

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Persaingan global mengarahkan semua lembaga pendidikan berupaya menata sistem dan manajemen untuk menghasilkan *output* atau lulusan yang berkualitas. Sekolah yang berkualitas akan dicari oleh masyarakat untuk menjamin pendidikan putra- putrinya sesuai dengan yang diharapkan. Mutu sekolah dapat dilihat dari keseluruhan aktifitas kegiatan yang dijalankannya dengan tolok ukur manajemen yang handal dan dapat dilihat dari prestasi yang dicapai.

Untuk mencapai prestasi sekolah yang unggul, harus ada tata kelola dan manajemen yang mengarah pada peningkatan mutu. Semua aspek yang mempengaruhi mutu pendidikan harus dikelola dengan pedoman manajemen yang benar seperti kepemimpinan, sumber daya guru dan karyawan, pendanaan, sarana prasarana, iklim kerja ,dan dukungan-dukungan lain. Manajemen mutu total merupakan aspek utama dari manajemen total (Sukmadinata,2006:11), sedangkan ISO 9001:2008 memuat sistem manajemen mutu yang mengacu pada prinsip fokus pada pelanggan (internal dan eksternal), keterlibatan menyeluruh, pengukuran, komitmen pada perubahan, adanya perbaikan berkelanjutan.

Pendidikan adalah proses yang kompleks dengan banyak variabel yang mempengaruhi. Setidaknya dari personil yang terkait dan berada dalam sistem sekolah ada 12 jenis personil yang mempengaruhi yaitu pengawas

sekolah, kepala sekolah, guru mata pelajaran, guru BK, kepala TU, staf TU, pustakawan, laboran, teknisi sumber belajar, komite sekolah, orang tua siswa, pengurus organisasi siswa, dan penjaga sekolah (Engkoswara dan Komariah, 2010:41). Siswa sebagai *customer* pada lembaga pendidikan harus mendapat prioritas pelayanan kepuasan terutama dalam proses pembelajaran dengan peningkatan performa guru yang unggul, dan sekaligus mendapatkan pelayanan pembinaan kesiswaan. Manajemen kesiswaan merupakan proses pengurusan segala hal yang berkaitan dengan siswa di suatu sekolah mulai dari perencanaan penerimaan siswa, pembinaan selama siswa berada di sekolah, sampai dengan siswa menamatkan pendidikannya melalui penciptaan suasana yang kondusif terhadap berlangsungnya proses belajar mengajar yang efektif (Mantja, 2010:35). Dengan pembinaan kesiswaan yang benar dan efektif akan mempengaruhi proses pembelajaran yang produktif.

Guru adalah faktor utama dalam proses pembelajaran yang menghasilkan lulusan yang berkualitas. Guru dituntut memiliki 4 kompetensi utama, yaitu: (1) kompetensi pedagogik, (2) kepribadian, (3) sosial, dan (4) profesional. Performa guru di dalam kelas dalam proses pembelajaran menjadi syarat mutlak daya tarik siswa dalam belajar. Proses pembelajaran akan menjadi hidup, efektif, efisien dan menyenangkan apabila guru mampu mengadaptasi situasi pembelajaran menjadi aktif.

Keunggulan sekolah didukung oleh segala fasilitas yang memadai, manajemen yang efektif dan munculnya budaya mutu pada semua aspek

pendukung dalam sistem. Transformasi menuju sekolah bermutu terpadu diawali dengan mengadopsi dedikasi bersama terhadap mutu oleh dewan sekolah, administrator, staf, siswa, guru dan komunitas (Arcaro, 2007:10). Bila semua warga sekolah memahami dan menginternalisasi konsep dan sekaligus mengaplikasikan budaya mutu dalam segala aktifitas dalam proses pendidikan di lingkungan sekolah, maka akan menghasilkan mutu lulusan yang unggul dan berkualitas. Proses pembelajaran akan berlangsung wajar, bertanggung- jawab dan berkualitas apabila didasari konsep budaya mutu yang sudah dikembangkan oleh sekolah.

Apakah dengan pembinaan kesiswaan yang benar, mengupayakan performa guru dalam proses pembelajaran dalam kelas serta membentuk budaya mutu sekolah akan mengakibatkan kepuasan siswa dalam pembelajaran khususnya siswa SMK ? Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti merasa tertarik untuk mengungkap kontribusi penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO. 9001: 2008 terhadap kepuasan siswa dalam pembelajaran pada SMK di Kabupaten Pati.

B. Identifikasi Masalah

Beberapa permasalahan yang muncul, dapat diidentifikasi sebagai berikut.

1. Kepuasan siswa dalam pembelajaran pada SMK yang telah menerapkan SMM. ISO. 9001:2008 di Kabupaten Pati, masih tergolong belum maksimal , karena pelaksanaan sistem manajemen tersebut belum sempurna.

2. Manajemen kesiswaan sering diabaikan dalam pelaksanaannya pada upaya mewujudkan pelayanan pembelajaran, sehingga belum menjamin kepuasan siswa dalam pembelajaran.
3. Performa guru dalam kelas yang diperlukan untuk mewujudkan kepuasan siswa dalam pembelajaran, sering tidak diperhatikan oleh guru-guru di SMK yang menerapkan SMM. ISO. 9001:2008.
4. Budaya mutu sekolah pada SMK yang telah menerapkan SMM ISO 9001:2008 di Kabupaten Pati, belum terinternalisasi pada semua warga sekolah dalam rangka mewujudkan layanan pembelajaran agar siswa puas dalam pembelajaran .
5. Kepuasan siswa dalam pembelajaran dipengaruhi banyak faktor, diantaranya kemampuan guru, kepemimpinan kepala sekolah, dan yang lain , sering tidak dianggap sebagai pengaruh yang serius.

C. Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini hanya dibahas pada pengaruh manajemen kesiswaan, performa guru dalam kelas dan budaya mutu sekolah terhadap kepuasan siswa dalam pembelajaran pada SMK yang telah menerapkan SMM. ISO. 9001:2008 di Kabupaten Pati secara simultan maupun secara parsial.

D. Perumusan Masalah

Dari banyaknya permasalahan yang dapat diungkap dalam penelitian ini, dirumuskan masalah sebagai berikut.

1. Adakah pengaruh secara simultan antara manajemen kesiswaan , performa guru dalam kelas dan budaya mutu sekolah terhadap kepuasan siswa dalam pembelajaran pada SMK yang telah menerapkan SMM. ISO. 9001:2008 di Kabupaten Pati ?
2. Adakah pengaruh manajemen kesiswaan terhadap kepuasan siswa dalam pembelajaran pada SMK yang telah menerapkan SMM. ISO. 9001:2008 di Kabupaten Pati ?
3. Adakah pengaruh performa guru dalam kelas terhadap kepuasan siswa dalam pembelajaran pada SMK yang telah menerapkan SMM. ISO. 9001:2008 di Kabupaten Pati ?
4. Adakah pengaruh budaya mutu sekolah terhadap kepuasan siswa dalam pembelajaran pada SMK yang telah menerapkan SMM. ISO. 9001:2008 di Kabupaten Pati ?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Ingin mengetahui pengaruh secara simultan antara manajemen kesiswaan , performa guru dalam kelas dan budaya mutu sekolah terhadap kepuasan siswa dalam pembelajaran pada SMK yang telah menerapkan SMM. ISO. 9001:2008 di Kabupaten Pati.
2. Ingin mengetahui pengaruh manajemen kesiswaan terhadap kepuasan siswa dalam pembelajaran pada SMK yang telah menerapkan SMM. ISO. 9001:2008 di Kabupaten Pati .

3. Ingin mengetahui pengaruh performa guru dalam kelas terhadap kepuasan siswa dalam pembelajaran pada SMK yang telah menerapkan SMM. ISO. 9001:2008 di Kabupaten Pati .
4. Ingin mengetahui pengaruh budaya mutu sekolah terhadap kepuasan siswa dalam pembelajaran pada SMK yang telah menerapkan SMM. ISO. 9001:2008 di Kabupaten Pati .

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis
 - a. Hasil penelitian diharapkan dapat memperkaya pengkajian kontribusi penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO. 9001:2008 terhadap kepuasan siswa dalam pembelajaran pada SMK di Kabupaten Pati.
 - b. Menjadi bahan acuan bagi peneliti yang berniat meneliti permasalahan yang terkait dengan penelitian ini.
2. Manfaat Praktis
 - a. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada semua pengambil kebijakan di sekolah tentang manajemen kesiswaan , performa guru dalam kelas dan budaya mutu sekolah untuk menjamin kepuasan siswa dalam pembelajaran.
 - a. Hasil penelitian ini memberikan solusi positif bagi guru dalam meningkatkan performa guru dalam kelas dan keterampilan mengajarnya.