

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Penelitian

Unsur-unsur sosio-budaya tersebar dan meliputi banyak kegiatan sosial manusia. Beberapa alasan mengapa orang mengalami kesulitan ketika berkomunikasi dengan orang dari budaya lain terlihat dalam definisi budaya: Budaya adalah suatu perangkat rumit nilai-nilai yang dipolarisasikan oleh suatu citra yang mengandung pandangan atas keistimewaannya sendiri. "Citra yang memaksa" itu mengambil bentuk-bentuk berbeda dalam berbagai budaya seperti "individualisme kasar" di Amerika, "keselarasan individu dengan alam" di Jepang dan "kepatuhan kolektif" di Cina. Citra budaya yang bersifat memaksa tersebut membekali anggota-anggotanya dengan pedoman mengenai perilaku yang layak dan menetapkan dunia makna dan nilai logis yang dapat dipinjam anggota-anggotanya yang paling bersahaja untuk memperoleh rasa bermartabat dan pertalian dengan hidup mereka (Vatoni, 2011: 1-2).

Karakteristik sekolah bermutu di atas, pada dasarnya sekolah bermutu dapat diklasifikasikan dalam tiga perspektif. *Pertama*, organisasi keberadaan sekolah yang dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal mencakup kepemimpinan kepala sekolah, profesionalisme guru, dukungan staf yang baik, pembiayaan yang cukup, sarana dan fasilitas mengajar yang baik, serta iklim sekolah yang kondusif. Adapun faktor eksternal adalah dukungan dewan sekolah (*board of school*), dukungan industri, pemerintah, ekonomi masyarakat, dan lingkungan sosial. *Kedua*, proses seluruh aktifitas

atau interaksi mengajar (guru) dan belajar (murid) yang bermuara pada pencapaian tujuan pendidikan. Didalamnya melibatkan guru yang terampil, kurikulum, kesiapan murid, termasuk sarana mengajar yang baik. *Ketiga*, hasil belajar, yaitu prestasi yang dapat diukur. Prestasi inilah yang oleh kebanyakan orang dikaitkan dengan mutu. Prestasi ini tidak hanya dalam bidang akademik saja, juga tercermin dalam perilaku dan kepribadian pelajar (Syafaruddin, 2002).

Mutu pendidikan memang persoalan sangat krusial. Semua bangsa memandang penting hal ini. Sekolah-sekolah di Amerika Serikat misalnya selalu menilai mutu sebuah sekolah dengan menghitung berapa persen lulusan sekolah tersebut diterima di perguruan tinggi favorit. Perguruan tinggi, lain lagi. Mereka dinilai oleh masyarakat dengan perhitungan berapa persen lulusannya menduduki jabatan strategis di lembaga pemerintahan dan perusahaan bergengsi (Mukhlisah, 2004: 1).

Pengertian mutu dalam konteks pendidikan merupakan konsep yang lebih sulit didefinisikan. Kesulitan tersebut disebabkan karena lembaga pendidikan (sekolah) tidak dianggap sebagai organisasi yang menciptakan produk yang berupa barang akan tetapi dikategorikan dalam organisasi yang memberikan layanan jasa (James and Philip, 1998). Hal ini sesuai dengan definisi jasa itu sendiri yaitu: setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik (*intangible*) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa dapat berhubungan dengan produksi fisik maupun tidak (Kotler dan Armstrong, 1993). Oleh karena itu, dalam membahas mutu dalam pendidikan, karakteristik mutu jasa perlu dijadikan bahan pertimbangan.

Wacana pendidikan kita kini diperkaya oleh istilah-istilah yang diletakkan dibelakang kata sekolah dengan makna yang berhimpitan, seperti sekolah percontohan, sekolah percobaan, sekolah unggul, sekolah akselerasi, dan sejenisnya. Dalam literatur internasional semua lazim disebut *effective school, develop school, accelerated school, esential school, demonstration school, atau experiment school* (Moharman dkk, 1994 dan Al Wasilah, 2002).

Konsep mutu atau kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh produk atau jasa mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan. Meskipun demikian hal tersebut bukanlah satu-satunya aspek mutu atau kualitas (Tjiptono, 2000: 51).

Wijono (2000: 3), lebih melihat mutu dari prespektif pelanggan. Ia menyatakan bahwa mutu adalah faktor keputusan mendasar dari pelanggan. Mutu merupakan penentuan pelanggan, bukan ketetapan insinyur, pasar atau ketetapan manajemen. Pendapat di atas didasarkan pada pernyataan Feigenbaum bahwa mutu produk dan jasa adalah seluruh gabungan sifat-sifat produk atau jasa pelayanan dari pemasaran, engineering, manufaktur, dan pemeliharaan di mana produk atau jasa pelayanan dalam penggunaannya akan bertemu dengan pelanggan.

Dalam perspektif *Total Quality Management* (TQM), mutu atau kualitas dipandang lebih luas. Mutu tidak hanya sekedar menekankan kepada aspek hasil saja, namun juga meliputi aspek proses, lingkungan, dan manusia.

Hal ini jelas dalam definisi yang dirumuskan oleh Goets dan Davis (1994), bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001: 51). Definisi tersebut selajan dengan pandangan Lewis dan Dauglas (1996) yang menyatakan bahwa, konsep mutu mencakup tiga hal, yaitu: mencakup semua proses (*every process*), mencakup setiap pekerjaan (*every job*), dan mencakup setiap orang (*every person*), yang kemudian disebut dengan istilah mutu terpadu (Syafaruddin, 2002: 29).

Standar Nasional Pendidikan, sebagaimana telah disebutkan dalam UU Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 35, mencakup standar isi, proses, kompetensi lulusan, tenaga kependidikan, sarana dan prasana, pengelola, pembiayaan, dan penilaian pendidikan. Standar inilah yang digunakan sebagai dasar dalam pengembangan kurikulum, tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, pengelolaan dan pembiayaan (UU RI No. 20 Tahun 2003)

## **B. Rumusan Masalah**

Penelitian ini tentang "Pengembangan Budaya Mutu di SMK PGRI 1 Karanganyar", yang dapat dijabarkan perumusan masalahnya sebagai berikut.

1. Bagaimana budaya mutu di SMK PGRI 1 Karanganyar dalam peningkatan hasil belajar siswa?
2. Bagaimana bentuk-bentuk pengembangan budaya mutu nonakademik di SMK PGRI 1 Karanganyar?

### **C. Tujuan Penelitian**

#### 1. Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian untuk mendeskripsikan tentang pengembangan budaya mutu di SMK PGRI 1 Karanganyar.

#### 2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus penelitian, yaitu mendeskripsikan tentang,

- a. Pengembangan budaya mutu akademik SMK PGRI 1 Karanganyar dalam peningkatan hasil belajar siswa.
- b. Pengembangan budaya mutu nonakademik di SMK PGRI 1 Karanganyar.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Manfaat Teoritis

- a. Mendapatkan pengetahuan tentang pengembangan budaya mutu di SMK PGRI 1 Karanganyar.
- b. Penelitian ini dapat dipergunakan sebagai referensi/ bahan rujukan dan pengembangan penelitian berikutnya yang sejenis.

#### 2. Manfaat praktis

- a. Dapat dipergunakan dalam pengembangan budaya mutu akademik sekolah.
- b. Dapat dipergunakan dalam pengembangan budaya mutu nonakademik sekolah.