dunia pendidikan di Indonesia mengalami perkembangan yang pesat khususnya jalur sekolah umum yaitu pada tingkat SMA yang ditandai dengan banyak berdirinya sekolah-sekolah swasta. Pertambahan jumlah tamatan SMP membuat siswa yang telah menempuh pendidikan menengah pertama cenderung untuk melanjutkan ke jenjang yang lebih tinggi sehingga menimbulkan persaingan antar SMA untuk menarik siswa-siswa tamatan SMP tersebut agar masuk ke sekolahnya.

Peningkatan kualitas pendidikan merupakan faktor yang terintegrasi dengan proses peningkatan kualitas sumber daya manusia, maka pemerintah bersama kalangan swasta sama-sama telah dan terus berupaya mewujudkan amanat tersebut melalui berbagai usaha pembangunan pendidikan yang lebih berkualitas antara lain melalui pengembangan dan perbaikan kurikulum serta sistem evaluasi, perbaikan sarana pendidikan, pengembangan dan pengadaan materi ajar, dan pelatihan bagi guru dan tenaga kependidikan lainnya.

Menurut Umedi (1999 : 2) bahwa ada dua faktor yang menyebabkan mengapa upaya perbaikan mutu pendidikan selama ini kurang atau tidak berhasil, yaitu:

Pertama, strategi pembangunan pendidikan selama ini lebih bersifat *input oriented*. Dimana strategi yang dimaksud lebih bersandar kepada asumsi bilamana semua input pendidikan telah terpenuhi, seperti penyediaan buku-buku (materi ajar) dan alat belajar lainnya, penyediaan sarana pendidikan, pelatihan guru dan tenaga kependidikan lainnya, maka secara otomatis lembaga pendidikan akan dapat menghasilkan *ouput* yang bermutu sebagaimana yang diharapkan.

Kedua pengelolaan pendidikan selama ini lebih bersifat *macro oriented* diatur oleh jajaran birokrasi di tingkat pusat. Akibatnya banyak factor yang diproyeksikan di tingkat makro (pusat) tidak berjalan sebagaimana mestinya si tingkat *micro* (sekolah).

Dari pendapat diatas, muncul pemahaman bahwa lembaga pendidikan bukan hanya terfokus pada penyediaan faktor input pendidikan tetapi juga harus memperhatikan faktor proses pendidikan. Input pendidikan merupakan hal yang mutlak harus ada dalam batas-batas tertentu, tetapi tidak menjamin dapat secara otomatis meningkatkan mutu pendidikan. Di samping itu mengingat sekolah sebagai unit pelaksana pendidikan formal terdepan dengan berbagai keragaman potensi peserta didik yang memerlukan layanan pendidikan beragam, kondisi lingkungan yang berbeda satu dengan lainnya, maka sekolah harus dinamis dalam melaksanakan perannya untuk mengupayakan peningkatan kualitas pendidikan. Hal ini akan dapat dilaksanakan jika sekolah dengan berbagai keragamannya itu, diberi kepercayaan untuk mengatur dan mengurus dirinya sendiri sesuai dengan kondisi lingkungan dan kebutuhan anak didiknya.

Dengan demikian, agar mutu tetap terjaga dan proses peningkatan mutu tetap terkontrol, maka harus ada standar yang diatur dan disepakati secara nasional untuk dijadikan indikator evaluasi keberhasilan peningkatan mutu tersebut. Dalam hal ini, para ahli berupaya melakukan penyelidikan untuk menemukan pendekatan baru, yakni peningkatan mutu pendidikan di masa mendatang melalui basis sekolah sebagai institusi paling depan dalam kegiatan pendidikan.

Sekolah swasta pada umumnya berada di bawah suatu yayasan pendidikan atau keagamaan tertentu, dimana harus menjalankan semua keputusan dan aturan yang dibuat sesuai dengan misi dan tujuan yayasan tersebut. Oleh karena itu, maka pihak penyelenggara dalam pelaksanaan kegiatannya sangat bergantung

pada yayasan tersebut. Sehingga pengajaran di sekolah terutama di sekolah swasta tidak dapat dilakukan dengan seenaknya dan tanpa kontrol. Kontrol yang dilakukan berupa pengawasan oleh pemerintah melalui Departemen Pendidikan Nasional dan Yayasan yang membawahi lembaga pendidikan tersebut, dan pihak orangtua siswa sendiri yang telah mengeluarkan uang untuk membiayai pendidikan anak-anak mereka.

Dalam kaitannya dengan uraian di atas, Umaedi (1999 : 4) menyatakan bahwa :

Sekolah harus mampu menterjemahkan dan menangkap esensi kebijakan makro pendidikan serta memahami kondisi lingkungannya untuk kemudian melalui proses perencanaan, sekolah harus memformulasikannya ke dalam kebijakan mikro.

Kualitas penyelenggaraan pendidikan khususnya persekolahan, sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor. Faktor-faktor tersebut meliputi budaya masyarakat, sosial ekonomi masyarakat, demografis, kebijakan pemerintah, pendanaan penyelenggaraan pendidikan, dan profesionalisme dalam pengelolaannya. Ukuran sekolah berkualitas selama ini nampaknya masih normatif yang diberikan oleh masyarakat pengguna. Hal itu belum dilakukan berdasarkan evaluasi didasarkan pada kriteria batas mutu yang ditetapkan oleh lembaga tertentu. Implikasi dari ukuran kualitas yang bersifat normatif yaitu tingkat persaingan sekolah secara sehat sulit berkembang terutama dirasakan oleh pihak swasta. Sekolah swasta mempunyai pasar yang cenderung dibangun oleh imej dengan relatifitas kelas sosial ekonomi masyarakat tertentu dalam wilayah tertentu..

Yayasan Pendidikan Dasar Dan Menengah Pasundan merupakan salah satu lembaga yang menyelenggarakan pelayanan pendidikan pada tingkat dasar dan menengah yang salah satunya adalah SMA Pasundan 3 Cimahi yang beralamat di Jl. Citeureup No 97/A Telp. (022) 6656705 Cimahi Utara 40512. Pelayanan pendidikan yang dimaksud merupakan wujud turut serta mencerdaskan kehidupan bangsa seperti yang diamanatkan oleh mukadimah UUD 1945, UUSPN No 20 Tahun 2003.

Fasilitas untuk pembelajaran dinilai menunjang pembelajaran walaupun jumlahnya masih terbatas. SMA Pasundan 3 Cimahi ini mempunyai lokasi yang strategis, tidak terlalu jauh dari jalan, tetapi suasana pembelajaran cukup tenang karena jauh dari kebisingan.

SMA Pasundan 3 Cimahi memiliki jumlah siswa yang cukup banyak yaitu 942 siswa. Dari data di atas, menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap sekolah masih tinggi. Dan berdasarkan survey nonformal yang dilakukan penulis, dapat disimpulkan bahwa SMA Pasundan 3 Cimahi ini merupakan salah satu sekolah swasta yang diperhitungkan di daerah Cimahi dan sekitarnya.

Bertolak dari latar belakang penelitian dan gambaran kondisi di atas, maka topik penelitian yang akan dilakukan adalah “*Kontribusi Strategi Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa Di SMA Pasundan 3 Cimahi*”.

B. Identifikasi Masalah

Orientasi pada pelanggan dimaksudkan untuk memperoleh pengetahuan yang cukup terhadap target konsumen agar dapat terus menerus menciptakan nilai lebih bagi mereka.

Pengertian tersebut dapat dilihat sebagai strategi pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menghadapi persaingan dan sebagai dasar agar suatu sekolah tetap diakui keberadaannya dalam era perubahan besar yang terjadi sekarang ini.

Pada sekolah swasta seperti di SMA Pasundan 3 Cimahi ini, kegiatan pendidikan juga diawasi oleh orangtua siswa yang menghendaki anak-anaknya berhasil serta mendapatkan pelayanan baik sesuai dengan biaya yang telah dikeluarkan oleh mereka. Bila orangtua merasa lembaga pendidikan tidak memberikan nilai lebih dalam beberapa hal seperti mutu pengajaran, fasilitas yang tersedia, dan lingkungan pendidikan yang menunjang maka mereka dapat saja memberikan penilaian buruk pada sekolah sehingga hal tersebut akan mengganggu proses penerimaan siswa baru pada tahun ajaran baru.

Dari keadaan di atas, permasalahan yang dihadapi adalah bagaimana membuat pelayanan pendidikan menjadi berkualitas sehingga dapat memberikan kepuasan pada pengguna jasa pendidikan tersebut.

C. Perumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan gambaran umum mengenai ruang lingkup penelitian, pembatasan bidang penelitian, dan penelaahan variabel penelitian. Tucman (Sugiyono, 2003:36) mengemukakan bahwa:

Rumusan masalah yang baik adalah yang menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih, dinyatakan dalam bentuk kalimat tanya, atau alternatif yang tetapi secara implisit mengandung pertanyaan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diungkapkan, maka menimbulkan berbagai pertanyaan, apakah pelayanan yang dilakukan sekolah telah dikatakan berkualitas, apabila telah berkualitas apakah pelayanan yang berkualitas ini akan berkontribusi terhadap kepuasan terhadap siswanya. Untuk membatasi dan menspesifikasi permasalahan sehingga diperoleh kejelasan maksud dan tujuan yang hendak diteliti, penulis mengungkapkan rumusan masalahnya adalah:

1. Seberapa besar tingkat pelayanan pendidikan di SMA Pasundan 3 Cimahi?
2. Seberapa besar tingkat kepuasan siswa di SMA Pasundan 3 Cimahi?
3. Seberapa besar kontribusi kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan siswa di SMA Pasundan 3 Cimahi?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah arahan bagi peneliti dalam pelaksanaan penelitiannya. Seperti yang diungkapkan Suharsimi Arikunto (1986 : 4) mengenai tujuan penelitian yaitu “ Rumusan kalimat yang menunjukkan adanya suatu hal yang diperoleh setelah penelitian yang dilakukan selesai”.

1. Tujuan Umum

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk memberikan deskripsi yang jelas mengenai Kontribusi Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa Di SMA Pasundan 3 Cimahi.

2. Tujuan Khusus

Sedangkan secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk :

- a. Mengetahui pelayanan pendidikan di SMA Pasundan 3 Cimahi.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan siswa di SMA Pasundan 3 Cimahi.
- c. Mengetahui besarnya kontribusi kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan siswa di SMA Pasundan 3 Cimahi.

E. Kegunaan Penelitian

1. Bagi penulis sendiri, untuk memperoleh gambaran tentang kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pada perusahaan jasa yaitu lembaga pendidikan jalur sekolah tingkat SMA dan pengaruhnya terhadap kepuasan siswa sebagai pengguna jasa pendidikan tersebut.
2. Bagi lembaga pendidikan SMA Pasundan 3 Cimahi, untuk melihat efektivitas dari pelayanan yang selama ini dilakukan dalam menentukan keberhasilan memenangkan persaingan antar sekolah swasta di Cimahi.
3. Bagi pihak-pihak lain yang membutuhkan dan berkepentingan terhadap strategi pelayanan untuk kepuasan pelanggan sebagai tambahan hasil penelitian yang dapat dimanfaatkan untuk berbagai keperluan.

F. Anggapan Dasar

Anggapan dasar merupakan sesuatu yang diyakini kebenarannya oleh peneliti dan berfungsi sebagai hal-hal yang dipakai sebagai tempat berpijak bagi para peneliti dalam melakukan penelitian.

Anggapan dasar menurut Surakhmad (1990:107-108)

Anggapan dasar/postulat adalah sebuah titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh penyelidik ini. Hal ini berarti setiap penyelidik mungkin saja meragukan sesuatu anggapan dasar yang oleh orang lain diterima sebagai kebenaran.

Berangkat dari pemikiran di atas, perumusan anggapan dasar diperlukan:

1. Agar ada dasar berpijak yang kukuh bagi masalah yang sedang diteliti.
2. Untuk mempertegas variabel yang menjadi pusat perhatian
3. Guna menentukan dan merumuskan hipotesis.

Di bawah ini adalah anggapan dasar dari penelitian yang penulis lakukan:

1. “Kualitas pelayanan pendidikan untuk meningkatkan kepuasan siswa merupakan cara sekolah untuk bersaing dengan sekolah-sekolah lainnya untuk menarik calon siswa baru” (Schnaars, 1991).

Dari pendapat di atas, dapat penulis simpulkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan dinilai sangat penting karena akan menentukan kepuasan siswa yang akan membuat sekolah tersebut akan menjadi lebih unggul dari yang lain sehingga akan menarik calon siswa baru.

2. “Kepuasan siswa merupakan strategi jangka panjang yang membutuhkan komitmen baik menyangkut ketersediaan dana maupun mutu kinerja sumber daya manusia” (Schnaars, 1991).

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa untuk membentuk kepuasan siswa, seluruh personil sekolah harus memiliki komitmen yang tinggi baik itu menyangkut biaya pendidikan misalnya untuk menunjang proses pembelajaran sehingga pembelajaran akan lebih efektif maupun mutu kinerja dari para personil sekolah itu sendiri.

2. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan penyedia jasa. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan penyedia jasa untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, penyedia jasa dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana penyedia jasa memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang tidak menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada penyedia jasa yang memberikan kualitas yang menyenangkan. (Fandy Tjiptono, 1996).

Dari pendapat di atas dapat penulis simpulkan bahwa untuk menentukan kepuasan siswa, maka sekolah selaku penyedia jasa harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga bisa menciptakan loyalitas dari siswa selaku pelanggan internal.

G. Hipotesis Penelitian

Izzak Latunusa mengemukakan bahwa Hipotesis merupakan suatu bentuk pernyataan yang sederhana mengenai harapan peneliti akan hubungan antara variabel-variabel di dalam suatu masalah untuk di uji dalam penelitian.

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru di dasarkan atas teori yang relevan, belum didasarkan atas fakta-fakta empiris yang diperoleh

melalui pengumpulan data. Berdasarkan pemikiran tersebut maka hipotesis penelitiannya dirumuskan sebagai berikut :

“Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan siswa di SMA Pasundan 3 Cimahi”



Variabel X : Kualitas Pelayanan Pendidikan

Variabel Y : Kepuasan Siswa

→ : Kontribusi Kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan siswa

H. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu cara yang dipergunakan untuk mengumpulkan dan menyusun data serta analisis dan interpretasi mengenai arti data yang diteliti. Mengeni hal ini Surakhmad (1985:131) mengemukakan:

Metode merupakan cara utama yang dipergunakan untuk mencapai tujuan, misalkan untuk menguji serangkaian hipotesa, dengan mempergunakan teknik serta alat-alat tertentu. Cara utama itu dipergunakan setelah penyelidik memperhitungkan kewajarannya ditinjau dari tujuan penyelidikan serta dari situasi pendidikan.

Sesuai dengan masalah yang diteliti, yaitu masalah-masalah aktual yang diteliti pada masa sekarang, maka penelitian ini menggunakan metode deskriptif dibantu dengan studi kepustakaan (bibliografis).

Metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan dalam penelitian dalam mengkaji permasalahan-permasalahan yang terjadi pada masa sekarang.

Lebih jelasnya, Surakhmad (1985:140) mengemukakan beberapa ciri metode deskriptif, yaitu:

1. memusatkan diri pada pemecahan masalah-masalah yang ada pada masa sekarang, pada masalah-masalah yang aktual.
2. data yang dikumpulkan mula-mula disusun, dijelaskan dan kemudian dianalisa (karena itu metode ini disebut pula metode analitik).

Untuk memperoleh ketajaman dalam menafsirkan data dan menganalisis masalah yang diteliti, maka perlu kiranya metode deskriptif ini ditunjang oleh suatu studi yang menggali kajian-kajian keilmuan yang relevan serta mendukung terhadap masalah yang diteliti. Studi ini dikenal dengan nama studi kepustakaan atau bibliografis. Studi kepustakaan merupakan suatu cara untuk memperoleh informasi atau keterangan melalui penelaahan terhadap berbagai sumber tertulis, antara lain buku-buku, majalah, laporan penelitian, dan peraturan pemerintah yang menunjang.

I. Lokasi Dan Objek Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat terjadinya masalah penelitian. Adapun yang dijadikan sebagai tempat penelitian dalam mengkaji tentang Kontribusi Antara Strategi Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa Di SMA Pasundan 3 Cimahi.

2. Populasi dan Sampel Penelitian

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek / subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi menurut Sutrisno Hadi (1983 : 20) adalah “Sekelompok subyek, baik manusia, gejala-gejala, nilai-nilai tertentu benda ataupun peristiwa yang akan diteliti”. Maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah siswa-siswi SMA Pasundan 3 Cimahi yang berjumlah 942 orang.

b. Sampel

Sampel penelitian merupakan sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data yang dianggap mewakili seluruh populasi secara representatif. Hal ini sejalan dengan dikemukakan oleh Winarno Surakhmad (1985 : 93), yaitu :

Karena tidak mungkin menyelidiki secara langsung menyelidiki segenap populasi padahal tujuan penyelidikan adalah menentukan generalisasi yang berlaku secara umum, maka sering kali penyelidikan terpaksa menggunakan sebagian saja dari populasi yakni sebuah sampel yang dipandang representatif terhadap populasi itu.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Teknik *Probability Sampling* yaitu teknik sampling dengan memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dijadikan sampel, pengambilan sampel dari populasi melalui Sampel *Random Sampling* dimana penentuan jumlah didasarkan pada banyaknya siswa yang ditentukan seimbang atas sebanding dengan banyaknya populasi pada sekolah, sehingga akan memungkinkan setiap unit populasi (dari seluruh siswa) mempunyai kesempatan yang sama untuk dapat

dijadikan Sampel Penelitian. Hal tersebut dimaksudkan agar mendapatkan hasil yang lebih objektif dalam penelitian. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan rumus dari Taro Yamane yang dikutip oleh Akdon dan Hadi (2005: 107). Proporsi sampel untuk tiap-tiap kelas dihitung dengan mengikuti formula yang dibuat Al-Rasyid (Meliani, 2007: 96).

Uraian lengkap mengenai sampel penelitian dapat dilihat pada Bab III.

J. Kerangka Pemikiran

