

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan proses belajar mengajar yang bermutu adalah pelayanan proses belajar mengajar yang dapat menciptakan suasana pembelajaran kelas yang kondusif dan mendorong siswa untuk berperan aktif. Dengan demikian, dalam pelaksanaannya diperlukan strategi dan metode belajar mengajar yang sesuai dengan materi ajar. Pelayanan proses belajar mengajar yang menggunakan semua fasilitas belajar yang optimal dapat menimbulkan perasaan bahwa siswa akan merasa mendapatkan keuntungan sewaktu pelajaran yang disampaikan difokuskan untuk menghasilkan kemampuan kognitif yang tinggi.

Mutu proses belajar mengajar merupakan mutu dari aktivitas mengajar yang dilakukan oleh guru dan siswa baik didalam kelas maupun diluar kelas dengan menerapkan suatu manajemen mutu. Pendidikan mengedepankan mutu didalam proses belajar mengajarnya, tentu dapat membantu masyarakat menjadi terpelajar dan dapat menjadi landasan untuk memacu pertumbuhan melalui penyediaan tenaga kerja yang memiliki pengetahuan, menguasai teknologi, serta mempunyai keahlian dan keterampilan. Disamping itu, pendidikan juga dapat memberikan keuntungan yang bersifat nonmoneter, antara lain diperolehnya kondisi kerja yang baik, hidup saling bertoleransi, dan dapat hidup berdemokrasi (Sopiatin,2010 : 1).

Untuk membentuk masyarakat terpelajar dan mempunyai pengetahuan, menguasai teknologi, mempunyai keahlian dan keterampilan diperlukan pendidikan yang bermutu.

Pendidikan yang bermutu sangat diperlukan sebagai upaya untuk mempersiapkan sumber daya manusia yang berkualitas, dalam arti menguasai ilmu pengetahuan, mempunyai keterampilan yang dibutuhkan

untuk kelangsungan hidup, dan menguasai teknologi. Dengan demikian, kunci sukses pendidikan ke depan adalah perbaikan mutu pendidikan. Namun, di era kontemporer dunia pendidikan dikejutkan dengan adanya model pengelolaan pendidikan berbasis industri. Pengelolaan model ini mengandaikan adanya upaya pihak pengelola institusi pendidikan untuk meningkatkan mutu pendidikan berdasarkan manajemen perusahaan.

Penerapan manajemen mutu dalam pendidikan ini lebih populer dengan sebutan istilah *Total Quality Education (TQE)*. Dasar dari manajemen ini dikembangkan dari konsep *Total Quality Management (TQM)*, yang mulanya diterapkan pada dunia bisnis kemudian diterapkan pada dunia pendidikan. Secara filosofis, konsep ini menekankan pada pencarian secara konsisten terhadap perbaikan yang berkelanjutan untuk mencapai kebutuhan dan kepuasan pelanggan (Sallis, 2012: 5).

Hasil penelitian Osman Sahin (2014), mereka menyatakan bahwa ada beberapa siswa yang umumnya puas dengan fasilitas asrama dengan skor rata-rata 2,42 pada skala lima poin yang mewakili tingkat ketidakpuasan 66,6 % serta tidak semua fasilitas ternyata yang diperlukan.

Sementara itu menurut Seng (2013) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa kepuasan dapat tercermin dari layanan fasilitas yang disediakan oleh sekolah, artinya bahwa kepuasan siswa dipengaruhi oleh aktifitas sekolah mereka, seperti lingkungan akademik, personil pengajaran yang efektif. Penelitian ini di desain menggunakan penelitian deskriptif kualitatif.

Menurut Sopiadin (2010:106), pendidikan bermutu dapat menghasilkan lulusan bermutu yang sesuai dengan standar kelulusan yang ditetapkan. Dalam upaya meningkatkan mutu lulusan sekolah maka diperlukan perbaikan mutu pendidikan berbasis sekolah yang difokuskan pada kepuasan siswa. Artinya, perbaikan mutu ini diarahkan kepada pemenuhan kebutuhan dan harapan siswa. Kepuasan siswa merupakan 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.

Kepuasan siswa sangat tergantung pada persepsi dan harapan mereka terhadap sekolah yang dipengaruhi oleh kebutuhan akan pendidikan melalui proses pembelajarannya dan keinginan untuk dapat berprestasi serta melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi, termasuk pengalaman yang dirasakan oleh teman temannya atau kakak kelasnya atas fasilitas belajar yang ada disekolah dan adanya komunikasi melalui iklan dan pemasaran.

Senada dengan hal tersebut, penelitian Diana Rahmawati (2013) tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa menghasilkan indikator yang paling dominan mempengaruhi kepuasan adalah indikator profesionalisme dosen dalam proses pembelajaran.

Penelitian lain dari Ario Suprobo (2014) yang menyimpulkan bahwa seseorang yang memiliki motivasi cenderung akan melakukan berbagai upaya agar dapat menguasai ilmu yang dipelajarinya, sehingga peran motivasi menjadi penting dalam upaya bagi siswa dalam pelaksanaan praktek kerja industri, dengan demikian kepuasan siswa dapat terpenuhi manakala siswa sudah siap memasuki dunia kerja.

Menurut perspektif kognitif, motivasi yang lebih signifikan bagi siswa adalah motivasi intrinsik, karena lebih murni dan tidak tergantung pada orang lain. Dengan demikian guru beserta orang tua juga berperan dalam membangkitkan motivasi berprestasi siswa agar bersemangat belajar dalam rangka mencapai kepuasan. Hal ini dapat juga diusahakan dengan memperhatikan unsur-unsur dinamis pembelajaran, seperti mengembangkan materi atau bahan belajar, termasuk pengembangan alat dan media belajar, mengembangkan suasana belajar, mengupayakan pengadaan fasilitas belajar yang lebih baik dan lebih lengkap.

Adapun faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan siswa antara lain : (1) *Value to Price Relationship*, (2) *Product Quality*, (3) *Product Features*, (4) *Reliability*, (5) *Warranty*, (6) *Response to and*

Remedy of Problems, (7) *Sales experience* dan (8) *Convenience of Acquisition*. Faktor-faktor tersebut dapat dikategorikan ke dalam tiga kategori yaitu : 1) Faktor-faktor yang berhubungan dengan produk sekolah, 2) Pelayanan yang diberikan oleh sekolah, dan 3) Kenyamanan dalam mengikuti proses pembelajaran beserta pengembangannya. Beberapa keluhan dari siswa terkait dengan penyediaan fasilitas belajar yang kurang memadai, buku-buku penunjang diperpustakaan kurang lengkap, ruang laboratorium praktikum yang kurang nyaman dan kurang disiplinnya guru dalam memenuhi proses pembelajarannya dikelas serta kurang dapatnya guru dalam menumbuhkan motivasi untuk belajar lebih baik sehingga harapan siswa berprestasi bisa terwujud.

Penelitian hubungan antara fasilitas belajar dengan kepuasan siswa menurut jurnal penelitian bisnis dan manajemen menyatakan 66,6 % ketidakpuasan siswa (jurnal penelitian bisnis dan manajemen vol.2 edisi 6 tahun 2014 hal 8 – 12), yang memberi makna bahwa perlu dilakukan penelitian lebih lanjut tentang kontribusi fasilitas belajar terhadap kepuasan siswa di MTs Ta' mirul Islam Surakarta. Sementara penelitian lain memberikan data, motivasi mempunyai kontribusi 44,3 % terhadap kepuasan siswa menurut Liele Solanzadeh dalam jurnal pendidikan yang diambil dari <http://scholarsresearchlibrary.com/archive.html>.

Berdasarkan uraian tersebut itulah kepuasan siswa perlu untuk diteliti lebih lanjut di MTs Ta' mirul Islam Surakarta.

B. Identifikasi Masalah

Penelitian ini difokuskan pada masalah-masalah variabel penelitian

1. Masih rendahnya tingkat kepuasan siswa MTs Ta' mirul Islam Surakarta.
2. Kurang maksimalnya pelayanan administrasi sekolah
3. Kurang maksimalnya layanan bimbingan konseling
4. Kurang maksimalnya layanan perpustakaan
5. Masih kurangnya layanan proses pembelajaran

6. Masih kurangnya layanan kegiatan ekstrakurikuler
7. Masih belum lengkap sarana laboratorium pembelajaran
8. Kurangnya fasilitas multimedia pembelajaran
9. Masih rendahnya motivasi berprestasi dari siswa itu sendiri.

C. Pembatasan Masalah

Penelitian kepuasan siswa juga dikaitkan dengan individu siswa dalam mengikuti proses pembelajaran, lingkungan dimana siswa itu sekolah dan alat untuk mengembangkan bakat, kemampuan siswa melalui sarana prasarana yang dimiliki sekolah, serta motivasi berprestasi dari siswa itu sendiri, dari guru dan bahkan dari temannya.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah yang ditetapkan, penulis kemudian merumuskan masalahnya.

1. Berapakah kontribusi unsur-unsur dinamis pembelajaran, fasilitas belajar dan motivasi berprestasi terhadap kepuasan siswa kelas VIII MTs Ta'mirul Islam Surakarta baik secara simultan maupun parsial ?
2. Berapakah kontribusi unsur-unsur dinamis pembelajaran terhadap kepuasan siswa kelas VIII MTs Ta'mirul Islam Surakarta ?
3. Berapakah kontribusi fasilitas belajar terhadap kepuasan siswa kelas VIII MTs Ta'mirul Islam Surakarta ?
4. Berapakah kontribusi motivasi berprestasi terhadap kepuasan siswa kelas VIII MTs Ta'mirul Islam Surakarta ?

E. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis dan menguji kontribusi unsur-unsur dinamis pembelajaran, fasilitas belajar dan motivasi berprestasi terhadap kepuasan siswa kelas VIII MTs Ta'mirul Islam Surakarta baik secara simultan maupun parsial.

2. Menganalisis dan menguji kontribusi unsur-unsur dinamis pembelajaran terhadap kepuasan siswa kelas VIII MTs Ta'mirul Islam Surakarta.
3. Menganalisis dan menguji kontribusi fasilitas belajar terhadap kepuasan siswa kelas VIII MTs Ta'mirul Islam Surakarta.
4. Menganalisis dan menguji kontribusi motivasi berprestasi terhadap kepuasan siswa kelas VIII MTs Ta'mirul Islam Surakarta.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Menambah hasanah ilmu pengetahuan bagi seorang pendidik, baik guru maupun orang tua dalam menciptakan kepuasan siswa dalam wujud prestasi yang baik.
 - b. Memberikan pandangan baru dan dorongan kepada peneliti lain untuk melakukan penelitian lanjutan yang lebih luas dan mendalam sebagai bahan perbandingan dengan bidang yang dikaji dalam penelitian ini.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Siswa

Memberikan informasi bagi siswa untuk menggunakan atau memanfaatkan semua unsur-unsur dinamis pembelajaran, dan fasilitas belajar sebagai upaya meraih kepuasan siswa dalam belajarnya, serta bisa meningkatkan motivasi berprestasi dalam dirinya sehingga siswa dapat melakukan perubahan dalam mencapai prestasi yang baik ketika sekolah mulai mengembangkan unsur-unsur dinamis pembelajaran dan melengkapi semua fasilitas belajar yang diperlukan siswa.

- b. Bagi Guru

Guru dapat melaksanakan proses pembelajaran lebih baik lagi dengan memperhatikan unsur-unsur dinamis pembelajaran itu sendiri, karena pelayanan pendidikan yang baik tentu akan sesuai

dengan harapan siswa serta menghasilkan pendidikan yang bermutu.

c. Bagi Kepala Sekolah

Hasil penelitian ini sebagai bahan pertimbangan untuk menentukan kebijakan yang berkaitan dengan proses pembelajaran dan peningkatan mutu layanan siswa dalam hal fasilitas belajar sehingga memenuhi kepuasan siswa.