

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang Masalah

Keunggulan suatu bangsa tidak lagi bertumpu pada kekayaan alam, melainkan pada keunggulan sumber daya manusia (SDM), yaitu tenaga terdidik yang mampu menjawab tantangan-tantangan yang sangat cepat. Setiap dikeluarkannya laporan Human Development Index, posisi kualitas SDM kita masih berada di bawah. Sejumlah pembicara dalam berbagai seminar, diskusi atau tulisan di media masa mengisyaratkan bahwa secara keseluruhan mutu SDM Indonesia saat ini masih juga ketinggalan dan berada di belakang SDM negara-negara maju dan negara-negara tetangga, seperti Malaysia dan Thailand.

Salah satu penyebabnya adalah rendahnya mutu pendidikan pada setiap jenjang dan satuan pendidikan khususnya pendidikan dasar dan menengah. Berbagai upaya telah dilakukan, antara lain melalui berbagai pelatihan dan peningkatan kualifikasi guru, penyediaan dan perbaikan sarana/prasarana pendidikan, serta peningkatan mutu manajemen sekolah. Namun demikian, berbagai indikator mutu pendidikan belum menunjukkan peningkatan yang merata. Sebagian sekolah, terutama di kota-kota, menunjukkan peningkatan mutu yang cukup menggembirakan, namun sebagian lainnya masih memprihatinkan.

Negeri ini sedang berjuang keras untuk meningkatkan kualitas pendidikan, namun hasilnya belum memuaskan. Kini upaya meningkatkan kualitas pendidikan ditempuh dengan membuka sekolah-sekolah unggulan yang lebih mengutamakan mutu layanan akademik bagi setiap elemen yang terlibat dalam proses pendidikan tersebut. Sekolah unggulan dipandang sebagai salah satu alternatif yang efektif untuk meningkatkan kualitas pendidikan sekaligus

kualitas SDM. Sekolah unggulan diharapkan melahirkan manusia-manusia unggul yang amat berguna untuk membangun negeri ini. Tak dapat dipungkiri setiap orang tua menginginkan anaknya menjadi manusia unggul. Hal ini dapat dilihat dari animo masyarakat untuk mendaftarkan anaknya ke sekolah-sekolah unggulan. Setiap tahun ajaran baru sekolah-sekolah unggulan dibanjiri calon siswa, karena adanya keyakinan bisa melahirkan manusia-manusia unggul.

Sesungguhnya sekolah unggulan tidak hanya mengukur sebagian kemampuan akademis sebagai parameternya. Dalam konsep yang sesungguhnya, sekolah unggul adalah sekolah yang secara terus menerus meningkatkan kinerjanya dan menggunakan sumberdaya yang dimilikinya secara optimal untuk menumbuh-kembangkan prestasi siswa secara menyeluruh. Berarti bukan hanya prestasi akademis saja yang ditumbuh-kembangkan, melainkan potensi psikis, fisik, etik, moral, religi, emosi, spirit dan intelegensi.

Keberadaan sekolah mendapat tempat tersendiri di kalangan masyarakat terutama pelajar. Mereka mempunyai harapan bahwa setiap mengikuti dalam pembelajaran di sekolah, prestasi akademik mereka akan meningkat dan dapat memiliki bekal yang lebih baik untuk melanjutkan kejenjang yang lebih tinggi. Maka sebagai implikasinya maka tingkat persaingan antar sekolah sejenis akan semakin meningkat.

Permasalahan yang kemudian muncul adalah “Apakah masyarakat sudah sangat puas terhadap pendidikan dewasa ini atau apakah semua lembaga pendidikan memberikan pelayanan yang tidak memuaskan konsumennya?.” Untuk mengatasi permasalahan rendahnya layanan akademik dapat mulai dilakukan oleh para pengelola pendidikan di tingkat lembaga serta komitmen organisasi terhadap perbaikan mutu layanan.

Keluhan-keluhan masyarakat akan rendahnya kualitas layanan pendidikan sudah menjadi bahasan yang tidak pernah ada ujungnya. Terlebih lagi, sekarang ini masyarakat semakin mengerti dan menuntut akan pendidikan yang bermutu, masyarakat sudah mampu membuat pilihan-pilihan bagi pendidikan anaknya yang didasarkan pada pertimbangan mutu. Hal ini mengakibatkan terjadinya kompetisi di tingkat persekolahan. Pada kenyataan masih banyak lembaga pendidikan yang belum mampu memberikan mutu layanan yang optimal terhadap siswa, terutama dalam memberikan layanan yang berkaitan dengan prestasi akademik. Hal ini terlihat dengan banyaknya bangunan sekolah yang rusak, fasilitas belajar yang tidak memadai, kekurangan guru pada sekolah padahal guru adalah pemberi layanan langsung pada siswa yang berupa layanan pengajaran, bimbingan, dan pelatihan.

Tidak tercapainya mutu layanan yang berkaitan dengan prestasi akademik tentu saja akan berdampak pada menurunnya motivasi belajar siswa, juga menghambat efektivitas proses belajar mengajar yang pada akhirnya ditandai dengan prestasi siswa yang menurun dan kualitas lulusan yang rendah.

Untuk mengatasi permasalahan mutu layanan akademik dapat mulai dilakukan oleh para pengelola pendidikan di tingkat lembaga serta komitmen organisasi terhadap perbaikan mutu layanan. Seperti yang diungkapkan Mendiknas dalam harian Pos Kota (2010), bahwa siswa yang tidak lulus UN SMA dan yang sederajat pada UN 2010 turun empat persen dibanding 2009. Menurutnya bahwa proses belajar di sekolah tidak optimal, kesadaran siswa kurang dan terkesan santai, faktor sarana dan prasarana belajar seperti buku dan guru di sekolah yang belum memadai masih menjadi penyebab.

Berbagai terobosan mulai dilakukan oleh sekolah untuk memperbaiki mutu sekolah dan meningkatkan daya saing antar lembaga pendidikan, salah satu yang di ambil adalah dengan

mengadopsi Sistem Manajemen Mutu ISO (*The International Organization For Standardization*). ISO hanya mengatur standar bagi system mutu dan tidak mengatur standar yang harus dicapai oleh institusi atau pelajarnya.

Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2000 adalah suatu bentuk terobosan pada tataran manajemen yang nantinya secara bertahap akan dapat meningkatkan kualitas pendidikan, hal ini dikarenakan SMM ISO 9001:2000 menekankan konsep pengendalian sejak dini, lebih menekankan pencegahan ketidaksesuaian dari pada mengoreksi setelah terjadi ketidaksesuaian. Sehingga semua fungsi dalam organisasi yang berdampak terhadap kualitas dan kepuasan konsumen dikendalikan dengan sistematisa pengendalian yang dirancang dan distandarkan juga kepastian kualitas dan konsistensi kualitas untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dapat tercapai. Seperti yang dituangkan dalam pengertian TQS (*Quality Management System*), bahwa :

ISO 9001:2000 bukan merupakan standar produk tetapi merupakan standar sistem manajemen yang menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen mutu, yang bertujuan untuk menjamin bahwa organisasi akan memberikan produk yang dapat menjamin kepuasan pelanggan. (Gaspersz, 2001:1)

Sekolah yang menerapkan SMM ISO dengan yang belum menerapkan SMM ISO tentu memiliki perbedaan dalam hal manajemen juga dalam hal layanan akademik. Hal ini dikarenakan adanya system pengendalian yang dirancang dan distandarkan untuk mencegah terjadinya kesalahan.

Gambaran empirik dilapangan menunjukkan hal tersebut dengan jelas. Dimana Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 6 Bandung yang telah menerapkan dan mendapatkan sertifikat SMM ISO 9001:2000, No. 01100086059 pada tanggal 20 Oktober 2008 sebagai sebuah bukti pengakuan terhadap Sistem Manajemen Mutu yang berstandar internasional

oleh Lembaga Sertifikasi TUV Rheinland. Dengan menerapkan ISO maka SMKN 6 memberikan jaminan konsisten terhadap kualitas layanan hal ini dibuktikan dengan adanya perhatian sekolah terhadap peserta didik melalui kuesioner secara periodik untuk melihat sejauhmana tingkat kepuasan peserta didik, pembinaan terhadap guru dan staf dilakukan dengan terprogram, dan sebagai konsekwensi diterapkan SMM ISO 9001:2000 maka budaya sekolah diorientasikan pada pengembangan budaya mutu dan yang paling menonjol adalah pendokumentasian yang teliti dimana setiap hal tidak luput dari proses dokumentasi.

Berbeda dengan SMKN 5 Bandung yang belum memperoleh sertifikat ISO. Artinya tidak adanya jaminan konsistensi terhadap kualitas layanan, hal ini dikarenakan tidak adanya proses monitoring secara periodik oleh sekolah terhadap kepuasan peserta didik, tidak adanya pengembangan budaya sekolah menjadi budaya mutu dan dalam proses pendokumentasian tidak begitu mendetail. Meskipun dalam standar manajemen layanannya berbeda, tetapi masing-masing sekolah mempunyai satu tujuan yakni memenuhi kebutuhan peserta didik untuk mencapai lulusan yang berkualitas.

Salah satu tolok ukur keberhasilan sekolah yang bergerak di bidang jasa ini adalah banyak sedikitnya siswa yang terjaring. Hal ini dipengaruhi oleh sejauh mana sekolah dapat memenuhi keinginan dan kepuasan konsumennya. Apabila kinerja pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau bahkan melampaui harapan konsumen maka kepuasan konsumen akan tercapai dan semakin banyak jumlah siswa yang terjaring.

Pelanggan sekolah yang utama adalah siswa. Para siswa sepatutnya memperoleh kepuasan. Kepuasan tersebut menyangkut : 1) mutu layanan yang berkaitan dengan kegiatan belajarnya, 2) mutu layanan dalam menjalani tugas-tugas perkembangan pribadinya, sehingga mereka lebih memahami realitas dirinya dan dapat mengatasi sendiri persoalan-

persoalan yang dihadapinya, dan 3) pemenuhan kebutuhan kemanusiaannya (dari kebutuhan dasar, rasa aman, penghargaan, pengakuan dan aktualisasi diri).

Dalam kaitannya dengan persoalan kualitas sekarang sudah berkembang sebuah pendekatan, khususnya dalam proses manajerial, yaitu apa yang disebut *Total quality Management* (TQM). TQM atau manajemen mutu terpadu (MMT) merupakan suatu pendekatan yang sistimatis, praktis, dan strategis bagi penyelenggaraan pendidikan yang mengutamakan kepuasan pelanggan yang bertujuan meningkatkan mutu (Sallis, 2010 : 58). Dengan memuaskan pelanggan, bisa dipastikan bahwa mereka akan kembali lagi dan memberi tahu teman-temannya tentang produk atau layanan tersebut. Ini disebut dengan istilah mutu yang menjual (*sell-on quality*). Jadi dalam konsep mutu pelanggan adalah raja.

Dari fenomena di diatas, dapat terlihat bahwa terdapat perbedaan kondisi sekolah yang menerapkan dan yang tidak menerapkan SMM ISO, sehingga pertanyaan yang kemudian muncul adalah “apakah dengan diterapkannya SMM ISO berdampak terhadap mutu layanan akademik?”. Untuk mengetahui sejauhmana dampak penerapan SMM ISO terhadap layanan akademik, maka perlu dilakukan perbandingan dengan layanan akademik di sekolah yang belum menerapkan SMM ISO.

Dapat disimpulkan bahwa layanan akademik menjadi urusan yang paling utama bagi sekolah yang dilakukan oleh guru dalam situasi edukatif yang ditandai dengan terjadi atau tidaknya perubahan kemampuan siswa. Lembaga pendidikan yang menggunakan prosedur mutu harus menangkap serius isu-isu tentang gaya dan kebutuhan dalam pelayanan untuk memberikan kualitas produk dan jasa kepada pelanggannya dalam era kompetisi yang semakin kuat.

Bertolak dari pemikiran di atas bahwa SMK merupakan salah satu industri jasa dimana kepuasan konsumen merupakan faktor yang terpenting, maka penelitian terhadap kualitas pelayanan dengan tujuan adanya peningkatan mutu layanan dan mempertahankan pelanggan untuk jangka yang lebih panjang. Oleh karena itu, penulis terdorong untuk melakukan penelitian dengan judul “Kepuasan Layanan Akademik Pada Sekolah Bersertifikat ISO dan Sekolah Belum Bersertifikat ISO di SMKN Kota Bandung”.

## **2. Identifikasi Masalah**

Kinerja pendidikan ditentukan oleh mutu/kualitas pelayanan pendidikan yang dilaksanakan pada institusi pendidikan. Adanya institusi pendidikan yang belum memperhatikan apa yang diharapkan masyarakat perlu di perbaiki. Oleh karena itu diperlukan penilaian masyarakat mengenai pelayanan pendidikan untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan akademik.

## **3. Rumusan Masalah**

Bertolak dari latar belakang penelitian dan identifikasi masalah tersebut, maka dapat dirumuskan dalam penelitian yaitu ‘Bagaimana kepuasan layanan akademik pada sekolah bersertifikat ISO dan Sekolah belum bersertifikat ISO di SMKN Kota Bandung. Rumusan masalah penelitian tersebut dirinci ke dalam beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan layanan akademik pada SMKN yang bersertifikat ISO?
2. Bagaimana tingkat kepuasan layanan akademik pada SMKN belum bersertifikat ISO?
3. Apakah terdapat perbedaan yang signifikan dalam kepuasan layanan akademik di sekolah bersertifikat ISO dan di sekolah yang belum bersertifikat ISO?

#### **4. Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kepuasan layanan akademik pada Sekolah bersertifikat ISO di SMKN Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui kepuasan layanan akademik pada Sekolah belum bersertifikat ISO di SMKN Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui perbedaan kepuasan layanan akademik antara Sekolah bersertifikat ISO dan Sekolah Belum Bersertifikat ISO di SMKN Kota Bandung.

#### **5. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini memberikan manfaat untuk kepentingan teoritis dan praktis, antara lain memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu setiap institusi pendidikan dan memberikan informasi bagi peneliti lain yang tertarik meneliti mengenai mutu layanan akademik terhadap kepuasan siswa di Sekolah Menengah Kejuruan.

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dan bahan pertimbangan serta evaluasi bagi pengambil kebijakan baik dinas ataupun kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pendidikan yang diharapkan, yaitu ditandai dengan kepuasan siswa serta meningkatnya prestasi siswa.

#### **6. Asumsi**

Sebuah penelitian dipandang perlu untuk merumuskan asumsi-asumsi yang bertujuan sebagai landasan berpijak yang kokoh bagi masalah yang akan diteliti, mempertegas variabel yang akan menjadi fokus penelitian serta berguna dalam menentukan hipotesis penelitian. Menurut Arikunto (2003) menyatakan bahwa asumsi-asumsi dipandang sebagai landasan



teori atau titik tolak pemikiran yang digunakan dalam suatu penelitian, yang mana nilai kebenarannya di terima oleh peneliti. Peneliti memberikan asumsi dasar penelitian ini sebagai berikut:

- a. Dengan menerapkan layanan secara konsisten maka SMK memiliki konsistensi dalam mengelola sekolah sesuai dengan peraturan yang berlaku, visi dan misi sekolah serta dapat meningkatkan program – program layanan sekolah yang telah dicanangkan secara berkelanjutan terutama layanan akademik di sekolah. Hal ini dikarenakan penerapan layanan di sekolah berfokus pada upaya untuk mencapai tujuan sekolah untuk menghasilkan mutu pendidikan yang baik kepada siswa sebagai pelanggan utama di sekolah.

Kehadiran pihak ketiga yang memberikan pengakuan kepada pihak sekolah, baik untuk pengakuan sekolah berstandar nasional dengan dikeluarkannya akreditasi nasional maupun pengakuan sekolah berstandar internasional dengan dikeluarkannya sertifikat ISO akan mendorong sekolah SMK untuk secara efektif menerapkan dan memelihara serta meningkatkan standar mutu yang telah dilaksanakannya dan akan selalu berupaya meningkatkan mutu sekolah dan layanan sekolah terutama pada mutu layanan akademik. Sebagai contoh pendidikan memerlukan pendokumentasian setiap aktivitas menyangkut penyampaian programnya, termasuk seleksi, wawancara, induksi, disiplin, penilaian, catatan prestasi dan bimbingan. (Edwar Sallis, 2010:129)

## **7. Hipotesis**

Hipotesis merupakan jawaban sementara tentang hubungan antara variabel-variabel penelitian. Oleh karena itu hipotesis merupakan suatu alat yang penting dan mutlak perlu dalam penelitian ilmiah, karena : 1). Hipotesis merupakan piranti kerja teori; 2). Hipotesis

dapat diuji dan ditunjukkan kemungkinan betul dan salahnya; dan 3). Hipotesis adalah alat yang besar dayanya untuk memajukan pengetahuan karena membuat ilmuwan dapat keluar dari dirinya sendiri.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya maka hipotesis penelitian ini adalah kepuasan layanan akademik di sekolah yang bersertifikat ISO lebih baik dibandingkan dengan di sekolah yang belum bersertifikat ISO.

## 8. Metode Penelitian

Penelitian tentang kepuasan layanan akademik di SMK dinilai dari status akreditasi sekolah menggunakan penelitian noneksperimen dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2009 : 14) penelitian kuantitatif adalah sebagai berikut :

Metode penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk peneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Pendekatan kuantitatif mementingkan adanya variabel-variabel sebagai obyek penelitian dan variabel-variabel tersebut harus didefinisikan dalam bentuk operasionalisasi variabel masing-masing dan pemahaman dari luar (*outward*). Pendekatan ini lebih memberikan makna dalam hubungannya dengan penafsiran angka statistik bukan makna secara kebahasaan dan kulturalnya. Pendekatan kuantitatif bertujuan untuk menguji teori, membangun fakta, menunjukkan hubungan antar variabel, memberikan deskripsi statistik, menaksir dan meramalkan hasilnya.

Adapun metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian tentang fenomena yang terjadi pada masa sekarang. Prosesnya berupa pengumpulan dan penyusunan data, serta analisis dan penafsiran data tersebut. Penelitian deskriptif dapat bersifat komparatif dengan membandingkan persamaan dan perbedaan fenomena tertentu; analitis kualitatif untuk menjelaskan fenomena dengan aturan berpikir ilmiah yang diterapkan secara sistematis tanpa menggunakan model kuantitatif; atau normatif dengan mengadakan klasifikasi, penilaian standar norma, hubungan dan kedudukan suatu unsur dengan unsur lain. Metode deskriptif ini digunakan untuk mencari gambaran tentang layanan akademik di SMK yang bersertifikat ISO dan kemudian dibandingkan hasilnya dengan layanan akademik di SMK yang belum bersertifikat ISO.

## **9. Lokasi dan Sampel Penelitian**

Penelitian dilakukan pada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri yang berkategori sekolah bersertifikat ISO dan sekolah belum bersertifikat ISO di Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat.. Sedangkan subjek penelitian dilakukan pada siswa kelas XI di SMKN 6 Bandung (sekolah bersertifikat ISO) dan SMKN 5 Bandung (sekolah belum bersertifikat ISO). Adapun alasan dan argumen yang mendasari pemilihan sekolah tersebut penelitian adalah peneliti melihat dua sekolah tersebut memiliki kompetensi keahlian yang sama yaitu jurusan teknik gambar bangunan, sehingga dalam penentuan sampel dua sekolah tersebut mempunyai kesamaan karakteristik dalam memberikan tanggapan-tanggapan dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang peneliti ajukan, sehingga subjek ini merupakan subjek yang representatif bagi penelitian ini.

