

Silahkan buat Bab 1 PENDAHULUAN dengan menampilkan fenomena dan research gap

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia pendidikan saat ini telah membawa para pelaku dunia pendidikan khususnya di Sekolah Menengah Atas (SMA) ke persaingan yang sangat ketat, SMA sebagai insitutsi penyelenggara pendidikan merupakan salah satu industri jasa penting, karena tidak hanya sekedar menyelenggarakan jasa pendidikan tetapi juga harus berusaha dapat memenuhi harapan siswa yang melanjutkan studi dengan tujuan dapat mengembangkan potensi dirinya supaya mampu bersaing dalam dunia kerja (Lechter, 2005). Oleh karena itu, pengelola institusi pendidikan harus terus berusaha supaya kualitas pelayanan pendidikan yang dikelolanya sesuai yang diharapkan oleh mahasiswa. Di Indonesia sendiri dari tahun 2016 hingga 2019 telah terjadi penambahan SMA baik negeri maupun swasta. Berikut data perkembangan jumlah SMA di Indonesia:

Tabel 1. Jumlah Perguruan Tinggi di Indonesia

Tahun	Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan		Total
	Negeri	Swasta	
2016/ 2017	6.567	6.577	13.144
2017/ 2018	6.732	6.763	13.495
2018/ 2019	6.815	6.880	13.695

Sumber: Statistik data kemdikbud

Oleh karena itu, SMA sebagai organisasi yang bergerak di bidang jasa layanan pendidikan diharuskan meningkatkan kinerjanya agar mampu bersaing dengan SMA lainnya. Keluaran (*output*) dari SMA adalah sumber daya manusia yang akan digunakan dalam pembangunan dan industri, sementara pengguna jasa SMA terdiri dari berbagai pihak, di antaranya siswa, orang-tua siswa dan perusahaan pemakai lulusan dari suatu institusi pendidikan. Siswa merupakan pengguna langsung dari suatu

sistem pelayanan pendidikan, karena siswa merupakan pihak yang langsung terlibat dalam proses yang dilaksanakan suatu institusi pendidikan. Dengan demikian SMA harus memberikan kepuasan kepada siswa terhadap layanan yang diberikan supaya siswa merasa percaya bahwa dirinya berada disuatu tempat yang memang memberikan layanan pendidikan yang mendukung upaya pengembangan potensi diri untuk siap menghadapi persaingan di dunia kerja.

Menurut Cronin (1992) ada hubungan yang signifikan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dimana memiliki pengaruh terhadap keputusan untuk melakukan transaksi ulang. Artinya adalah ketika seseorang siswa membuat sebuah keputusan memilih sebuah SMA sebagai tempat studi lanjutnya maka siswa tersebut percaya dan mencari kualitas layanan yang dijanjikan diberikan oleh SMA yang dipilihnya, dan sebagai institusi pendidikan tinggi harus menyadari bahwa salah satu cara untuk tetap dapat bersaing unggul adalah berupaya konsisten dan berkelanjutan dapat memberikan jasa pendidikan dengan kualitas yang lebih baik dari pesaingnya, karena pelanggan yang puas terhadap kualitas layanan yang didapatnya, dalam hal ini adalah siswa atau alumni, mau merekomendasikan kepada orang lain untuk juga melanjutkan studi di tempatnya memperoleh pengalaman kepuasan layanan pendidikan tersebut.

Lebih lanjut mengacu pada apa yang disampaikan Parasuraman dan Berry (dalam Jamiluddin, 2013) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan dasar dari pemasaran jasa, penekanannya pada pemasaran “4P” yaitu *product*, *place*, *promotion*, dan *price*. Dalam usaha yang bergerak pada bidang jasa tidak satupun dari keempat P tersebut akan berjalan dengan baik tanpa Q (*Quality*). Oleh karena itu, SMA harus membuat perencanaan yang tepat untuk menghadapi persaingan yang kompetitif ini, yaitu dengan cara menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang dimiliki. Ada tiga macam penilaian kualitas jasa berdasarkan perspektif konsumen (Parasuraman, *et.al* 1985). Pertama, kualitas jasa dinilai baik atau positif apabila jasa yang dipersepsikan sesuai dengan harapan konsumen. Kedua, kualitas jasa dinilai ideal jika jasa yang dipersepsikan melebihi harapan konsumen. Ketiga, kualitas jasa

dinyatakan kurang baik apabila jasa yang dipersepsikan lebih jelek dibandingkan harapan konsumen.

Sebagai upaya mewujudkan layanan pendidikan yang lebih baik setiap institusi perguruan tinggi yang sudah dapat penilaian reputasi yang baik dari masyarakat diharapkan dapat menjaga kredibilitas tersebut melalui upaya berkelanjutan menjaga kinerja kualitas layanan pendidikan. Kinerja kualitas layanan yang baik diharapkan dapat memenuhi harapan mahasiswa sebagai konsumen utama dan jika harapannya terpenuhi maka kepuasan mahasiswa dapat terpenuhi. Jadi dapat dikatakan bahwa kepuasan mahasiswa terkait erat dengan kesesuaian antara harapan dan kenyataan dari kualitas layanan pendidikan yang didapat di tempatnya melanjutkan studi. Salah satu strategi yang dapat dilakukan untuk menjaga kualitas layanan adalah dengan melakukan evaluasi kualitas layanan dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan atau tidak antara kualitas layanan yang diharapkan dengan kualitas layanan yang diterima (Rosi, 2015).

Perbaikan sarana dan meningkatkan pelayanan yang prima harus dilakukan oleh SMA termasuk perbaikan mekanisme pelayanan pendidikan dalam menjalankan tugas dan fungsi sehingga setiap siswa dapat terlayani, adapun kualitas pelayanan di SMA meliputi proses pendidikan seperti tersedianya fasilitas untuk pendidikan, perhatian pengelola, pelayanan administrasi, dan pelayanan guru. Menurut Ramaiyah dalam (Rosi, 2015: 7) banyak kasus, pemahaman siswa terhadap persepsi dan harapan dapat membantu pengelola dalam menciptakan lingkungan belajar yang kondusif sesuai yang menjadi harapan siswanya, sehingga dapat meminimalkan keluhan atau ketidakpuasan siswa. Banyak peneliti setuju bahwa kemudian menjadi penting untuk memahami apa yang menjadi harapan dan persepsi dalam pendidikan tinggi (Telford dan Mason dalam Rosi, 2015).

Sebagai institusi pendidikan di bawah naungan nama besar SMA Maitreyawira Palembang sudah pasti juga harus dapat menjadi bagian dari SMA yang secara nyata mampu memberikan apa yang menjadi kebutuhan mahasiswa sebagai pelanggan utama melalui kinerja proses layanan terbaik demi upaya terus terjaga mutu pendidikan yang

berkualitas dan berkelanjutan. Pada tahun 2018, SMA Maitreyawira Palembang mendapat peringkat nilai akreditasi B, hal ini menjadi pekerjaan rumah bagi pihak sekolah untuk kembali berjuang mengembalikan akreditasi dengan pelayanan pendidikan yang prima dan memprioritaskan perbaikan atribut apa saja yang perlu ditangani dengan serius untuk kembali mendapat penilaian akreditasi BAN-PT yang diharapkan pada tahun mendatang, layanan pendidikan harus dievaluasi dan ditingkatkan perbaikannya secara rutin dan berkelanjutan antara lain proses kegiatan belajar mengajar oleh dosen dan sumber daya (pengelolaan program, karyawan administrasi akademik) karena persaingan yang semakin ketat. Hal ini akan menjadi acuan untuk SMA Maitreyawira Palembang semakin berkomitmen dalam meningkatkan kinerjanya menjadi lebih baik.

Dilihat dari tenaga pendidik (dosen), masih terdapat beberapa permasalahan seperti adanya persepsi dari siswa bahwa beberapa guru dinilai memiliki kualitas yang belum maksimal, teknik mengajar, kedisiplinan, kemampuan dosen, dan pelaksanaan saat proses pembelajaran. Teknik mengajar dosen yang masih menggunakan model konvensional, serta penampaian materi yang dirasa kurang sederhana yang mengakibatkan kesimpangsiuran materi dan kebingungan yang terjadi pada mahasiswa. Serta kurang disiplinnya dosen dalam mengefisienkan waktu pembelajaran sehingga memberikan dampak mahasiswa malas untuk mengikuti perkuliahan.

Karyawan administrasi akademik di SMA Maitreyawira hanya terdapat dua karyawan saja, sehingga terkadang mengakibatkan kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan kepada seluruh siswa SMA Maitreyawira Palembang, hal ini mengakibatkan pelayanan menjadi lama dan susah ditemui. Harapan siswa pada permasalahan tersebut adalah SMA Maitreyawira Palembang sigap untuk segera mengatasi agar tercipta kenyamanan dalam pelayanan pendidikan. Upaya peningkatan dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, konsisten dan terarah sehingga pelayanan yang diberikan kepada siswa dapat diberikan secara tepat, cepat, terbuka serta tidak diskriminatif.

Peningkatan pelayanan merupakan faktor yang sangat penting, jasa bila tidak didukung dengan pelayanan yang tepat maka akan berakibat ketidakpuasan oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan sangat diperlukan agar kepuasan siswa terpenuhi, dalam mengukur persepsi siswa terhadap kualitas layanan di SMA Maitreyawira Palembang memang diperlukan adanya instrumen pengukuran yang tepat. Penulis menggunakan instrumen *servqual* yang diciptakan Parasuraman, Zeithml, dan Berry. Model kualitas layanan ini paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen, dan dalam perkembangannya model SERVQUAL ini juga dijadikan acuan untuk mengukur kualitas layanan yang lebih spesifik di bidang jasa pendidikan (Tjiptono, 2011: 235).

SERVQUAL merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan bagaimana persepsi pelanggan dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan kepada siswa di SMA Maitreyawira Palembang. Alasan pemilihan metode ini dibandingkan dengan metode lain karena metode ini merupakan salah satu metode yang sering digunakan dalam melakukan pengukuran kualitas layanan yang dirasa sering digunakan dalam melakukan pengukuran kualitas layanan.

Serviqual dapat digunakan untuk melakukan *gap analysis* mengenai atribut pelayanan yang ada. *Gap analysis* dilakukan terhadap atribut pelayanan yang sudah dikategorikan ke dalam 5 dimensi yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles*, setelah itu nanti akan dilakukan penilaian dengan melibatkan konsumen untuk mengetahui bagaimana kualitas yang diberikan oleh SMA Maitreyawira Palembang apakah sudah sesuai dengan harapan siswa atau belum.

Tahapan selanjutnya yaitu penggunaan metode IPA. *Importance performance analysis* (IPA) merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk membandingkan antara harapan yang diinginkan konsumen dengan kinerja dari pihak SMA Maitreyawira Palembang dalam mengukur kepuasan siswa. Ketidakpuasan yang terjadi karena munculnya berbagai keluhan merupakan dampak dari kinerja yang lebih kecil dari apa yang diharapkan oleh siswa. Penggunaan metode IPA berfungsi untuk mengetahui atribut mana yang kinerjanya masih buruk, atribut mana yang harus

dipertahankan. Dari sini nantinya dapat ditentukan usulan perbaikan atribut yang penting namun kinerja masih buruk. Dengan adanya perbaikan nantinya dapat memperbaiki kualitas pelayanan sehingga sesuai apa yang diharapkan yang dapat berdampak pada kepuasan siswa terhadap sistem pelayanan.

Oleh karena itu penelitian ini akan memberikan analisis yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan pendidikan yang secara langsung akan berdampak terhadap kepuasan siswa SMA Maitreyawira Palembang, selanjutnya hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan dan bahan kajian bagi SMA Maitreyawira Palembang untuk menentukan strategi dalam mengembangkan kualitas pelayanan yang baik dan bisa memenuhi tuntutan serta keluhan siswa seperti adanya siswa yang masih merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Sehingga dengan bersandar pada permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti tentang, “Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Dengan menggunakan *Gap Analysis* dan *Importance Performance Analysis* Pada SMA Maitreyawira Palembang”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diungkapkan di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yang muncul. Adapun masalah tersebut sebagai berikut:

1. Persaingan perguruan tinggi yang semakin ketat
2. Persiapan SMA Maitreyawira Palembang menghadapi penilaian akreditasi pada tahun 2021.
3. Belum diketahuinya kualitas pelayanan pendidikan pada SMA Maitreyawira Palembang dilihat dari lima dimensi SERVQUAL.
4. Diperlukannya rekomendasi prioritas dalam peningkatan kualitas agar memenuhi harapan siswa yang perlu diperhatikan.

C. Pembatasan Masalah

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada bagian pelayanan guru dan administrasi akademik SMA Maitreyawira Palembang.

2. Pembentukan dimensi dalam penelitian ini berdasarkan perspektif siswa SMA dan berdasarkan dimensi kualitas yang dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithaml (1990).
3. Sampel yang digunakan adalah siswa SMA Maitryawira Palembang angkatan 2017-2020

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka dirumuskan beberapa permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan SMA Maitreyawira Palembang?
2. Bagaimanakah kesenjangan antara persepsi dan harapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan di SMA Maitreyawira Palembang?
3. Atribut-atribut pelayanan apa sajakah yang dianggap penting oleh siswa sesuai dengan lima dimensi *servqual*?
4. Usulan prioritas tindakan apa saja yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMA Maitreyawira Palembang?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan SMA Maitreyawira Palembang.
2. Untuk mengetahui kesenjangan antara persepsi dan harapan siswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan di SMA Maitreyawira Palembang.
3. Untuk mengidentifikasi faktor kualitas layanan apa yang dianggap penting dengan menggunakan lima dimensi *servqual*.
4. Untuk memetakan prioritas perbaikan berdasarkan identifikasi faktor kualitas layanan yang dianggap paling penting oleh siswa yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMA Maitreyawira Palembang.

F. Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik untuk kalangan siswa, masyarakat atau dari kalangan pendidik dan lembaga, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam pengembangan ilmu pengetahuan.
- b. Menjadikan rujukan bagi penelitian selanjutnya khususnya bagi penelitian dalam bidang kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi SMA Maitreyawira Palembang

Dapat memberikan gambaran dan informasi yang berguna serta sebagai alat evaluasi bagi guru-guru dan administrasi akademik di SMA Maitreyawira Palembang untuk memperbaiki dan mempertahankan dimensi-dimensi kualitas pelayanan sehingga dapat memberikan dampak yang baik terhadap harapan siswa.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana untuk menambah wawasan dan pengetahuan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, yaitu mengetahui kualitas pelayanan pendidikan sesuai lima dimensi *servqual*.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan Nasional memiliki tujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa (UU No. 20 Tahun 2003 Tentang sisdiknas pasal 3. Sedangkan dalam Permenpan RB Nomor 16 Tahun 2009 Pasal 1 dijabarkan bahwa guru adalah pendidik profesional dengan tugas utama mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai, dan mengevaluasi peserta didik pada pendidikan anak usia dini, pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan menengah

Guru mempunyai peran yang sangat vital dalam pencapaian tujuan nasional yang berkaitan dalam peningkatan perilaku, ilmu pengetahuan, dan keterampilan masyarakat serta menunjang berjalanya roda pendidikan. Dari hal tersebut dapat dikemukakan bahwa kegiatan pendidikan selalu berkaitan dengan tenaga pendidik. Dengan demikian guru harus menjaga kepercayaan masyarakat dengan menjamin tingkat profesionalisme juga menjalankan proses belajar mengajar secara efektif dan efisien untuk mencapai hasil belajar peserta didik yang tinggi.

Sebagai bukti apabila guru memiliki tingkat profesionalisme yang tinggi maka guru memiliki kinerja yang baik. Namun dalam kenyataannya guru yang memiliki kinerja yang kurang baik. Hal ini dapat terjadi karena guru mengajar lebih dari satu sekolah untuk mencukupi jumlah jam sebanyak 24 jam dan mencukupi perekonomian keluarga. Kondisi ini akan mempengaruhi kinerja guru.

Dari hal tersebut maka kepemimpinan kepala sekolah dan kompensasi yang didapat guru untuk balas jasa belum dianggap dapat meningkatkan kinerja guru yang berdampak pada kinerja guru yang belum baik. Dari hasil penelitian Retno Resawati, Irena Larashati (2016) menghasilkan pengaruh kepemimpinan kepala sekolah sebesar 12,2%, pengaruh kompetensi guru sebesar 48,24%, dan pengaruh kompensasi sebesar 16,9%. Sedangkan hasil penelitian Taufik Ridwan, Karna Sopandi (2018) menghasilkan pengaruh kepemimpinan sebesar 6,6%, Pengaruh kompetensi guru sebesar 44,6%, pengaruh kompensasi 16,4%, pengaruh secara simultan sebesar 67,3%.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul **Pengaruh Kepemimpinan, Kompetensi Pedagogik, dan Kompensasi Terhadap Kinerja Guru Di SMP YWKA Palembang Tahun Pelajaran 2019/2020.**

B. Perumusan Masalah

Jika dilihat dari latar belakang masalah di atas ditemui adanya fenomena gap dan reserch gap pada kinerja guru. Dengan adanya Fenomena Gap dan research gap maka masalah penelitian (Research Problem) dalam penelitian ini adalah pengaruh kepemimpinan, kompetensi pedagogik, dan kompensasi terhadap kinerja guru. Dari uraian Rumusan masalah penelitian tersebut maka dapat disusun pertanyaan Penelitian yaitu :

1. Bagaimanakah pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja guru ?
2. Bagaimanakah pengaruh kompetensi pedagogik terhadap kinerja guru?
3. Bagaimanakah pengaruh kompensasi terhadap kinerja guru?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja guru.
2. Menganalisis pengaruh kompetensi pedagogik terhadap kinerja guru.
3. Menganalisis pengaruh kompensasi terhadap kinerja guru.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat ataupun kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dapat menentukan pengaruh yang dapat dijadikan pedoman untuk memproyeksi perkembangan kinerja guru.
2. Mengukur efisiensi kinerja guru sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam mengambil kebijakan guna meningkatkan kinerja guru.
3. Dapat memberikan pengetahuan sebagai bukti empiris di bidang perbankan.
4. Diharapkan menjadi bahan masukan untuk penelitian selanjutnya dan bahan referensi tambahan dalam penelitian di bidang lainnya.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun secara berurutan yang terdiri dari :

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi mengenai latarbelakang rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Berisi mengenai landasanteori penunjang penelitian, penelitian terdahulu yang sejenis, kerangka pikir dan hipotesis yang dianjurkan dalam penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini diuraikan tentang metode penelitian dalam penulisan ini. Berisi tentang jenis penelitian, definisi oprasional serta pengumpulan variabel, data dan sumber data, metode pengumpulan data, desain pengambilan sampel, dan metode analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan inti dari penelitian, hasil analisis data dan pembahasan. Pada bab ini data-data yang telah dikumpulkan akan dianalisis dengan menggunakan alat analisis yang telah disampaikan.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini merupakan bagian penting yang berisis tentang kesimpulan dari penelitian yang dilakukan, hal tersebut diambil dari analalisis pembahasan dari bab sebelumnya yakni pada bab sebelumnya yakni pada bab analisis data dan pembahasan. Selain itu dalam bab ini juga berisis tentang saran-saran yang direkomendasikan kepada pihak-pihak tertentu yang menjadi objek penelitian serta mengungkapkan keterbatasan penelitian.