

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di zaman yang modern ini, kata “pendidikan” sudah tidak asing lagi di telinga masyarakat. Pendidikan dapat membantu masyarakat menjadi terpelajar dan memiliki ilmu pengetahuan yang di dapat dari bangku sekolah. Pendidikan juga dapat dijadikan sebagai dasar untuk pertumbuhan melalui penyediaan tenaga kerja yang terampil, memiliki pengetahuan dan keahlian serta menguasai dunia teknologi. Untuk membentuk masyarakat terpelajar, memiliki ilmu pengetahuan, dan terampil serta menguasai dunia teknologi diperlukan pendidikan yang bermutu dan melakukan peningkatan mutu secara terus menerus.

Sekolah menengah atas (SMA) merupakan satuan pendidikan yang bertugas untuk mencerdaskan bangsa serta sebagai tempat untuk para siswa menuntut ilmu dan mencapai cita-citanya. Di sekolah, terutama di dalam kelas akan terjadi proses pembelajaran yang dilakukan antara guru dengan siswa dan siswa tersebut sebagai pelanggan utama sekolah. Proses pembelajaran yang diharapkan oleh peserta didik adalah suatu proses pembelajaran yang bermutu. Proses pendidikan di sekolah yang bermutu adalah dapat memberikan kepuasan kepada siswanya.

Ukuran kepuasan siswa merupakan elemen inti dari perencanaan penilaian institusional secara komprehensif dan pelayanan sebagai suatu penilaian kebutuhan yang bersifat formal serta penilaian kepuasan siswa dapat membentuk strategi dan taktik suatu institusi untuk melakukan perbaikan secara cepat dengan cara mengembangkan rencana dan prioritas kegiatan pendidikan dan juga dapat membantu sekolah untuk mengetahui harapan-harapan siswa terhadap semua aspek pelayanan yang diberikan.

Guru adalah faktor utama yang ada didalam dunia sekolah untuk memberi pengajaran dan pembelajaran kepada peserta didik. Maka dari itu guru harus memiliki kualitas mengajar yang baik. Untuk menciptakan guru yang memiliki kualitas dan kemampuan mengajar yang baik maka pemerintah mengadakan adanya program sertifikasi. Secara formal, Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional, Undang-Undang Republik Indonesia No. 14 Tahun 2005 tentang guru dan dosen dan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan menyatakan bahwa guru adalah tenaga profesional. Guru profesional harus memiliki kualifikasi akademik minimum sarjana (S-1) atau diploma 4 (D-4), menguasai kompetensi (paedagogik, profesional, sosial dan kepribadian), memiliki sertifikat pendidik, sehat jasmani dan rohani, serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional. Pengakuan kedudukan guru sebagai tenaga profesional dibuktikan dengan sertifikat pendidik yang diperoleh dengan sertifikasi (Muslich, 2012:5).

Program sertifikasi yang dilaksanakan oleh pemerintah pada kenyataannya masih banyak membutuhkan perbaikan dari pihak pemerintah, lembaga pendidikan terkait, dan masyarakat agar program sertifikasi yang dilaksanakan sesuai dengan optimal. Dalam berbagai kasus, guru-guru yang telah bersertifikasi 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 mereka belum mengikuti program sertifikasi.

Karena kepuasan siswa termasuk hal yang berhubungan dengan proses pembelajaran yang dilakukan oleh guru, maka akan dilakukan penelitian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa di SMA Negeri 1 Kartasura. Faktor-faktor tersebut terdiri dari keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan berwujud (Sopiatin, 2010:40). Siswa dapat melihat dan menilai bagaimana proses pembelajaran yang dilakukan oleh guru-guru di SMA Negeri 1 Kartasura dimana siswa tersebut sebagai konsumen serta dapat

memberikan persepsi terhadap guru-guru yang memberikan jasa pelayanan pendidikan. Guru-guru yang telah bersertifikasi harus mengetahui bagaimana menciptakan suasana belajar. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis ingin melakukan penelitian yang berjudul **“ANALISIS KEPUASAN SISWA ATAS PEMBELAJARAN OLEH GURU-GURU BERSERTIFIKASI (STUDI KASUS DI SMA NEGERI 1 KARTASURA) TAHUN 2016/2017”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana tingkat kepuasan siswa dalam pembelajaran oleh guru-guru bersertifikasi di SMA Negeri 1 Kartasura Tahun 2016/2017?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan siswa dalam pembelajaran oleh guru-guru bersertifikasi di SMA Negeri 1 Kartasura Tahun 2016/2017

D. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dalam penelitian ini yaitu untuk memberikan wawasan bagi perkembangan dunia pendidikan terutama pada kualitas jasa pelayanan pendidikan yang dilakukan oleh guru-guru yang bersertifikasi.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Bagi Peneliti

- 1) Untuk memecahkan masalah yang akan diteliti
- 2) Memberikan wawasan kepada mahasiswa yang berkaitan dengan proses pembelajaran guru bersertifikasi

b. Bagi Guru

- 1) Menyajikan informasi mengenai kepuasan pembelajaran siswa sehingga guru dapat meningkatkan kualitas pembelajaran
- 2) Membangkitkan kinerja guru dalam meningkatkan kualitas pembelajaran

c. Bagi Siswa

Manfaat bagi siswa dalam penelitian ini adalah meningkatkan kompetensi belajar siswa dengan perbaikan peningkatan mutu proses pembelajaran.

d. Bagi Sekolah

- 1) Menyusun program peningkatan kualitas pembelajaran untuk tahap selanjutnya
- 2) Mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan pendidikan yang dilakukan guru SMA Negeri 1 Kartasura yang bersertifikasi sehingga dari pihak sekolah dapat melakukan perbaikan atribut jasa pelayanan pendidikan yang kurang memuaskan