

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Rencana Strategis Kemdiknas 2020-2024 menuangkan komitmen Pemerintah untuk membawa pendidikan nasional yang menciptakan Pelajar Pancasila yaitu perwujudan pelajar Indonesia sebagai pelajar sepanjang hayat yang memiliki kompetensi global dan berperilaku sesuai dengan nilai-nilai Pancasila. Pencapaian hal ini dilakukan dengan mengusung kebijakan Merdeka Belajar yang berusaha mewujudkan pendidikan berkualitas bagi seluruh rakyat Indonesia. Demi terwujudnya pendidikan berkualitas tersebut tentu sekolah sebagai institusi juga harus turut berpartisipasi dalam memberikan layanan pendidikan berkualitas dan memantau prosesnya lewat evaluasi target kinerjanya. Mengingat kepuasan pelanggan dikatakan terdiri dari kualitas layanan sebagai inputnya (Lovelock 2011, 91) maka salah satu target kinerja yang dapat dievaluasi oleh sekolah adalah kepuasan pelanggannya yaitu peserta didik.

Dilihat dari sudut pandang peserta didik, kepuasan peserta didik dapat memberi manfaat bagi peserta didik itu sendiri. Peserta didik yang mengalami kepuasan terhadap sekolah meningkat pencapaian akademiknya dan berkurang tingkat absennya di sekolah (Daily et al. 2020, 683-693). Elmore & Huebner (2010, 536) juga menyatakan bahwa peserta didik yang puas akan memfasilitasi perkembangan *student engagement* itu sendiri khususnya dalam hal partisipasi aktif peserta didik selama proses pembelajaran. Kepuasan peserta didik juga diasosiasikan dengan peserta didik yang memiliki hubungan bermakna dengan orang-orang di sekolah (guru dan teman), peningkatan rasa berkompeten sebagai

seorang pelajar dan mendukung *sense of autonomy dan self direction* dalam pembelajaran (Baker 2003, 216).

Dari sudut pandang sekolah sendiri, memahami kepuasan peserta didik akan memberikan *insights* bagi sekolah untuk bisa bertahan dalam perkembangan dan persaingan yang terjadi dalam industri jasa pendidikan. Biesok dan Wyrod-Wrobel (2011, 23) menyatakan bahwa eksistensi banyak perusahaan di pasar dikondisikan dengan jumlah pelanggannya yang puas. Hal ini didukung oleh Mark (2013, 8) yang juga menyimpulkan bahwa peserta didik yang puas adalah sangat krusial bagi keberhasilan institusi pendidikan tinggi manapun. Hanya ada sedikit alasan bagi organisasi pendidikan untuk tetap kompetitif dalam jangka panjang jika mereka tidak sadar akan kebutuhan untuk memberikan peserta didiknya pendidikan berkualitas dan proses belajar yang menghasilkan keberhasilan.

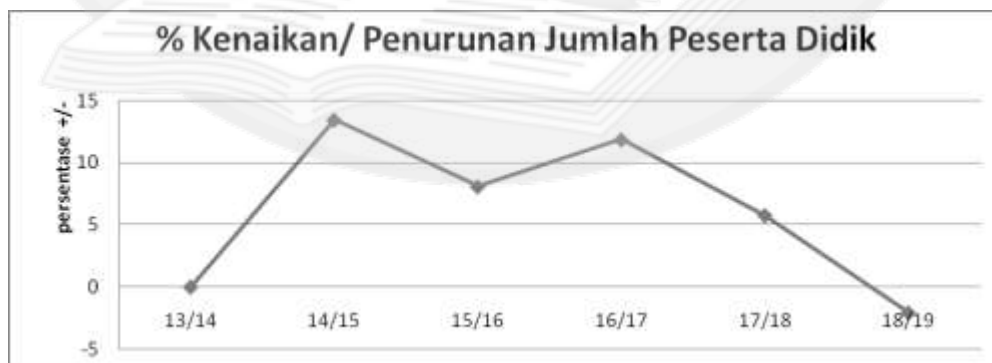
Manfaat dari kepuasan peserta didik bagi sekolah dan peserta didik di atas melatarbelakangi penelitian kepuasan peserta didik di SMAK Tunas Harapan. Sejauh ini SMAK Tunas Harapan belum melakukan penelitian kepuasan peserta didik dan penelitian yang sudah dilakukan juga merupakan kuesioner penilaian mengenai hal-hal yang ada di sekolah dan hasilnya juga diolah secara statistik deskriptif saja. Namun demikian dalam survei awal yang pernah dilakukan sekolah terhadap peserta didik pada tahun 2015-2017 telah diperoleh hasil persepsi siswa terhadap sekolah seperti dalam tabel 1.1 berikut ini.

Tabel 1.1. Penilaian peserta didik terhadap sekolah pada tahun 2015, 2016 dan 2017.
 Sumber: Litbang Sekolah Tunas Harapan

Keterangan	Tahun			Rata-rata kenaikan/penurunan
	2015	2016	2017	
Sekolah	8.5	8.1	7.3	-7%
Fasilitas	8.4	8.1	7.3	-7%
Kurikulum	8.7	8.2	7.4	-8%
Lingkungan	8.5	8.1	7.3	-7%
Guru	8.6	8.1	7.3	-8%
Mengajar	8.6	8.0	7.5	-7%
Membimbing	8.3	7.8	7.0	-8%
Proses	8.7	8.2	7.4	-8%
Penilaian umum terhadap SKTH	7.7	7.9	7.9	1%
Penilaian umum terhadap guru	8.2	7.9	7.2	-6%
Rekomendasi kepada teman	7.3	7.5	7.6	2%

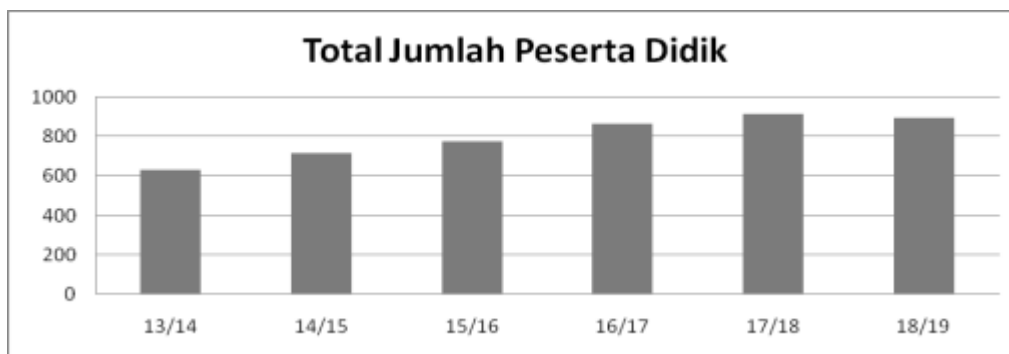
Dengan penilaian skala 1 sampai 10 dengan 10 nilai terbaik, maka secara deskriptif terlihat tidak ada kenaikan yang berarti dalam hal penilaian umum terhadap sekolah dan dalam hal merekomendasikan sekolah kepada orang lain, bahkan yang terjadi adalah penurunan penilaian terhadap guru.

Dari sisi jumlah peserta didik, telah terjadi fluktuasi jumlah peserta didik yang cukup besar di sekolah ini dengan *trend* yang menurun pada tiga tahun terakhir selepas tahun 2017. Kondisi tersebut terlihat melalui gambar di bawah ini.



Gambar 1.1. Persentase kenaikan/penurunan jumlah peserta didik dari tahun pelajaran 2013-2014 sampai tahun 2018-2019.

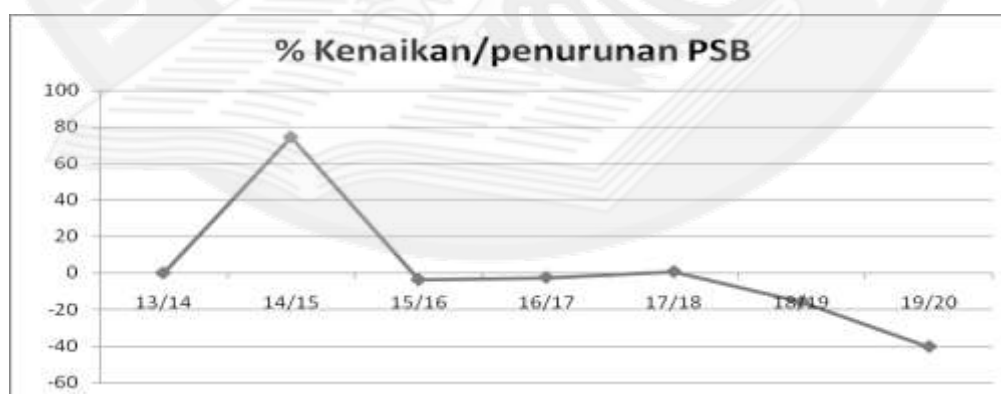
Sumber: Litbang Sekolah Tunas Harapan



Gambar 1. 2. Total jumlah peserta didik dari tahun pelajaran 2013-2014 sampai tahun 2018-2109.

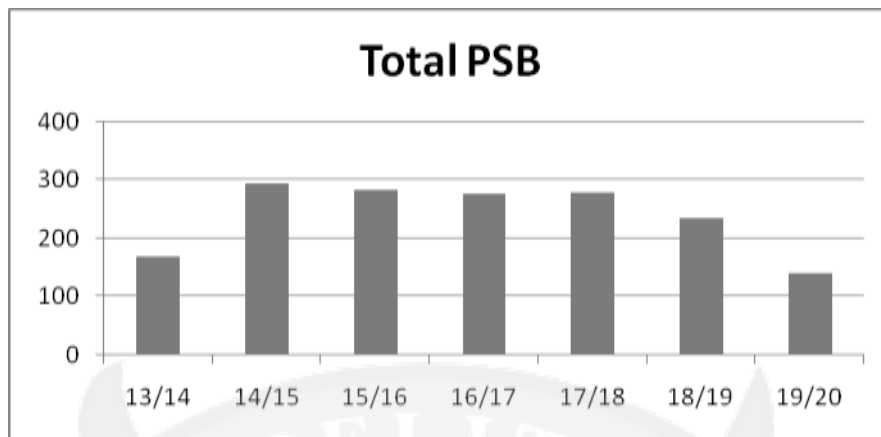
Sumber: Litbang Sekolah Tunas Harapan

Dari total jumlah peserta didik terlihat angkanya masih cukup stabil di sekitar 800 siswa namun demikian, jumlah murid secara total terlihat mengalami kecenderungan yang terus menurun setelah tahun pelajaran 2017-2018. Jumlah penerimaan siswa baru sangatlah berkontribusi untuk mempertahankan atau meningkatkan total jumlah siswa yang ada, terutama apabila jumlah peserta didik kelas akhir (kelas 6, 9 dan 12) yang akan meninggalkan sekolah cukup besar. Hal ini merupakan kenyataan yang harus dihadapi sekolah sejak menurunnya jumlah dan persentase jumlah penerimaan siswa baru sejak tahun ajaran 2017-2018 yang terlihat dari Gambar 1.3 dan Gambar 1.4 berikut ini.



Gambar 1.3 Persentase kenaikan dan penurunan penerimaan siswa baru dari tahun pelajaran 2013-2014 sampai tahun 2019-2020.

Sumber: Litbang Sekolah Tunas Harapan



Gambar 1.4. Total jumlah penerimaan siswa baru dari tahun pelajaran 2013-2014 sampai tahun 2019-2020.
Sumber: Litbang Sekolah Tunas Harapan

Penurunan ini perlu dikaji lebih jauh untuk menemukan apa penyebabnya, apakah terkait dengan penilaian peserta didik terhadap sekolah. Satu hal yang jelas bahwa kepuasan atau ketidakpuasan yang dialami konsumen akan berhubungan dengan keputusan konsumen untuk mengkonsumsi lagi jasa tersebut di masa yang akan datang ataupun merekomendasikannya pada orang lain (Lovelock 2011, 91-92).

Penilaian peserta didik terhadap sekolah juga itu sendiri juga harus diteliti lebih jauh apakah hal-hal yang yang dinilai ini memang terkait hubungan dengan kepuasan *klien* sekolah dalam hal ini peserta didik tingkat SMA sebagai *primary customer* yang mana kepuasan merekalah yang seharusnya menjadi fokus usaha sekolah Sallis (2005, 22). Namun Mark (2013, 8) mengingatkan bahwa demikian fokus kepuasan peserta didik bukanlah berarti sekolah memuaskan peserta didik dalam segala hal yang menyenangkan mereka, namun lebih menemukan kerangka atau *framework* yang dapat memastikan kepuasan peserta didik dengan mengintegrasikan kualitas ke dalam proses pembelajaran melalui instruksi

berkualitas, penilaian berkualitas dan perhatian yang lebih besar terhadap kebutuhan-kebutuhan peserta didik.

Dalam membangun kepuasan peserta didik yang mengintegrasikan kualitas tentulah layanan pendidikan sebagai layanan jasa kontak tinggi akan menekankan pelayanan dengan elemen personel/pegawai. Sebuah pernyataan dari Alan Pue (2016, 73) dalam bukunya *Rethinking Strategic Planning for Christian Schools* yaitu *“If you struggle with your enrollment, look first at the quality of your staff and their performance, not at your marketing strategies. Excellence is the foundation of marketing success”* mengingatkan sekolah bahwa isu kualitas performa sumber daya manusia yang harus diperhatikan sekolah sebagai perusahaan jasa. Jadi tidak heran bahwa keberhasilan dari banyak organisasi layanan terdapat komitmen perusahaan untuk mengelola secara efektif sumber daya manusianya.

Untuk menggerakkan organisasi layanan dan personel yang ada di dalamnya tentunya diperlukan kepemimpinan yang didorong oleh nilai yang menginspirasi dan memandu penyedia layanan (Lovelock 2011, 61). Sallis (2005, 68) menyatakan bahwa pentingnya kepemimpinan dalam melakukan perubahan manajemen kualitas total tidak dapat diremehkan. Tanpa kepemimpinan di semua tingkatan organisasi, proses perbaikan tidak dapat terus berlangsung. Untuk memperoleh keberhasilan dalam manajemen kualitas layanan jasa diperlukan kepemimpinan yang kuat dan bertujuan. Leithwood et al. (2006, 14) juga menyatakan bahwa pemimpin sekolah memiliki efek signifikan terhadap kualitas organisasi sekolah dan pembelajaran peserta didiknya. Pemimpin di sekolah yang memiliki otoritas dan kapasitas untuk melakukan hal tersebut tentunya

adalah kepala sekolah. Akan menarik untuk diketahui sejauh mana kepemimpinan sekolah memiliki berpengaruh terhadap kualitas dan peserta didik di sekolah.

Berdasarkan uraian di atas mengenai pentingnya kepuasan peserta didik, maka peneliti tertarik untuk meneliti kepuasan peserta didik lebih jauh dan hubungan-hubungannya dengan variabel kepemimpinan kepala sekolah dan kualitas jasa pendidikan sekolah.

1.2 Identifikasi Masalah

Penurunan penerimaan siswa di suatu sekolah, dan juga dalam hal ini di Sekolah Kristen Tunas Harapan, merupakan masalah yang bisa dipahami dapat mengancam keberlangsungan sekolah. Namun apakah yang menyebabkan penurunan siswa baru itu sendiri? Mengapa calon pelanggan tidak bersedia mengkonsumsi jasa pendidikan di SMAK Tunas Harapan atau tidak merekomendasikannya? Lovelock (2011, 76) mengatakan bahwa pelanggan tidak serta merta menghilang, mereka sering kali menandai ketidakpuasan mereka dengan sedikit demi sedikit mengurangi pembelian dan beralih ke produk lain. Dengan demikian dasar loyalitas pelanggan terletak pada kepuasan pelanggan, dimana kualitas layanan menjadi *input* utamanya (Lovelock 2011, 91).

Dalam wawancara awal yang dilakukan dengan kepala sekolah SMAK Tunas Harapan dan beberapa peserta didik SMAK Tunas Harapan diperoleh beberapa keluhan yang terkait dengan kualitas layanan dan kepuasan yang dirasakan oleh peserta didik. Ada keluhan ketidakpuasan mengenai fasilitas perpustakaan, lab komputer dan laboratorium yang kurang baik ataupun metode pengajaran guru yang kurang menguasai metode pembelajaran kurikulum 2013.

Ada juga yang merasa tidak puas karena tidak bisa mendaftar pada kelas peminatan yang ia minati dan merasa tidak dianggap penting oleh sekolah. Ada juga yang merasa konselor belum dapat membantu dirinya saat menghadapi kesulitan belajar. Keluhan ini merupakan hal-hal ini yang terkait dengan faktor-faktor dari kepuasan peserta didik di sekolah. Mereka berharap pada akhirnya kepala sekolah dapat memperhatikan keluhan mereka ini dan dapat melakukan tindakan-tindakan yang dapat memperbaiki layanan yang diberikan sekolah, khususnya pada hal-hal yang dirasa mereka tidak memuaskan.

Dalam diskusi terpisah dengan beberapa peserta didik, mereka juga menyampaikan bahwa beberapa staff sekolah kurang melayani peserta didik dengan ramah dan ada guru yang kurang memiliki kepedulian terhadap peserta didik. Ada pula yang menyampaikan bahwa ada guru yang tidak bisa meyakinkan peserta didik bahwa mereka sudah melakukan penilaian yang *fair*. Namun ada pula yang mengeluhkan bahwa sekolah kurang berinvestasi pada fasilitas kelas dan tampilan keseluruhan sekolah sekalipun kualitas pembelajarannya sudah cukup baik. Hal-hal yang disampaikan peserta didik di atas merupakan hal-hal yang terkait dengan kualitas layanan yang diberikan sekolah.

Terkait dengan masukan para peserta didik terhadap kepala sekolah, mereka mengharapkan agar kepala sekolah dapat mengkomunikasikan tujuan dan nilai-nilai yang mau dibangun di sekolah dengan lebih jelas. Mereka juga berharap kepala sekolah dapat menggerakkan peserta didik untuk bisa lebih berkreasi atau terlibat dalam hal-hal yang dikerjakan sekolah. Sebagian peserta didik juga berharap kepala sekolah memberi ruang bagi mereka untuk bisa melakukan suatu kegiatan tidak dengan cara atau proses yang biasanya

sekalipun ini berarti mereka bisa saja tidak berhasil. Para pemimpin di kalangan peserta didik juga berharap mereka dapat lebih diperlengkapi untuk bisa melakukan tugas-tugas mereka di kepengurusan OSIS ataupun *event* sekolah. Apa yang disampaikan mereka ini lebih terkait kepada apa yang diharapkan dari kepala sekolah sebagai pemimpin dan bukan sekedar sebagai pengelola atau *manager* sekolah.

Kesemua hasil wawancara awal ini menyentuh berbagai faktor dari variabel kepuasan peserta didik, kualitas jasa pendidikan dan kepemimpinan sekolah yang ada. Oleh karena itu, masalah yang teridentifikasi dan diteliti dalam penelitian ini adalah mengenai kepuasan peserta didik di tingkat SMA dan apakah hal tersebut memiliki hubungan dengan kualitas layanan yang diberikan sekolah serta kepemimpinan kepala sekolah yang ada.

1.3 Batasan Masalah

Ruang lingkup masalah adalah persepsi terhadap kualitas jasa pendidikan yang diberikan di lingkungan SMAK Tunas Harapan, kepemimpinan kepala sekolah di SMAK Tunas Harapan dan kepuasan peserta didik SMAK Tunas Harapan.

1.4 Rumusan Masalah

Permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini:

- 1) Apakah persepsi kualitas jasa pendidikan kepala sekolah SMAK Tunas mempengaruhi kepuasan peserta didik.

- 2) Apakah persepsi kepemimpinan kepala sekolah SMAK Tunas Harapan mempengaruhi kepuasan peserta didik.
- 3) Apakah kepemimpinan kepala sekolah berpengaruh pada persepsikualitas layanan sekolah yang diberikan oleh SMAK Tunas Harapan.
- 4) Apakah ada perbedaan kepuasan peserta didik berdasarkan jenjang kelasnya.

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti hal-hal sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh persepsi kualitas jasa pendidikan terhadap kepuasan peserta didik.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh persepsi kepemimpinan kepala sekolah terhadap kepuasan peserta didik.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh persepsi kepemimpinan kepala sekolah terhadap kualitas jasa pendidikan yang diberikan oleh SMAK Tunas Harapan.
- 4) Untuk mengetahui apakah ada perbedaan kepuasan peserta didik berdasarkan jenjang kelasnya.

1.6 Manfaat Penelitian

- 1) Memberikan dasar saintifik bagi Sekolah Kristen Tunas Harapan untuk mengambil keputusan dan melakukan tindakan-tindakan perbaikan atas variabel jasa pendidikan serta kepemimpinan kepala sekolah yang ada saat ini. Tindakan perbaikan tersebut

diharapkan akan meningkatkan kualitas layanan sekolah, kepemimpinan serta kepuasan peserta didik di tingkat SMA.

- 2) Masyarakat umum yang juga berminat memanfaatkan hasil penelitian ini atau melakukan penelitian lebih lanjut di bidang serupa.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) BAB I (PENDAHULUAN)

Bab ini memuat latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, keterbatasan penelitian dan sistematika penulisan.

2) BAB II (DASAR TEORI)

Bab ini menyajikan teori-teori yang mendasari penelitian, model penelitian serta hipotesis yang diajukan sehingga mengarahkan penelitian ini kepada pemecahan masalah yang sistematis dan saintifik.

3) BAB III (METODOLOGI PENELITIAN)

Bab ini membahas obyek penelitian, jenis penelitian, variabel-variabel yang digunakan serta instrument/kuesioner yang digunakan, populasi dan sampling serta metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

4) BAB IV (HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN)

Bab ini mendiskusikan dan menganalisis hasil penelitian yang

telah dilakukan. Pada bab ini pula data dari variabel-variabel dalam kuesioneri yang diuji secara statistik. Dengan demikian hipotesis diuj, ditarik kesimpulannyaserta dibuatkan interpretasinya.

5) BAB V (KESIMPULAN DAN SARAN)

Bab ini memuat intisari atau kesimpulan yang diperoleh dari penelitian serta implikasi manajerial yang dapat dipraktekkan oleh Sekolah Tunas Harapan. Kesimpulan ini juga menyajikan jawaban rumusan permasalahan serta saran-saran yang dapat menjadi alternatif solusi pemecahan masalah tersebut. Hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai titik awal bagi penelitian lanjutan yang mungkin dilakukan di tempat/konteks yang berbedaatau lebih luas.

