BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Isue tentang mutu sangat deras berkembang di lingkungan pendidikan pada penghujung abad ke-21 terutama di Indonesia sebagai negara berkembang. Salah satu sebabnya adalah karena dari tahun ke tahun lulusan sekolah, khususnya SMK dan Perguruan Tinggi sebagai angkatan kerja yang tidak memperoleh kesempatan kerja semakin besar. Identifikasi terhadap kondisi tersebut dialamatkan pada rendahnya mutu lulusan, dalam arti pengetahuan, keterampilan, dan keahlian yang dikuasainya tidak sesuai dengan kualifikasi yang dituntut lapangan kerja yang ada atau sangat rendah kemampuannya untuk mandiri dalam bekerja.

Edward Sallis (1993:22) mengemukakan konsep mutu dalam kaitan dengan Total Quality Management (TQM), menurutnya mutu itu harus dipandang sebagai konsep yang relatif bukan konsep yang absolut. Definisi relatif tersebut memandang mutu bukan sebagai sesuatu yang dianggap berasal dari produk atau layanan tersebut. Mutu dapat dikatakan ada apabila sebuah layanan memenuhi spesifikasi yang ada. Mutu merupakan sebuah cara yang menentukan apakah produk terakhir sesuai dengan standar atau belum. Produk atau layanan yang memiliki mutu, dalam konsep relatif ini tidak harus mahal dan eksklusif. Definisi relatif tentang mutu tersebut memiliki dua aspek. Pertama adalah menyesuaikan

diri dengan spesifikasi dan kedua, memenuhi kebutuhan pelanggan. Cara pertama, penyesuaian diri terhadap spesifikasi, sering disimpulkan sebagai sesuai dengan tujuan dan manfaat. Kadangkala definisi ini sering dinamai definisi produsen tentang mutu. Mutu bagi produsen bisa diperoleh melalui produk atau layanan yang memenuhi spesifikasi awal yang telah ditetapkan dalam gaya yang konsisten. Mutu didemonstrasikan oleh produsen dalam sebuah sistem yang dikenal sebagai sistem jaminan mutu, yang memungkinkan produksi yang konsisten dari produk dan jasa untuk memenuhi standar atau spesifikasi tertentu.

Dalam kegiatan belajar mengajar di sekolah, salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan siswa dalam layanan pendidikan adalah adanya layanan pendidikan yang bermutu dari sekolah terhadap siswa. Layanan pendidikan tersebut dilakukan mulai dari kegiatan penerimaan siswa, kegiatan belajar mengajar, hingga siswa lulus sekolah. Diharapkan dengan adanya layanan pendidikan yang bermutu dari sekolah siswa akan merasa puas belajar di sekolah tersebut dan secara langsung akan mempengaruhi prestasi siswa dalam belajar sehingga sekolah dapat menghasilkan sumber daya manusia yang mampu bersaing di era globalisasi.

Penyelenggaraan pendidikan kejuruan pada jenjang pendidikan menengah yang diselenggarakan pada Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) diharapkan memiliki wawasan mutu dan keunggulan, yang secara terus menerus melakukan penjaminan dan pengendalian mutu dengan mengukur mutu standar input, proses dan out put pendidikan berdasarkan standar sekolah nasional dan

tuntutan dunia kerja yang pengukurannya diarahkan pada tingkat produktivitas dan mutu hasil kerja.

Kualitas pelayanan secara umum dapat dibentuk oleh lima variabel yaitu (Parasuraman et.al, 1990) :

1. *Tangible* (keterwujudan)
2. *Realibility* (kehandalan)
3. *Responsiveness* (daya tanggap)
4. *Assurance* (jaminan)
5. *Emphaty* (empati)

Meskipun variabel kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman tersebut telah terbukti valid di berbagai industri namun variabel tersebut tetap saja memiliki kekurangan terutama dalam penerapannya kepada industri jasa pendidikan. Bahkan Carman (1990) manyatakan bahwa variabel – variabel tersebut tidaklah cukup bagi penerapannya dalam suatu bidang pelayanan jasa karena ada beberapa variabel kualitas pelayanan yang hanya khusus dimiliki suatu bidang tertentu. Selain kekurangan variabel kualitas tersebut, kekurangan pengetahuan dan pengalaman mengenai pendidikan sekolah dan harapan yang tidak realistis yang berhubungan dengan kesuksesan siswa – siswi dalam studi mereka (Chapman, 1979). Untuk mengatasi kelemahan dari variabel – variabel dalam kualitas pelayanan yang telah dikembangkan oleh Parasuraman dalam kaitannya dengan penerapannya pada industri jasa pendidikan, maka sebuah metode alternatif untuk mengukur kualitas pelayanan dalam penelitian ini akan

disarankan pada paradigma kepentingan-kinerja. Hal ini merupakan sesuatu yang lebih beralasan untuk mengasumsikan bahwa ketika para siswa mengevaluasi kualitas pengalaman pendidikan mereka, mereka mungkin menempatkan kepentingan yang berbeda-beda dalam kriteria yang berbeda. Martila dan James (1977) mengembangkan sebuah gambaran dua dimensi yang menunjukkan pentingnya penilaian kepentingan dan kinerja bagi atribut – atribut yang digunakan untuk mengukur atau menilai kualitas terhadap sebuah pelayanan yang khusus.

Bertitik tolak dari latar belakang masalah sebagaimana diuraikan di atas, tema sentral permasalahan penelitian ini adalah belum optimalnya kinerja Sekolah Menengah Kejuruan. Banyak permasalahan terkait dengan mutu kinerja sekolah. Permasalahan-permasalahan tersebut bermuara antara lain pada empat aspek yaitu (1) kurikulum SMK; (2) proses pembelajaran; (3) sarana dan prasarana; serta (4) pendidik dan tenaga kependidikan.

Permasalahan yang terkait dengan kurikulum antara lain sebagai berikut. Pertama, persepsi guru dalam menjabarkan tentang Standar Isi ke dalam standar kompetensi, kompetensi dasar, dan rencana proses pembelajaran (silabus dan Rencana Pelaksanaan Pembelajaran), masih relatif beragam. Kedua, beban belajar dirasakan sangat berat dengan adanya tuntutan perbandingan alokasi waktu tatap muka, praktek sekolah dan praktek industri adalah 1:2:4. Ketiga, sebagian besar warga sekolah belum memahami secara memadai mengenai standar isi (standar kompetensi dan kompetensi dasar) secara substantif khususnya dalam

implementasi kurikulum. Keempat, belum tersusun kurikulum yang benar-benar berdasarkan hasil analisis kebutuhan sekolah dan hasil analisis keunggulan lokal (potensi daerah).

Permasalahan yang terkait dengan aspek proses pembelajaran antara lain adalah sebagai berikut. Pertama, metode pembelajaran kurang bervariasi. Kedua, guru terfokus pada penyelesaian materi pembelajaran yang ditetapkan pada silabus dengan alokasi waktu yang tersedia. Ketiga, posisi siswa sebagai subjek pembelajaran relatif masih rendah, sehingga upaya pemberian kesempatan kepada siswa untuk berkembang secara aktif, kreatif, berfikir logis dan kritis belum optimal. Keempat, guru masih mendominasi kegiatan pembelajaran. Kelima, interaksi timbal balik antara siswa dan guru dan antara siswa dengan siswa sendiri belum maksimal. Keenam, penggunaan media pembelajaran masih rendah.

Permasalahan yang terkait dengan aspek sarana dan prasarana antara lain sebagai berikut. Pertama, adanya keterbatasan jumlah, kualitas dan relevansi fasilitas pembelajaran khususnya mata pelajaran produktif bila dikaitkan dengan tuntutan pemenuhan standar isi dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Kedua, adanya keterbatasan jumlah judul, banyak buku, dan keluasan akses dalam penggunaan perpustakaan. Ketiga, Adanya keterbatasan jumlah ruang kelas bila dibandingkan dengan jumlah rombongan belajar dan tuntutan pelaksanaan pembelajaran.

Permasalahan yang terkait dengan aspek pendidik dan tenaga kependidikan antara lain sebagai berikut. Pertama, sebagian besar guru masih

kurang memahami standar isi yang harus dijabarkan dalam pengembangan kurikulum tingkat instruksional. Kedua, adanya keterbatasan jumlah tenaga pengajar/guru untuk mengajar mata pelajaran baru antara lain Ilmu Pengetahuan Sosial (IPS), seni budaya dan muatan lokal.

Pada penelitian ini akan dikembangkan dimensi variable kualitas layanan yang sesuai dengan keadaan SMK, diantaranya adalah kurikulum, proses pembelajaran, sarana dan prasarana serta pendidik dan tenaga kependidikan.

B. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Dari latar belakang di atas dapat diidentifikasikan bahwa salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan siswa dalam layanan pendidikan adalah adanya layanan pendidikan yang bermutu dari sekolah terhadap siswa. Mutu layanan pendidikan tersebut ditinjau dari dimensi kurikulum, proses pembelajaran, sarana dan prasarana serta pendidik dan tenaga kependidikan. Diharapkan dengan adanya layanan pendidikan yang bermutu dari sekolah siswa akan merasa puas belajar di sekolah tersebut dan secara langsung akan mempengaruhi prestasi siswa dalam belajar sehingga sekolah dapat menghasilkan sumber daya manusia yang mampu bersaing di era globalisasi.

Permasalahan yang akan dijadikan penelitian dalam studi ini dapat dirumuskan dan dijabarkan dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh kurikulum SMK terhadap prestasi uji kompetensi?

2. Bagaimanakah pengaruh proses pembelajaran terhadap prestasi uji kompetensi?
3. Bagaimanakah pengaruh sarana dan prasarana terhadap prestasi uji kompetensi?
4. Bagaimanakah pengaruh pendidik dan tenaga kependidikan terhadap prestasi uji kompetensi?
5. Bagaimanakah pengaruh kurikulum SMK terhadap kepuasan siswa?
6. Bagaimanakah pengaruh proses pembelajaran terhadap kepuasan siswa?
7. Bagaimanakah pengaruh sarana dan prasarana terhadap kepuasan siswa?
8. Bagaimanakah pengaruh pendidik dan tenaga kependidikan terhadap kepuasan siswa?
9. Bagaimanakah pengaruh kurikulum SMK, proses pembelajaran, sarana dan prasarana, pendidik dan tenaga kependidikan secara bersama-sama terhadap prestasi uji kompetensi?
10. Bagaimanakah pengaruh kurikulum SMK, proses pembelajaran, sarana dan prasarana, pendidik dan tenaga kependidikan secara bersama-sama terhadap kepuasan siswa?
11. Bagaimanakah pengaruh kurikulum SMK, proses pembelajaran, sarana dan prasarana, pendidik dan tenaga kependidikan serta prestasi uji kompetensi secara bersama-sama terhadap kepuasan siswa?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan fokus penelitian yang telah diungkapkan sebelumnya, secara umum penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisa secara empirik tentang Mutu Layanan Pendidikan dan Kepuasan Siswa di SMK Negeri Se-Kabupaten Kampar.

Secara khusus tujuan penelitian adalah untuk mengeksplorasi, mengukur prestasi dan menganalisis :

1. Pengaruh kurikulum SMK terhadap prestasi uji kompetensi.
2. Pengaruh proses pembelajaran terhadap prestasi uji kompetensi.
3. Pengaruh sarana dan prasarana terhadap prestasi uji kompetensi.
4. Pengaruh pendidik dan tenaga kependidikan terhadap prestasi uji kompetensi.
5. Pengaruh kurikulum SMK terhadap kepuasan siswa.
6. Pengaruh proses pembelajaran terhadap kepuasan siswa.
7. Pengaruh sarana dan prasarana terhadap kepuasan siswa.
8. Pengaruh pendidik dan tenaga kependidikan terhadap kepuasan siswa.
9. Pengaruh kurikulum SMK, proses pembelajaran, sarana dan prasarana, pendidik dan tenaga kependidikan secara bersama-sama terhadap prestasi uji kompetensi.
10. Pengaruh kurikulum SMK, proses pembelajaran, sarana dan prasarana, pendidik dan tenaga kependidikan secara bersama-sama terhadap kepuasan siswa.

11. Pengaruh kurikulum SMK, proses pembelajaran, sarana dan prasarana, pendidik dan tenaga kependidikan serta prestasi uji kompetensi secara bersama-sama terhadap kepuasan siswa.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini mempunyai banyak manfaat, baik secara teoritis maupun praktis, yaitu :

1. Manfaat Teoritis, penelitian ini diharapkan :
   a. Sebagai sumbangan penting dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan melalui jaminan kualitas yang terorganisasi dan sistematik.
   b. Sebagai sumbangan penting dalam meningkatkan meningkatkan kualitas dan produktivitas dari manajemen melalui kerjasama dan komunikasi yang lebih baik, sistem pengendalian yang konsisten, serta pengurangan dan pencegahan pemborosan karena operasi internal menjadi lebih baik.
   c. Sebagai sumbangan penting bagi terjadinya perubahan positif dalam hal kultur kualitas dari anggota organisasi.
2. Manfaat Praktis
   a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sumbangan pikiran bagi penyelenggaraan pelayanan pendidikan, khususnya bagi SMK Negeri di Kabupaten Kampar.

b. Hasil penelitian ini memberikan informasi bagi SMK Negeri di Kabupaten Kampar tentang fakta mutu pelayanan yang telah diberikan.

c. Hasil penelitian ini memberikan informasi mengenai gambaran umum tentang kepuasan peserta didik terhadap pelayanan pendidikan SMK Negeri di Kabupaten Kampar.

d. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan rujukan dalam perbaikan-perbaikan terhadap penyelenggaraan pendidikan di SMK Negeri Sekabupaten Kampar.

E. Struktur Organisasi Tesis

Sistematika penulisan tesis terdiri dari unsur-unsur berikut :

Bagian awal meliputi : halaman judul, halaman pengesahan, halaman pernyataan, kata pengantar, ucapan terima kasih, abstrak, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, dan daftar lampiran.

Bagian utama :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi latar belakang penelitian, identifikasi dan perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat atau signifikansi penelitian, dan struktur organisasi tesis.

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS PENELITIAN

Kajian pustaka berisi konsep-konsep atau teori-teori atau hukum-hukum atau rumus atau rumus utama dan turunannya dalam bidang yang dikaji, penelitian terdahulu yang relevan dengan bidang yang dikaji, dan posisi teoritik peneliti yang berkenaan dengan masalah yang diteliti.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjabarkan dengan rinci mengenai lokasi dan subjek populasi, desain penelitian, metode penelitian, definisi operasional, instrumen penelitian, proses pengembangan instrumen, teknik pengumpulan data, dan analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab hasil penelitian dan pembahasan terdiri dari dua hal utama yaitu pengolahan atau analisis data untuk menghasilkan temuan berkaitan dengan masalah penelitian dan pembahasan atau analisis temuan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab kesimpulan dan saran menyajikan penafsiran dan pemaknaan peneliti terhadap hasil analisis temuan penelitian.

Bagian akhir terdiri dari : daftar pustaka dan lampiran.