

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan ujung tombak kemajuan sebuah bangsa. Pendidikan yang berkualitas dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan produktif. Dunia pendidikan mempunyai fungsi utama menyediakan lulusan, bukan saja dalam jumlah besar dan banyak tetapi juga berkualitas dan disiplin tinggi, mampu menjadi dinamisator, inovator, motivator dan penggerak pembangunan. Dunia pendidikan berfungsi memproduksi tenaga-tenaga kerja yang berkualitas untuk berbagai jenis dan tingkatan keahlian. Berkaitan dengan hal tersebut, untuk dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia dari sektor pendidikan, maka dibutuhkan banyak faktor yang diperlukan antara lain: pemanfaatan teknologi informasi, kompetensi, disiplin kerja dan lingkungan sekolah.

Lembaga pendidikan pada Hakikatnya bertujuan memberikan layanan yang berkualitas dan memuaskan untuk konsumen yang dalam dunia pendidikan disebut dengan peserta didik atau siswa. Siswa telah membayar cukup mahal kepada lembaga pendidikan yang berupa iuran pembangunan dan biaya untuk program-program berlangsungnya proses pendidikan. Untuk itu siswa berhak mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Layanan ini dapat diwujudkan dalam bentuk fisik maupun non fisik. Yang berbentuk fisik yaitu berupa sarana prasarana sedangkan yang berbentuk non fisik meliputi layanan administrasi

baik yang diberikan oleh tenaga tata usaha (TU) maupun layanan yang diberikan oleh guru dalam proses kegiatan belajar mengajar (KBM) serta layanan yang diberikan oleh guru bimbingan konseling (BK).

”Kepuasan siswa adalah suatu sikap positif siswa terhadap pelayanan proses belajar mengajar yang dilaksanakan oleh guru karena adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dan dibutuhkan dengan kenyataan yang diterimanya” pendapat ini diungkapkan oleh Sopiadin (2010: 33). Dari pendapat sopiatun ini dapat ditarik kesimpulan bahwa siswa akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan oleh sekolah sesuai dengan harapan dan kebutuhan siswa. Sedangkan Alma dalam Sopiadin (2010:13) mengatakan bahwa lembaga pendidikan dalam kacamata corporate adalah organisasi produksi yang menghasilkan jasa pendidikan yang dibeli oleh para konsumen. Ini mengisyaratkan bahwa pendidikan itu tidak murah maka lembaga pendidikan juga harus memberikan pelayanan yang memuaskan. Menurut Sa’ud (2008:85) keberhasilan lembaga persekolahan dapat dilihat dari sudut dan tingkat kepuasan dari pelanggannya, yaitu pelanggan sekolah yang dikategorikan pelanggan internal maupun pelanggan eksternal. Hal ini memberikan arti bahwa ukuran sebuah keberhasilan sekolah dapat dilihat dari layanan yang diberikannya. Apakah layanan yang diberikan itu berada pada taraf yang sama atau sesuai dengan harapan pelanggan atau bahkan melebihi, seperti apa yang diharapkan oleh pelanggannya.

Layanan yang diberikan oleh guru dalam hal ini merupakan hal yang utama mendukung kesuksesan tujuan pendidikan. Guru setiap hari memberikan

siswa juga merupakan faktor yang sangat penting mengiringi layanan administrasi dan layanan sarana prasarana sekolah. Pelayanan peserta didik perlu penanganan secara serius, karena peserta didik adalah warga sekolah yang menjadi tujuan akhir sebagai “output” atau keluaran yang perlu dipertahankan kualitasnya/lulusannya.

Administrasi pendidikan merupakan salah satu layanan utama yang diberikan oleh lembaga pendidikan. Dalam memberikan layanan administrasi lembaga pendidikan melibatkan semua sumber personil dan materiil yang ada di sekolah baik guru dan karyawan sekolah untuk mencapai tujuan pendidikan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.

Sarana Prasarana juga merupakan hal yang sangat penting dalam menentukan kualitas output siswa, karena secara langsung maupun tidak langsung sarana prasarana menjadi pengiring dalam proses pembelajaran di sekolah. Peserta didik dapat menikmati segala sarana prasarana untuk kelancaran proses pembelajaran.

Pelayanan Bimbingan Konseling merupakan syarat mutlak untuk keberhasilan sekolah karena secara tidak langsung layanan bimbingan konseling ini merupakan faktor pendukung kualitas output sekolah. Melalui layanan Bimbingan Konseling siswa bisa memahami dirinya dan mengembangkan dirinya menjadi pribadi yang lebih unggul. Untuk itulah maka pelayanan BK harus mampu memberikan kontribusi yang positif untuk mendukung pelayanan sekolah

Sopiatin (2010:34) mengungkapkan sebab sebab timbulnya ketidakpuasan siswa yaitu (1) tidak sesuainya antara harapan siswa dengan kenyataan yang dialaminya, (2) layanan pendidikan yang diterima siswa tidak memuaskan, (3) perilaku personil sekolah yang kurang menyenangkan, (4) suasana dan kondisi fisik bangunan dan lingkungan sekolah yang tidak menunjang untuk belajar, (5) kegiatan ekstrakurikuler sekolah yang tidak menarik, (6) prestasi siswa yang rendah.

Konsumen atau peserta didik akan merasa puas apabila semua proses belajar mengajar sesuai dengan kurikulum berlaku dan dilengkapi dengan fasilitas belajar yang optimal. Beberapa fakta juga membuktikan bahwa sebagian siswa belum mendapatkan kepuasan dalam hal mendapatkan layanan layanan yang di berikan oleh sekolah. Hal ini disebabkan oleh sarana prasarana yang sepenuhnya tersedia secara maksimal, pelayanan administrasi yang sering mempersulit siswa terutama dalam hal pembayaran SPP yang seringkali siswa harus mengantri terlalu lama sehingga mengurangi waktu meeka untuk kembali ke kelas, kompetensi guru yang belum memadai dalam menggunakan media atau memaksimalkan pemanfaatan sarana prasarana yang ada, rendahnya jiwa sosial dan solidaritas antar warga sekolah merupakan gambaran bentuk bentuk pelayanan yang kurang optimal, Dan pelayanan BK yang belum menyeluruh dan menyasar kepada seluruh siswa yang seringkali hanya mengerucut kepada anak anak yang bermasalah saja. Berdasarkan latar belakang tersebut diatas maka peneliti ingin mengetahui seberapa besar kontribusi layanan administrasi sarana prasarana dan BK terhadap kepuasan siswa.

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut:

1. Belum maksimalnya layanan administrasi keuangan di SMP Batik Surakarta
2. Belum maksimalnya layanan guru kepada siswa di SMP Batik Surakarta
3. Belum maksimalnya sarana prasarana yang diperoleh siswa di SMP Batik Surakarta
4. Belum maksimalnya layanan Bimbingan Konseling kepada siswa di SMP Batik Surakarta.

C. Pembatasan Masalah

Agar pembahasan masalah dapat terarah, sistematis, dan relevan dengan tujuan yang ingin dicapai, maka perlu adanya pembatasan masalah. Adapun pembatasan masalah dalam penelitian ini dibatasi pada Kontribusi Layanan Administrasi Sarana Prasarana dan Bimbingan Konseling Terhadap Kepuasan Siswa di SMP Batik Surakarta.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Adakah kontribusi layanan administrasi sarana prasarana dan bimbingan konseling terhadap kepuasan siswa di SMP Batik Surakarta baik secara simultan maupun parsial?"

E. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah untuk menguji kontribusi layanan administrasi sarana prasarana dan bimbingan konseling terhadap kepuasan siswa di SMP Batik Surakarta baik secara simultan maupun parsial.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan baik secara teoritis maupun praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk pengembangan ilmu yang relevan dengan masalah dalam penelitian ini serta untuk mendukung teori-teori di bidang pendidikan, khususnya yang menyangkut masalah kualitas pelayanan pendidikan dan kepuasan siswa.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi bagi peneliti lain dengan meneliti variable variable lain yang relevan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi kepala sekolah, diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan masukan untuk meningkatkan fasilitas pelayanan sekolah secara lebih menyeluruh.
- b. Bagi Guru, diharapkan dari hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam rangka perbaikan kualitas layanan pendidikan.
- c. Bagi Tata Usaha, diharapkan dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi
- d. Bagi siswa, diharapkan dari hasil penelitian ini siswa mendapatkan pelayanan yang lebih baik lagi dari sekolah
- e. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dari hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti berikutnya dalam melakukan penelitian yang sejenis.