

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam bidang ekonomi, pelanggan atau konsumen sering dianalogikan sebagai raja artinya pelanggan harus mendapatkan pelayanan yang memuaskan dari pihak produsen. Jika hal tersebut dikaitkan dengan dunia pendidikan, posisi siswa juga dapat dianalogikan sebagai raja sekaligus konsumen atau pelanggan jasa pendidikan. Sebagai raja artinya kurikulum, strategi dan evaluasi mengabdikan dan melayani siswa. dengan ujung tombak pelaksananya yaitu guru. Sedangkan posisi siswa sebagai konsumen pendidikan adalah pengguna jasa pendidikan di sekolah. Maka dari itu siswa harus mendapatkan layanan sekolah yang terbaik, dengan harapan dapat mengoptimalkan kemampuan kognitif, afektif dan psikomotorik siswa demi tercapainya tujuan pendidikan. Layanan yang berkualitas tentunya akan mempengaruhi persepsi kepuasan dari pelanggan (siswa).

Menurut Ikhrom (2011: 45) Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian dan kinerja aktual produk (setelah memakai atau mengkonsumsinya). Artinya kepuasan merupakan sebuah umpan balik dari pemakai jasa pendidikan (siswa) terhadap kinerja atau hasil produk antara apa yang diharapkan dan apa yang diterima dari (guru). Pentingnya layanan kepuasan pelanggan menurut Fandy Tjiptono (2009: 118) bahwa layanan merupakan elemen krusial yang berpengaruh signifikan terhadap kualitas jasa yang dipersepsikan pelanggan. Bila elemen tersebut diabaikan dalam waktu yang tidak lama penyedia jasa akan dijauhi oleh pelanggan dan calon pelanggan. Hal tersebut sama halnya jika dihubungkan dengan dunia pendidikan, apabila sekolah mengabaikan layanan yang memuaskan maka dalam waktu yang tidak lama, sekolah tersebut akan dijauhi siswa atau calon siswa yang enggan untuk bersekolah di tempat tersebut. Maka dari itu sekolah

tidak boleh mengabaikan layanan sekolah termasuk layanan pembelajaran di kelas. Menurut Suharsimi Arikunto (2011:61) Layanan pembelajaran adalah kegiatan layanan untuk memberi bantuan kepada siswa berkenaan dengan masalah akademik. Maka dari itu seorang guru melaksanakan pembelajaran harus berorientasi pada permasalahan akademik siswa serta selalu mengutamakan kepuasan. Guru harus dapat melaksanakan pembelajaran dengan kreatif, inovatif dan edukatif dengan memperhatikan harapan dan karakteristik siswa. sehingga siswa mampu mengembangkan kemampuan kognitif, afektif dan psikomotoriknya dengan optimal dan hal tersebut mampu menimbulkan rasa kepuasan siswa. Dengan tingkat kepuasan yang tinggi dari siswa akan dapat memberikan rasa kepercayaan dari masyarakat terhadap sekolah sehingga eksistensi sekolah juga semakin baik.

Selain dari sisi layanan pembelajaran, hal lain yang perlu diperhatikan oleh sekolah ialah mengenai sarana belajar. Menurut Sanjaya dalam Wina (2016: 107-108) mengungkapkan definisi dari sarana belajar adalah segala sesuatu yang berkaitan secara langsung dengan peserta didik dan mendukung kelancaran serta keberhasilan proses belajar peserta didik yang meliputi media pembelajaran, alat-alat pelajaran, perlengkapan sekolah dan lain-lain. Maka dari itu siswa sebagai pelanggan pendidikan memiliki hak untuk dapat menggunakan serta memanfaatkan sarana belajar secara maksimal dan memuaskan. Pentingnya pihak sekolah dalam menyediakan layanan pembelajaran dan sarana belajar yang berkualitas karena hal tersebut mempengaruhi kualitas sekolah hal tersebut seperti menurut Sanguinety dalam Peter N Chonjo (2018: 37) *“suggested that in order to determine the quality of an individual school, it is usual to observe the facility of the schools and the characteristic of the teaching qualification, data on pupil achievement, access to reading materials or textbook availability, class size, teacher student ratios, size of staff, location of the school etc”*. Adapun kurang lebih artinya bahwa untuk menentukan kualitas sebuah sekolah, biasanya dengan mengamati fasilitas sekolah, karakteristik kualifikasi pengajaran, pencapaian

siswa, ketersediaan buku baca, ukuran kelas, rasio guru dengan siswa, lokasi sekolah dll.

Akan tetapi banyak dari pihak sekolah yang saat ini belum memberikan jasa pelayanan pembelajaran yang memuaskan. Menurut Vanessa (2017: 3) dalam berbagai kasus guru yang bersertifikasi, banyak guru yang tidak mengalami adanya perkembangan dalam memberikan jasa pembelajaran kepada siswa karena semata – mata program sertifikasi hanya untuk meningkatkan kesejahteraan dan kualitas mengajar yang dimiliki sama seperti pada saat guru belum mengikuti program sertifikasi. Selain itu banyak dari pihak sekolah yang saat ini belum mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas layanan pembelajaran dan sarana belajar sehingga kepuasan siswa terabaikan. Maka dari itu perlu adanya penelitian yang meneliti mengenai kepuasan siswa terhadap layanan pembelajaran sekaligus sarana belajar di sekolah. Dengan harapan apabila guru mengetahui tentang kepuasan siswa terhadap layanan dan sarana belajar maka guru akan termotivasi sehingga dapat meningkatkan dan mengembangkan layanan sekolah termasuk dari segi kualitas layanan pembelajaran serta sarana belajar . Hal ini seperti yang terjadi di SD N Mukiran 03 yang beralamat di Desa Mukiran, Kecamatan Kaliwungu, Kabupaten Semarang. Dimana sekolah ini merupakan sekolah yang selalu berusaha meningkatkan kualitas layanan pembelajaran dengan berbagai kegiatan salah satunya adalah Pelatihan Kompetensi Guru yang dilakukan berkesinambungan pada setiap tahunnya. Akan tetapi, guru disana belum mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan siswanya terhadap layanan pembelajaran dan sarana belajar di sekolah. Berdasarkan hasil wawancara salah satu guru yang mengajar di SD N Mukiran 03 mengemukakan bahwa “ Guru disini belum mengetahui secara pasti sejauh mana kepuasan siswa terhadap layanan pembelajaran dan sarana belajar sekolah dikarenakan, selama ini belum ada penelitian yang membahas tentang kepuasan siswa terhadap layanan pembelajaran dan sarana belajar, yang disebabkan keterbatasan waktu dikarenakan banyak kesibukan dari kegiatan sekolah”. untuk memperoleh data awal, hasil wawancara

tidak terstruktur dari sepuluh siswa ada enam siswa yang merasa puas terhadap layanan pembelajaran sementara lainnya merasa kurang puas. Adapun dari segi sarana belajar, ada delapan siswa menyatakan puas sementara dua siswa merasa kurang puas, hal ini selaras dengan observasi awal peneliti, dimana kelengkapan dan kondisi sarana belajar di sekolah sudah memadai.

Berdasarkan pemaparan diatas, maka timbul suatu permasalahan yang perlu diangkat dalam suatu penelitian yang berkaitan dengan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan pembelajaran dan sarana belajar di sekolah. Dari sisi lain pentingnya mengangkat permasalahan ini dikarenakan di SD N Mukiran 03 belum pernah dilakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas layanan pembelajaran dan sarana belajar. Selain itu manfaat lain yang diharapkan peneliti adalah hasil dari penelitian ini dapat dijadikan tolak ukur guru dan pihak sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan pembelajaran dan sarana belajar di sekolah. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil data siswa kelas atas di SD N Mukiran 03 sebagai sampel penelitian. Oleh karena itu, peneliti berusaha mencari fakta yang ada di lapangan untuk dapat diambil kesimpulan terhadap seberapa tinggi tingkat kepuasan siswa terhadap layanan guru dalam pembelajaran di SD N Mukiran 03 Kecamatan Kaliwungu, Kabupaten Semarang.

B. Rumusan Masalah

1. Seberapa besar tingkat kepuasan siswa terhadap layanan pembelajaran di SD N Mukiran 03 tahun ajaran 2018/2019?
2. Seberapa besar tingkat kepuasan siswa terhadap sarana belajar di SD N Mukiran 03 tahun ajaran 2018/2019?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui besarnya tingkat kepuasan siswa terhadap layanan pembelajaran di SD N Mukiran 03 tahun ajaran 2018/2019.
2. Untuk mengetahui besarnya tingkat kepuasan siswa terhadap sarana belajar di SD N Mukiran tahun ajaran 2018/2019.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoretis

- a) Sebagai pengembangan ilmu pengetahuan mengenai kepuasan siswa terhadap layanan pembelajaran dan sarana belajar.
- b. Dapat dijadikan kajian tentang persamaan kualitas layanan pembelajaran dan sarana belajar di lokasi sekolah yang berbeda.

2. Secara Praktis

- a) Dapat menjadi masukan sekolah lebih meningkatkan kualitas layanan guru dalam pembelajaran dan sarana belajar di sekolah.
- b) Sebagai bahan pertimbangan pihak sekolah agar lebih peduli dan memperhatikan kondisi siswa serta kualitas sarana belajar di sekolah.