

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

UU No.20 Tahun 2003 Pasal 1 ayat (1) menyebutkan bahwa:

Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan bangsa yang cerdas dan kreatif, karena itu dalam pendidikan, peserta didik harus secara aktif dan kreatif dapat mengembangkan potensi dirinya agar memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, integritas kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan Negara.

Atas landasan di atas, pendidikan adalah suatu hal yang sangat penting dan dibutuhkan untuk kemajuan bangsa ini. Oleh karena itu, masyarakat terus mengembangkan dirinya melalui proses pendidikan.

Dunia pendidikan adalah dunia yang terus berkembang dengan segala kebutuhannya. Perkembangan ini tentu harus sejalan dengan perkembangan Sumber daya Manusia yang mengelola pendidikan, sehingga kemajuan dunia pendidikan sangat dipengaruhi oleh kemampuan SDM-nya. Kualitas administrasi pendidikan akan meningkatkan kualitas pendidikan, namun sebaliknya jika tingkat kualitasnya rendah tentu akan menurunkan kualitas pendidikan itu sendiri.

Fungsi utama penataan administrasi pendidikan adalah perencanaan (*planning*), pelaksanaan (*implementing*), dan pengawasan (*evaluating*) pendidikan. Tiga fungsi ini menyangkut tiga bidang garapan utama yaitu: (1) Sumberdaya manusia (SDM) yang terdiri atas peserta didik, tenaga kependidikan, dan masyarakat pemakai jasa pendidikan; (2) Sumber belajar (SB) adalah alat atau rencana kegiatan yang akan dipergunakan sebagai media; dan (3) Sumber fasilitas dan dana (SFD) sebagai faktor pendukung. Semua fungsi dan sumber daya administrasi pendidikan ini diharapkan dapat mencapai tujuan pendidikan secara efektif, efisien, serta produktif untuk kepentingan perorangan maupun lembaga itu sendiri.

Sistem desentralisasi pendidikan menetapkan bahwa setiap sekolah berhak untuk mengatur proses manajerial sekolahnya masing-masing dengan pengawasan dari pemerintah pusat dan daerah. Hal ini mulai diberlakukan setelah diundangkannya peraturan mengenai wewenang pemerintah daerah dalam UU No 22 dan UU No 25 Tahun 1999. Hal ini akan mendorong peningkatan daya saing sekolah dalam membentuk citra yang baik di masyarakat. Siswa, sebagai salah satu konsumen pendidikan, terus menuntut akan pelayanan yang memuaskan dari institusi pendidikan menuntut layanan pendidikan yang memuaskan dari institusi, karena dengan mengetahui kepuasan peserta didiknya, akan membantu lembaga pendidikan untuk mengetahui kelebihan, kelemahan, dan kebutuhannya.

Untuk membangun kepuasan maka diperlukan manajemen strategik dimana seluruh aspek yang berpengaruh terhadap kepuasan dikelola secara komprehensif. Salah satu strategi yang diterapkan adalah dengan memahami keinginan, kebutuhan, dan tuntutan konsumen. Alma (2005) mengemukakan bahwa *satisfaction* (kepuasan) adalah respon konsumen yang sudah terpenuhi keinginannya.

Mendapatkan informasi yang akurat dari sekolah adalah salah satu kepuasan yang ingin didapatkan oleh peserta didik. Oleh karena itu sekolah membutuhkan sebuah proses manajemen untuk memenuhi kebutuhan akan informasi tersebut. Proses manajerial pada hakikatnya adalah sebuah proses pengambilan keputusan akan suatu hal di lembaga pendidikan. Peserta didik menuntut sebuah proses pengambilan keputusan yang cepat dan tepat guna memenuhi keinginan dan kebutuhannya, karena kepuasan konsumen adalah respon konsumen yang sudah terpenuhi keinginannya (Alma, 2003). Sebuah proses pengambilan keputusan haruslah didukung oleh sebuah sistem pengambilan keputusan yang dapat memanfaatkan media informasi yang ada. Secara umum, sistem ini lebih dikenal dengan Sistem Informasi Manajemen (SIM). Sistem Informasi dan Manajemen merupakan dua komponen yang tidak dapat dipisahkan dari aktivitas pendidikan. Kedua komponen ini memiliki hubungan dalam membentuk karakteristik dunia pendidikan. Manajemen dalam menggambarkan hubungan kedua aspek tersebut,

adalah pendidikan sebagai penggeraknya terhadap sistem informasi pendidikan, sedangkan Sistem Informasi Manajemen (SIM) akan menjadi penentu kinerja pendidikan. SIM dapat dijadikan alternatif pilihan untuk meningkatkan kualitas lembaga pendidikan dalam menyajikan aktivitasnya secara lebih cepat dan memiliki nilai tambah sehingga dunia pendidikan akan menghasilkan *output* yang memiliki daya jual yang tinggi.

Sistem informasi manajemen bertujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi umum semua manajer dalam sebuah lembaga atau dalam subunit lembaga pendidikan. Sistem informasi manajemen yang baik adalah Sistem informasi manajemen yang mampu menyeimbangkan biaya dan manfaat yang akan diperoleh artinya SIM akan menghemat biaya, meningkatkan pendapatan serta tak terukur yang muncul dari informasi yang sangat bermanfaat. Organisasi harus menyadari apabila mereka cukup realistis dalam keinginan mereka, cermat dalam merancang dan menerapkan SIM agar sesuai keinginan serta wajar dalam menentukan batas biaya dari titik manfaat yang akan diperoleh, maka SIM yang dihasilkan akan memberikan keuntungan dan uang.

Sekolah sebagai sebuah lembaga pendidikan tentu harus dapat menerapkan SIM dalam proses manajerial sekolah. Manajemen suatu organisasi selalu terlibat dalam serangkaian proses manajerial yang keseluruhan proses tersebut membutuhkan pemanfaatan informasi secara sistematis agar manajerial yang dilakukan dapat menghasilkan *output* yang sesuai dengan harapan dan tujuan organisasi. Sekolah sebagai sebuah lembaga/ organisasi tentu akan menerapkan SIM dalam proses pengambilan keputusan demi mencapai kepuasan konsumennya.

Berdasarkan data dari Dinas Pendidikan Kota Bandung, terdapat 27 SMA Negeri yang tersebar di seluruh kota. Dengan standar yang dimiliki setiap sekolah, maka sekolah seharusnya sudah dapat menerapkan Sistem Informasi Manajemen dalam proses manajerial sekolah, baik dalam proses pembelajaran maupun layanan akademik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Rahmawati (2013)

pelayanan akademik tenaga pengajar (guru/dosen) dan pelayanan akademik pegawai administrasi, profesionalisme dosen, kemudahan serta kenyamanan, kemudahan akses terhadap informasi akademik dan kenyamanan peserta didik (siswa/ mahasiswa) dalam proses pembelajaran akan mempengaruhi kepuasan siswa terhadap sekolahnya.

Penggunaan dan pengelolaan SIM dipengaruhi oleh pola perilaku dari sekolah itu sendiri. Sekolah adalah rumah kedua bagi para pelajar. Sekolah adalah salah satu tempat untuk mencari pengetahuan, yang menjadikan seseorang menjadi tahu apa yang sebelumnya mereka tidak ketahui. Di sekolah ini lah akan terbentuk norma dan nilai- nilai yang akan mempengaruhi kehidupan para siswa dalam kehidupan sehari- harinya. Sekolah membentuk pola pikir tentang bagaimana mereka menafsirkan ratusan interaksi kegiatan mereka sehari-hari dan memberikan arti dan tujuan interaksi mereka (Deal & Peterson, 2009). Budaya yang berkembang di sebuah sekolah tidak hanya mempengaruhi kehidupan sehari- hari para siswanya saja, melainkan seluruh praktisi sekolah.

Sekolah sebagai sebuah organisasi yang didalamnya terdapat interaksi antara individu harus berupaya mengantisipasi perubahan yang cepat di masyarakat, sehingga sekolah mampu berperan optimal dalam menghadapi perubahan tersebut. Budaya dalam suatu organisasi merupakan istilah yang mendapat banyak perhatian dari ahli tentang organisasi, hal ini karena peranannya yang sangat penting dan budaya tersebut juga dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang kehidupan organisasi. Kata budaya (*culture*) pertama kali dikemukakan oleh seorang antropolog bernama Edward B.Taylor pada tahun 1871. Menurut Taylor budaya adalah : *The complex whole which includes knowledge, belief, art, morals, law, custom, and any other capabilities and habits acquired by man as a member of society*. Pengertian menunjukkan bahwa budaya merupakan proses kemasyarakatan yang menghasilkan pengetahuan, keyakinan moral, hukum, kebiasaan, serta kemampuan dan kebiasaan. Dengan demikian terlihat bahwa budaya organisasi terbentuk dan membentuk pola perilaku individu dalam kehidupan masyarakat.

Budaya sekolah seiring dengan pengertian budaya organisasi di atas diartikan sebagai sekumpulan system nilai yang diakui dan diciptakan oleh semua anggotanya (Kepala Sekolah, Guru, Siswa, Staf Sekolah). Sebagai suatu organisasi sekolah mempunyai budaya yang berbeda-beda sesuai dengan sejarah serta pembentukan budayanya masing-masing. Budaya sekolah semakin mendapat perhatian dalam kajian organisasi serta administrasi pendidikan untuk menunjukkan keunikan sosial dari suatu organisasi termasuk sekolah, dan setiap pendidik mengetahui bahwa setiap sekolah pada dasarnya bersifat unik dan berbeda satu dengan yang lainnya. Keunikan ini merupakan suatu kepribadian yang menggambarkan bagaimana sekolah tersebut melaksanakan peran dan tugasnya.

Budaya sekolah yang mendukung terhadap penerapan SIM, tentu akan mempermudah sekolah dalam menjalankan proses manajerialnya. Norma dan nilai yang tertanam dalam sebuah sekolah akan membentuk pola pikir siswa, guru, dan administrator sekolah tersebut. Dari pola pikir akan membentuk sikap dan memberikan output. Budaya yang dijunjung dengan norma dan nilai yang tinggi pada sebuah sekolah, tentu akan menjadikan sekolah tersebut baik di mata konsumen sekolah, dalam hal ini siswa, dengan sikap yang ditunjukkan sekolah. Hal ini akan menarik minat konsumen untuk menggunakan jasa pendidikan pada sekolah tersebut guna memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen. Jika keinginan dan kebutuhan konsumen pendidikan terpenuhi pada sekolah tersebut, maka akan tercapailah kepuasan bagi siswa.

Keunggulan sekolah juga akan mempengaruhi kepuasan siswa akan sekolahnya tersebut. Beberapa hal yang dapat dilakukan sekolah untuk mencapai keunggulan tersebut adalah menanamkan karakter, meningkatkan mutu akademik, memanfaatkan TIK, melakukan penataan sekolah secara komprehensif, Menjaga profesionalisme tenaga, menyelenggarakan program internasional, menyelenggarakan program ekstrakurikuler, menyeleksi input secara transparan dan baik, mepemimpinan efektif, melakukan supervisi dan pengawasan dan menciptakan dan melestarikan budaya sekolah. (Safruddin, 2013)

B. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Kepuasan siswa menjadi salah satu tujuan tersendiri dari sebuah proses manajerial sekolah. Kepuasan siswa dapat dipengaruhi dari berbagai macam faktor yang ada di sekolah. Rahmawati (2013) menyebutkan bahwa beberapa hal yang dapat mempengaruhi kepuasan seorang konsumen pendidikan (siswa/mahasiswa), yaitu :

1. Pelayanan Akademik

Layanan akademik dapat diartikan sebagai usaha yang dilakukan oleh sekolah untuk memberikan kemudahan pada pemenuhan kebutuhan siswa dalam hal yang berkaitan dengan kegiatan akademik. Dalam hal ini, pelayanan akademik dapat dikatakan sebagai sebuah sistem dalam melayani siswa guna memenuhi kebutuhan siswa baik pelayanan akademik oleh guru sebagai tenaga pengajar maupun oleh staf administrasi sekolah. Oleh karena itu, pelayanan dalam hal akademik sangat diperlukan oleh setiap siswa.

2. Profesionalisme tenaga pengajar (guru)

Guru adalah orang yang sangat berpengaruh dalam proses belajar mengajar. Oleh karena itu, guru harus benar-benar membawa siswanya kepada tujuan yang ingin dicapai. Guru harus mampu mempengaruhi siswanya. Guru harus berpandangan luas dan kriteria bagi seorang guru ialah harus memiliki kewibawaan.

Faktor kepuasan yang didapatkan seorang siswa dari gurunya meliputi ketenangan dan kepercayaan diri, kesahajaan, kerapian dan kesopanan dalam penampilan, kepatuhan dan konsistensi terhadap keputusan/ ketentuan kelas, kesempatan yang diberikan dosen untuk berinteraksi baik secara personal maupun klasikal pada saat kegiatan pembelajaran, penguasaan materi, penyampaian materi secara sistematis oleh dosen, evaluasi yang dilaksanakan dosen dan penggunaan metode mengajar.

3. Kenyamanan dalam proses pembelajaran

Kenyamanan dalam hal ini merupakan segala kemudahan yang diberikan sekolah kepada siswa dalam proses pembelajaran. Suasana yang nyaman dapat mempengaruhi proses belajar siswa serta mempengaruhi hasil

belajarnya juga. Kenyamanan yang dirasakan siswa bisa bersifat fisik maupun non fisik. Kenyamanan secara fisik bisa didapat melalui fasilitas yang tersedia di sekolah untuk mendukung proses pembelajaran. Sedangkan kenyamanan non fisik merupakan suasana yang ada di sekolah dengan segala nilai dan norma yang ada sehingga sekolah menjadi aman, ramah, dan tenang.

4. Kemudahan dalam mengakses informasi

Informasi merupakan salah satu hal penting yang ingin siswa dapatkan dari sekolah, khususnya mengenai proses pembelajaran dan informasi akademik sekolah.

Merujuk pada beberapa faktor di atas, untuk mendapatkan kemudahan dalam akses informasi dan layanan akademik, maka dibutuhkan sebuah sistem untuk mendukungnya, yaitu Sistem Informasi Manajemen (SIM). Selain itu, faktor lain dalam mencapai kepuasan siswa pun perlu didukung oleh pola perilaku sekolah. Pola perilaku ini terbentuk karena budaya yang berkembang di sekolah mereka (Deal & Peterson, 2009).

Oleh karena itu, peneliti mengambil rumusan masalah dengan tiga buah variabel, yaitu SIM (X1), Budaya Sekolah (X2), dan Kepuasan Siswa (Y). Secara rinci rumusan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran umum tentang penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) Sekolah, budaya sekolah dan kepuasan siswa SMA Negeri di Kota Bandung?
2. Bagaimana pengaruh penerapan Sistem Informasi Manajemen Sekolah terhadap kepuasan siswa?
3. Bagaimana pengaruh budaya sekolah terhadap kepuasan siswa?
4. Bagaimana pengaruh penerapan Sistem Informasi Manajemen Sekolah dan budaya sekolah terhadap kepuasan siswa?

C. Tujuan Penelitian

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan pengaruh dari penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) di sekolah dan budaya sekolah terhadap kepuasan siswa di Sekolah Menengah Atas Negeri se- Kota Bandung. Secara khusus, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Terdeskripsikannya penerapan SIM sekolah, budaya sekolah dan kepuasan siswa SMA Negeri di Kota Bandung.
2. Besarnya pengaruh penerapan SIM sekolah terhadap kepuasan siswa.
3. Besarnya pengaruh budaya sekolah terhadap kepuasan siswa.
4. Besarnya pengaruh penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) sekolah dan budaya sekolah terhadap kepuasan siswa.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan akan mempunyai manfaat baik dari segi teoritis maupun segi praktis sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis, penelitian ini bermanfaat untuk mengembangkan ilmu administrasi pendidikan, terutama dalam mengembangkan konsep Sistem Informasi Manajemen dalam pendidikan, khususnya di sekolah dan budaya sekolah yang harus ada sehingga para konsumen sekolah dapat merasakan kepuasan terhadap proses pendidikan yang dilaksanakan sehingga tujuan pendidikan dapat terwujud dengan lebih mudah.

2. Manfaat praktis

Secara praktis hasil penelitian ini bermanfaat:

- a. Sebagai salah satu cara untuk mengembangkan penerapan SIM di sekolah yang dipadukan dengan budaya yang ada sehingga akan terwujud kepuasan bagi konsumen sekolah tersebut.
- b. Sebagai bahan rujukan dalam merumuskan materi penerapan SIM di sekolah dan budaya sekolah untuk mewujudkan kepuasan siswa.
- c. Sebagai masukan bagi instansi yang berwenang dalam pengembangan SIM di sekolah dan budaya sekolah untuk mencapai kepuasan siswa.

E. Struktur Organisasi Tesis

Untuk memudahkan pemahaman dan pemecahan masalah secara lebih terstruktur dan sistematis, maka penulis menyusun suatu bentuk penulisan sebagai berikut:

BAB I. PENDAHULUAN

Bab I berisi uraian tentang pendahuluan dan merupakan bagian awal dari tesis. Bagian awal dari bab ini adalah latar belakang penelitian yang menjelaskan alasan mengapa peneliti mengambil topik permasalahan tersebut. Bagian kedua adalah identifikasi dan perumusan masalah yang berisi rumusan dan analisis masalah sekaligus identifikasi variabel-variabel penelitian. Bagian ketiga adalah tujuan penelitian yang menyajikan hasil yang ingin dicapai dalam penelitian. Bagian keempat adalah manfaat penelitian yang menyajikan kegunaan yang diharapkan peneliti untuk penelitiannya. Dan bagian terakhir adalah struktur organisasi tesis yang berisi tentang rincian urutan penulisan dari setiap bab dalam tesis.

BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS PENELITIAN

Bab II berisi tentang landasan teoritik, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian. Bagian awal dari bab ini adalah kajian pustaka yang berisi landasan teoritik dalam penyusunan tesis. Bagian kedua adalah kerangka pemikiran sebagai perumusan hipotesis dengan mengkaji hubungan teoritis antar variabel penelitian. Dan bagian terakhir adalah hipotesis penelitian yang berisi jawaban sementara mengenai masalah yang dirumuskan dalam penelitian.

BAB III. METODE PENELITIAN

Bagian ini berisi tentang lokasi dan subjek populasi/sampel penelitian, desain penelitian, metode penelitian, definisi operasional, instrumen penelitian, proses pengembangan instrumen penelitian, serta teknik pengumpulan dan analisis data.

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bagian ini berisi keseluruhan data dari hasil observasi dan kuesioner. Memberikan gambaran umum mengenai variabel yang diteliti. Menjelaskan hasil pengolahan data berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan serta hasil analisis data yang dilakukan. Hasil analisis ini kemudian dilakukan pembahasan berkaitan dengan permasalahan penelitian.

BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Bab ini berisi tentang penafsiran dan pemaknaan peneliti terhadap hasil analisis dan temuan penelitian. Terdiri dari dua bagian yaitu kesimpulan yang merupakan ringkasan mengenai hasil temuan dan analisis penelitian dan rekomendasi yang merupakan masukan bagi pengguna hasil penelitian dan untuk pengembangan penelitian selanjutnya.