

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebutuhan akan pendidikan yang berkualitas merupakan sesuatu yang menjadi perhatian publik di tengah dunia yang kompetitif ini. Di saat ini, sekolah-sekolah berlomba-lomba untuk menerapkan berbagai strategi untuk menunjukkan keunikan dan kekhasan sekolahnya. Instansi pendidikan berusaha menampilkan keunggulan atau kelebihan yang berorientasi pada total kualitas manajemen. Sekolah berupaya mencari berbagai cara strategis yang efektif dan kreatif agar supaya dapat menarik, mempertahankan dan mengembangkan hubungan yang baik dengan pelanggan. Orientasi kualitas merupakan sasaran dan tujuan pendirian sebuah sekolah untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

Tulisan ini secara gamblang membahas *budaya sekolah dan kualitas pelayanan yang memengaruhi kepuasan customers dalam hal ini adalah para stakeholder*. Stakeholder dalam konteks sekolah adalah staff administratif, tenaga

kependidikan, karyawan, murid, orang tua murid, pemilik Yayasan, komite sekolah. Kepuasan stakeholder merupakan sebuah isu strategis dalam era kompetitif. Kepuasan stakeholder sangat memengaruhi kepercayaan dan harapan atau tujuan (*intention*) mereka di masa mendatang (S. Sumaedi, dkk, 2011 h.88). Kepuasan stakeholder sangatlah penting untuk mempertahankan loyalitasnya terhadap tujuan yang ingin dicapai oleh sebuah sekolah.

Akhir-akhir ini, institusi pendidikan lebih konsen pada kualitas pelayanan untuk meningkatkan standar pendidikan. Kebutuhan akan kualitas pendidikan semakin menjadi perhatian masyarakat. Sebagian besar masyarakat rela mengorbankan biaya yang tinggi asalkan mendapatkan pendidikan yang berkualitas dan menjajikan akan masa depan yang lebih baik. Pendidikan saat ini sangat menentukan ke arah mana seseorang akan melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi Demikian pun dengan Sekolah Menengah Atas Pax Patriae yang kini berkompetisi dengan berbagai sekolah lain yang berlomba-lomba untuk menanamkan nilai-nilai keunggulan sekolahnya dan berusaha memberikan kualitas pelayanan yang mampu memuaskan pelanggan.

SMA PAX PATRIAE merupakan sebuah sekolah Katolik yang menanamkan nilai-nilai kristiani di dalam penghayatan dan pengamalan hidup sehari-hari. Dengan melihat usia sekolah yang sudah berusia belasan tahun, perlunya sebuah evaluasi terhadap performa sekolah. Selama beberapa tahun ini tentu saja begitu banyak persoalan yang dihadapi dan dialami oleh sekolah misalnya masalah pendidikan karakter yang masih memprihatinkan, kualitas pelayanan sekolah masih rendah, kinerja guru masih memprihatinkan (sering

terlambat masuk kelas, motivasi kerja masih kurang) dll. Dengan berkaca pada berbagai persoalan di atas maka penulis berusaha untuk melakukan *cross check* sejauh mana kepuasan para stakeholder terhadap budaya sekolah dan kualitas pelayanannya. Belum terpenuhinya kepuasan stakeholder terhadap sekolah menandakan sekolah harus melakukan sebuah pengembangan dan inovasi baru.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Fenomena seputar Masalah Budaya Sekolah di SMA PAX PATRIAE BEKASI

Akhir-akhir ini masalah yang terjadi seputar budaya sekolah di SMA PAX PATRIAE antara lain;

- a) Masih lemahnya budaya akademis yang nampak dari hal-hal berikut antara lain; rendahnya budaya membaca buku di perpustakaan, lemahnya budaya menulis opini, puisi, cerpen baik melalui madding sekolah, media cetak seperti bulletin sekolah maupun website sekolah. Minimnya budaya literasi berdampak pada rendahnya kebiasaan debat ilmiah untuk berpikir kritis ataupun juga debat cerdas cermat dalam acara *class meeting*, peringatan hari pendidikan nasional. Selain itu, minat menulis karya ilmiah seperti menulis cerpen, opini masih sangat rendah

Masalah kedisiplinan (menghargai waktu) masih jauh dari harapan.

Hal ini tampak dari kebiasaan terlambat masuk sekolah dan terlambat masuk

kelas, bolos dari sekolah dengan melompat pagar dan juga kebiasaan menggunakan waktu senggang lebih untuk bermain handphone atau menonton film ketimbang membaca buku atau mengerjakan tugas. Keadaran menghargai waktu masih sangat lemah

- b) Masalah kultur sosial budaya diperlihatkan dengan sebuah tradisi baik yang sering dilaksanakan di SMA PAX PATRIAE yakni keikutsertaan dalam setiap kali ibadah/Misa (Perayaan Ekaristi) di Gereja dan sekolah tanpa membedakan agama. Salah satu kebiasaan yang kini mulai memudar adalah berdoa, membacakan dan merenungkan Kitab Suci setiap kali memulai kegiatan belajar mengajar.

Kebiasaan buruk yang seringkali dilakukan dan menjadi keprihatinan bersama adalah tidak bertanggung jawab dalam mengerjakan tugas yang diembankan kepadanya seperti mengumpulkan tugas tidak tepat waktu bahkan tidak mengerjakannya, juga sikap membuang sampah tidak pada tempatnya. Lemahnya budaya tanggung jawab sangat berdampak pada kebiasaan mencontek yang sudah membudaya dan marak terjadi saat setiap kali melaksanakan ujian dan ulangan.

- c) Masalah Budaya Demokrasi diperlihatkan oleh beberapa hal berikut antara lain adalah kesadaran mendalami budaya nasional seperti menyanyikan lagu tradisional, tarian tradisional berbagai daerah dan mengenakan pakaian daerah dalam berbagai upacara masih sangat lemah. Kebiasaan upacara bendera setiap hari senin dalam rangka meningkatkan kesadaran kebangsaan

dan cinta tanah air semakin pudar. Namun demikian sikap toleransi, musyawarah dalam berbagai kegiatan sekolah merupakan hal positif dikembangkan.

2. Masalah seputar Kualitas Pelayanan

Indikator Kualitas Pelayanan sekolah terlihat dari beberapa hal berikut;

a) Masalah yang berkaitan dengan Sarana dan Prasarana

Kesan pertama saat melihat lingkungan sekolah adalah timbul kesan bahwa lingkungan sekolah masih belum tertata dengan rapih (tidak dibuat taman belajar di sekitar sekolah), area parkir untuk stakeholder dan guru masih kurang nyaman dan tidak memadai, kantin sekolah masih kurang memadai, Ruang UKS belum terasa nyaman, Koperasi sekolah tidak menyediakan kebutuhan perlengkapan stakeholder yang memadai seperti seragam sekolah, seragam pramuka dll

Sarana prasarana yang di sediakan sekolah masih jauh panggang dari api dimana peralatan laboratorium MIPA belum lengkap serta lab komputer tidak menyediakan komputer yang memadai untuk belajar, Ruangan kelas masih ada beberapa yang kurang nyaman karena AC tidak diperbaiki.

b) Kurikulum

Masalah yang sering dihadapi di sekolah ini adalah penerapan kurikulum Chambrige pada mata pelajaran bahasa Inggris tidak memadai karena guru bahasa inggris merasa bahwa materi yang terdapat di dalam buku dari

kurikulum nasional tidak jauh beda dengan materi dalam buku-buku kurikulum Chambrige.

Kurikulum yang diterapkan sekolah saat ini adalah Sistem Kredit Semester khusus kelas X. Persoalan yang dihadapi adalah bahwa sebagian besar guru belum memahami secara mendalam essensi pemberlakuan Sistem Kredit Semester juga di sisi lain sekolah tidak menyediakan buku mata pelajaran yang memadai untuk kelancaran proses belajar mengajar.

c) Tata Pamong

Konsep tata pamong yang diterapkan melalui penegakan aturan sekolah yang baik, benar dan konsisten. Masalah yang berkaitan dengan hal ini adalah pelanggaran terhadap aturan sekolah tidak diberikan sanksi/hukuman yang bisa memberikan efek jera kepada stakeholder sehingga stakeholder selalu melakukan pelanggaran yang sama. Penerapan sistem *reward* dan *punishment* jarang dilakukan sehingga tidak memberikan sebuah angin segar dalam mereformasi kinerja. Selain itu juga program pergantian struktur kepemimpinan seperti pergantian wakil kepala sekolah kurang transparan.

Secara ringkas, rumusan masalah yang terjadi di sekolah SMA PAX PATRIAE sebagai berikut;

1. Apakah budaya sekolah di SMA PAX PATRIAE menampilkan optimisme stakeholder dalam belajar dan bekerja sehingga mereka merasa puas?
2. Apakah kualitas pelayanan sekolah yang ditunjukkan melalui sarana dan prasarana, guru, karyawan, kurikulum sekolah dan tata pamong memberikan kepuasan kepada stakeholder?
3. Apakah budaya sekolah dan kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan sehingga memengaruhi kepuasan stakeholder?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana pengaruh budaya sekolah dan kualitas pelayanan sekolah terhadap tingkat kepuasan stakeholder.

1.4 Batasan Penulisan

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, penulis membatasi penulisan ini pada pengaruh budaya sekolah dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan stakeholder di SMA Pax Patriae Bekasi.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Keilmuan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan dalam rangka meningkatkan kualitas individu. Kualitas individu dalam dunia pendidikan terlihat jelas dari prestasi individu maupun sekolah sekaligus juga dari pendidikan karakter yang ditekankan sekolah

sehingga semua stakeholder mengalami kepuasan terhadap segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh sekolah.

1.5.2 Manfaat Aplikatif

- a. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi para stakeholder sekolah untuk memelihara budaya sekolah dan meningkatkan kualitas pelayanan sekolah.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memotivasi para, pemilik yayasan, kepala sekolah, staff administrasi (guru) dan karyawan untuk memberikan pelayanan yang baik/berkualitas bagi para pelanggan demi menjaga *image* dan mempertahankan kualitas prestasi sekolah.
- c. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sumber informasi bagi para stakeholder mengenai tingkat kepuasan mereka terhadap budaya sekolah dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh sekolah.
- d. Hasil penelitian ini diharapkan bisa menggugah hati stakeholder akan keterbukaan, kedisiplinan, loyalitas serta integritas diri dalam melaksanakan setiap tugas dan pekerjaan di sekolah.

1.5.3 Manfaat Metodologi

Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi dalam penelitian tentang kepuasan stakeholder dihari mendatang. Konsep-konsep dalam penelitian ini dapat dikembangkan sedemikian rupa sehingga para peneliti selanjutnya mampu mengembangkan konsep dasar kepuasan stakeholder sekolah yang dipengaruhi oleh budaya sekolah dan kualitas pelayanan yang ditawarkan sekolah.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan Tesis ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisikan latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini diuraikan teori mengenai budaya sekolah, kualitas pelayanan dan kepuasan stakeholder.

BAB III : METODOLOGI

Dalam bab ini diuraikan mengenai metode yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini diuraikan hasil penelitian dengan menggunakan analisis deskriptif. Berdasarkan hasil analisis data melalui SPSS maka dibahas faktor-faktor dari budaya sekolah dan kualitas pelayanan yang memengaruhi dan tidak memengaruhi kepuasan stakeholder

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini, penulis membahas kesimpulan, implikasi dan saran.