

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pendidikan merupakan faktor utama dalam pembentukan pribadi manusia. Sistem pendidikan yang baik diharapkan muncul generasi penerus bangsa yang berkualitas dan mampu menyesuaikan diri untuk hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Dalam institusi pendidikan dapat dikategorikan sebagai suatu lembaga yang menyajikan pelayanan jasa sehingga apabila ingin dilihat kinerjanya maka ukurannya adalah mutu pelayanan yang disediakan/disajikan. Setiap institusi pendidikan akan berusaha memaksimalkan jasa layanan dan meningkatkan mutu kepada masyarakat.

Adanya lembaga pendidikan yang kurang atau belum memperhatikan apa yang diharapkan masyarakat tidak dapat dipungkiri, dan itulah yang harus diperbaiki. Oleh sebab itu, menuntut kesiapan yang lebih matang dalam segala hal terutama bidang yang terkait dengan dunia pendidikan. Seperti yang dikatakan oleh E. Mulyasa, pada negara Indonesia, peningkatan mutu pendidikan merupakan sasaran pembangunan di bidang pendidikan nasional dan merupakan bagian yang paling penting dari upaya peningkatan kualitas manusia<sup>1</sup>. Untuk membangun sebuah bangsa dan negara yang maju dan berkembang, dibutuhkan sumber daya

---

<sup>1</sup> Imam Gozali dan Umiarso. *Manajemen Mutu Sekolah*. (Banguntapan Jogjakarta : IRCisoD, 2010), p. 27

manusia yang berkualitas guna mengelola bangsa dan negara itu sendiri. Untuk menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas tersebut, pendidikan sangat berperan penting untuk sebuah pembangunan bangsa dan negara ke arah yang lebih baik.

Sesuai dengan pembukaan Undang-Undang Dasar RI Tahun 1945, disebutkan bahwa salah satu tujuan pendidikan yaitu untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dan untuk mencapai tujuan tersebut maka pemerintah membuat suatu kebijakan tentang pendidikan yang dituangkan dalam Undang-Undang Sisdiknas No. 20 Tahun 2003. Selain itu, untuk menciptakan pendidikan yang berkualitas, maka setiap satuan pendidikan harus bisa memenuhi Standar Nasional Pendidikan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Sehingga tidak menutup kemungkinan bagi satuan pendidikan untuk bisa menyelenggarakan satuan pendidikan yang bertaraf internasional, contohnya program RSBI atau SBI. Di mana melalui pelaksanaan program tersebut dapat menghasilkan sumber daya manusia yang cerdas, berkualitas, dan berdaya saing tinggi baik nasional maupun internasional.

RSBI atau SBI ( Rintisan Sekolah Bertaraf Internasional ) merupakan kemajuan di dunia pendidikan dengan memperhatikan kualitas pendidikan di mana secara umum ditafsirkan sekolah dengan kualitas lulusan yang mampu menggunakan bahasa Inggris khususnya yang sampai saat ini atau bahkan untuk tahun ke depan pun merupakan tolak ukur utama siswa atau seseorang dikatakan mempunyai kemampuan lebih di dunia pendidikan. RSBI tersebut merupakan pendidikan yang diselenggarakan setelah terpenuhinya standar nasional

pendidikan, yang mana sekolah yang berkategori RSBI, tujuan dan program-program yang terdapat dalam RSBI tersebut mengarah untuk menuju kepada Sekolah Bertaraf Internasional (SBI), karena RSBI ditujukan dan dipersiapkan untuk mencapai kategori satuan pendidikan SBI (Sekolah Bertaraf Internasional).

Seiring dengan perkembangan zaman, tidak semua kemajuan dapat diterima dengan baik. Terutama dalam bidang pendidikan, RSBI ini banyak menuai kritikan. Pasalnya, RSBI dapat menciptakan pengkastaan dan melegalkan pemakaian bahasa Inggris sebagai bahasa pengantar dalam pendidikan. Selain itu hal ini dapat mengembangkan kelompok anak yang cerdas sedemikian rupa, dan kelompok anak yang kurang akan seperti "Penonton" dalam pembelajaran dikelas karena kalah aktif dengan anak yang cerdas.

Selain itu, RSBI juga dinilai menciptakan kesenjangan mutu dan pelayanan pendidikan. Padahal, pemerintah semestinya memperjuangkan kesetaraan mutu dan pelayanan pendidikan bagi semua anak bangsa. Tapi jika anak-anak bangsa sudah dikastakan berdasarkan kelompok kecerdasan ataupun kondisi ekonomi lewat sekolah, generasi muda Indonesia akan berpikir bahwa ketidakadilan dan kesenjangan merupakan hal yang biasa. Hal ini jika dibiarkan maka rusaklah semboyan bhineka tunggal ika. MK ( Mahkamah Konstitusi ) pun memandang keberadaan RSBI dan SBI tidak sesuai dengan konstitusi yang ada. Beberapa hal yang menjadi pertimbangan adalah biaya yang mahal mengakibatkan adanya diskriminasi pendidikan. Pembentukan sekolah RSBI juga dinilai melahirkan perlakuan yang berbeda dari pemerintah terhadap sekolah dan siswa. MK menyatakan siswa yang memiliki kemampuan lebih atau diatas rata-

rata memang perlu diperlakukan secara berbeda. Tetapi, hal itu tidak berarti harus diaplikasikan dengan membentuk RSBI. Sebab, nilai rata-rata yang tinggi hanya bagi siswa RSBI sedangkan sekolah biasa akan terus ketinggalan. Masalah disini pun disamping memang banyak memungut biaya tambahan, walaupun ada yang tidak menambah pungutan, citra sekolah RSBI berbiaya tinggilah yang membuat siswa miskin takut untuk mendaftar. Maka dengan berbagai masalah yang terjadi, seperti yang telah dipaparkan diatas, MK ( Mahkamah Konstitusi ) memutuskan untuk membubarkan RSBI.

Hal ini pun terjadi pada SMP N 49 Jakarta Timur, dilema, merupakan sebuah keputusan yang sulit bagi sebagian siswa dan atau orang tua sebagai penopang biaya siswa untuk mewujudkan keinginan agar mempunyai kualitas pendidikan yang bisa bersaing di dunia pendidikan dan dunia kerja. Dilema dalam arti ingin meraih kualitas pelayanan pendidikan yang maksimal, tetapi biaya yang sangat tinggi membuat keinginan tersebut terkubur. Hanya sebagian kecil siswa yang mampu meraih sukses lebih baik dengan mengandalkan pendidikan secara umum / reguler, hal ini yang mendorong siswa atau orang tua siswa berniat memasuki dunia pendidikan dengan tingkat kesulitan tinggi yaitu RSBI/SBI agar memiliki kemampuan lebih untuk bersaing di dunia pendidikan lebih tinggi atau memasuki dunia kerja.

Saat ini Sekolah Negeri kategori RSBI dan SBI diperbolehkan memungut dana dari orang tua siswa yang mampu dengan persetujuan Komite Sekolah. RSBI dan SBI, seharusnya dinikmati oleh siswa dari segala lapisan ekonomi. Karena dengan output yang lebih baik dalam kualitas pendidikannya, maka sudah

seharusnya memberikan rangsangan atau stimulus khusus bagi sekolah yang mempunyai kemampuan lebih menghasilkan siswa yang berkualitas tinggi yang ke depannya digunakan sebagai acuan dalam target pencapaian angka keberhasilan pendidikan khususnya dalam pencapaian target nilai dengan standar internasional. Kalau kita kembali ke awal, bahwa RSBI dan SBI dimaksudkan untuk mendapatkan kualitas pendidikan yang maksimal dengan meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan yang sampai saat ini secara umum diukur dari kemampuan siswa dalam berbahasa Inggris, mampu menguasai komputer dan aplikasinya (internet), kemampuan berbahasa asing lainnya, dan lain-lain sehingga kemampuan untuk mendapatkan kesempatan memperoleh hal tersebut sangat terbatas bagi sebagian besar siswa atau orang tua siswa yang kurang beruntung dalam materi.

Didalam UUD 1945 yang diamandemen, dinyatakan secara tegas pada Pasal 31 Ayat (2), “setiap warga Negara wajib mengikuti pendidikan dasar dan pemerintah wajib membiayainya”. Hal ini ditekankan lagi di Ayat (4), “negara memprioritaskan anggaran pendidikan sekurang-kurangnya 20% dari anggaran pendapatan dan belanja negara serta dari anggaran pendapatan dan belanja daerah untuk memenuhi kebutuhan penyelenggaraan pendidikan nasional”. Kemudian, diperjelas lagi pada Rancangan Peraturan Pemerintah (RPP) penjelas dari UU Sisdiknas Pasal 3 Ayat (3), dengan menyatakan bahwa “setiap warga negara usia wajib belajar berhak mendapatkan pelayanan program wajib belajar yang bermutu tanpa dipungut biaya”. Untaian bunyi undang-undang di atas menyebutkan secara gamblang tentang peran pemerintah terhadap pendidikan rakyat Indonesia. Secara

nalar sudah terang, bahwa setiap individu yang berusia di antara rentang usia sekolah, terjamin secara hukum untuk mendapatkan pendidikan dengan layak. Akan tetapi dalam prakteknya jauh dari harapan yang telah digariskan di atas.

Siswa adalah pelanggan internal yang langsung menerima, menikmati dan merasakan pelayanan pendidikan dari sekolahnya. Para pelanggan akan menyuarakan perasaannya terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pelayanan dapat menjadi pembangun atau perusak pada suatu sistem. Jika terdapat masalah seperti yang telah dijabarkan di atas maka timbul keraguan pada siswa terhadap pelayanan yang akan diberikan pada sekolah tersebut. Selain itu, Suara siswa yang perlu didengar apabila ingin meningkatkan kualitas pelayanan. Karena kualitas tidak ditentukan oleh seorang produsen melainkan oleh seorang konsumen. Secara tidak langsung sering terdengar keluhan dari para siswa tentang kinerja sekolah dan dengan kurang kejelasan mengenai status sekolah tersebut, yang diterjemahkan sebagai pelayanan yang kurang sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

Sarana pendidikan adalah salah satu sumber daya yang menjadi tolak ukur dan perlu peningkatan terus menerus seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang cukup canggih. Sarana pendidikan merupakan semua fasilitas yang diperlukan dalam proses belajar-mengajar, baik yang bergerak maupun yang tidak bergerak agar pencapaian pendidikan dapat berjalan dengan lancar, teratur, efektif dan efisien<sup>2</sup>. Kondisi lain yang dibutuhkan dalam mendukung proses belajar mengajar sehingga dapat terjadi pelayanan pendidikan

---

<sup>2</sup> Wahyu Sri Ambar Arum. *Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan*. (Jakarta : MKM, 2007), p. 6

yang berkualitas adalah tersedianya fasilitas ruangan kelas yang mempunyai daya redam suara dari luar kelas. Sehingga siswa semakin fokus mendengarkan pelajaran yang disampaikan oleh guru didalam kelas. Namun, pada kenyataannya pada SMP N 49 Jakarta Timur belum dilengkapi dengan alat peredam suara pada ruangan kelas karena jarak kelas yang berdekatan sehingga suara bising dari luar masih terdengar kedalam kelas yang dapat mengganggu proses belajar mengajar. Selain itu pada sekolah bertaraf internasional diharapkan diadakannya Smart Class Monitoring Sistem merupakan sistem pemanfaatan perangkat TIK salah satunya CCTV yang berfungsi untuk memantau proses belajar mengajar guna mendukung layanan pendidikan bermutu secara modern dan terpadu. Proses pemantauan ini dapat dilakukan dari sebuah ruang kontrol secara langsung ke semua kelas, baik oleh kepala sekolah, guru, atau pihak yang terkait. Dari pemantauan ini, sekolah dapat mengevaluasi, merumuskan, menilai dan merancang strategi-strategi pengembangan metode pembelajaran ke arah yang lebih baik. Terlihat pada SMP N 49 Jakarta Timur belum diterapkannya Smart Class Monitoring Sistem sehingga proses belajar mengajar tidak dapat terpantau secara intensif.

Sekolah Menengah Pertama (SMP) bertaraf internasional memiliki paling sedikit 20% pendidik yang berpendidikan S2 atau S3 sesuai dengan bidang studi yang dijalani dari perguruan tinggi yang program studinya sudah terakreditasi<sup>3</sup>. Untuk itu sebagai seorang pendidik kompetensi profesionalisme seorang guru

---

<sup>3</sup>Kementrian Pendidikan Nasional, *Sekolah Bertaraf Internasional*, 2009, p.5 (<http://oryza-sativa135rsh.blogspot.com/2011/01/sekolah-bertaraf-international-sbi-dan.html>)

harus diperhatikan. Kompetensi guru merupakan kemampuan seorang guru dalam melaksanakan kewajiban-kewajibannya secara bertanggung jawab dan layak. Jadi, kompetensi profesionalisme guru dapat diartikan sebagai kemampuan dan kewenangan guru dalam menjalankan profesi keguruannya. Artinya, guru yang piawai dalam melaksanakan profesinya dapat disebut sebagai kompeten dan profesional<sup>4</sup>. Namun, sepertinya belum diterapkan pada SMP N 49 Jakarta Timur ini masih banyak pendidik yang belum menyelesaikan pendidikannya hingga jenjang S2 ataupun S3.

Perubahan perilaku pada dasarnya dipengaruhi oleh pendidikan yang ia terima sepanjang hayatnya, pendidikan ini bukan saja sebatas yang formal seperti sekolah atau kursus-kursus namun dalam arti luas segala sesuatu yang diterima manusia melalui panca indera itu menjadi bagian dari pendidikan. Melihat, mendengar, merasa, dan meraba merupakan komponen penting dalam pendidikan, dan itu sangat-sangat mudah ia dapatkan dari lingkungan, baik lingkungan pendidikan formal atau non formal. Secara psikologi, memang lingkungan juga berperan penting dalam perilaku manusia khususnya sekolah, sebab dari sinilah perlakuan-perlakuan yang terus menerus dan terstruktur masih diberikan kepada anak, sehingga anak diharapkan dapat merubah perilakunya sesuai yang diharapkan. Sekolah yang telah memberikan lingkungan yang menunjang bagi kesuksesan pendidikan maka sekolah itu secara langsung dan tidak langsung memberikan sentuhan perlakuan kepada anak. Lingkungan sekolah di SMPN 49 yang berada di pinggir jalan raya yang selalu padat dapat menyebabkan siswa

---

<sup>4</sup> Muhibbin Syah. *Psikologi Pendidikan*. (Bandung:PT.Remaja Rosdakarya, 2007) , p.229



cenderung tidak nyaman belajar, atau bahkan penurunan kualitas kecerdasan akibat polusi tersebut.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut :

- 1) Apakah dengan perencanaan pembiayaan yang baik mampu menciptakan kepuasan pada siswa SMP N 49 Jakarta Timur?
- 2) Apakah kualitas pelayanan pendidikan mempengaruhi kepuasan siswa SMP N 49 Jakarta Timur?
- 3) Apakah dengan sarana dan prasarana yang menunjang mempengaruhi kepuasan bagi siswa SMP N 49 Jakarta Timur ?
- 4) Apakah tenaga pendidik yang berkualitas mampu menciptakan kepuasan siswa SMP N 49 Jakarta Timur ?
- 5) Apakah lingkungan yang kondusif mempengaruhi kepuasan bagi konsumen, dan konsumen disini adalah siswa SMP N 49 Jakarta Timur ?

## **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, ternyata masalah kepuasan siswa menyangkut berbagai aspek, dan faktor-faktor permasalahan yang sangat kompleks. Karena keterbatasan peneliti dalam waktu, tenaga, dan dana yang mungkin mampu dikerahkan untuk pemecahan keseluruhan masalah maka peneliti membatasi masalahnya hanya pada masalah hubungan antara kualitas pelayanan

pendidikan dengan kepuasan siswa pada SMP N 49 Jakarta Timur program RSBI Jakarta Timur.

#### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang masalah, identifikasi masalah dan pembatasan masalah diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: “Apakah terdapat hubungan antara Kualitas Pelayanan Pendidikan dengan kepuasan siswa ?”.

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

##### 1. Kegunaan Teoritis

Untuk menambah pengetahuan, dan pengalaman serta mengembangkan wawasan berpikir yang telah diperoleh mengenai kualitas pelayanan pendidikan dengan kepuasan siswa.

##### 2. Kegunaan Praktis

Dapat digunakan salah satu bahan masukan untuk suatu lembaga pendidikan, bahwa jika memiliki pelayanan pendidikan yang baik, maka akan terciptanya suatu kepuasan yang baik dicapai oleh siswanya.