

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pembangunan Nasional dalam bidang pendidikan adalah upaya mencerdaskan kehidupan bangsa dan meningkatkan kualitas manusia Indonesia yang beriman, bertakwa dan berakhlak mulia serta menguasai ilmu pengetahuan, teknologi dan seni, dalam mewujudkan masyarakat yang maju, adil, makmur dan beradab berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Tahun 1945. Untuk merealisasikan tujuan tersebut, perlu adanya pelayanan yang baik, bermutu dan profesional dari Pendidik dan Tenaga Kependidikan di tingkat Satuan Pendidikan.

Seperti kita ketahui, bahwa pelayanan di Sekolah dilakukan oleh Pendidik dan Tenaga Kependidikan. Tugas utama Pendidik ( Guru ) telah dijabarkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen, yaitu mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai dan mengevaluasi peserta didik pada pendidikan anak usia dini jalur pendidikan formal, pendidikan dasar dan pendidikan menengah.

Sementara tentang Tugas Pokok dan Fungsi Tata Usaha Sekolah (Tenaga Kependidikan) banyak yang belum mengetahuinya. Padahal keberadaan Tenaga Kependidikan sangat penting untuk menunjang proses Belajar Mengajar di Sekolah, baik dari segi Sarana Prasarana, pengelolaan Keuangan maupun administrasi lainnya.

Dalam lembaga pendidikan, perlu adanya tenaga kependidikan yang kompeten dan profesional. Hal ini dikarenakan pencapaian tujuan pendidikan sangat tergantung pada kualitas tenaga pendidik, dalam hal ini guru, karena guru memegang peran sentral dalam proses belajar mengajar, dimana guru harus berinteraksi langsung dengan para siswa.

Sekolah sebagai sebuah organisasi, harus mampu membangun kredibilitas dan kinerjanya secara baik sesuai harapan dari *stakeholders*, yaitu tidak hanya menjadi lembaga kepercayaan masyarakat (*trustworthy institution*), tetapi juga sebagai agen dari pembangunan (*agent of development*). Kredibilitas dan kinerja yang baik tersebut ditentukan oleh beberapa pihak baik kinerja pendidik maupun tenaga kependidikan dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

Akhir-akhir ini kita acap kali mendengar konsep pelayanan prima yang diterapkan diberbagai sektor dan bidang kehidupan, tujuannya tidak lain adalah untuk menggapai target “Pelayanan Terbaik” (*excellent service*). Hal ini dikarenakan “Pelayanan Terbaik” menjadi kunci eksistensi sebuah instansi. Prinsip pelayanan prima adalah A3, 1. *Attitude* (sikap) yang benar, 2. *Attention* (perhatian) yang tidak terbagi dan 3. *Action* (tindakan), jika ketiganya dijalankan dengan baik maka pelayanan terbaik akan diraih.

Berbagai pelatihan dan kegiatan diagendakan untuk merumuskan jurus ampuh demi mewujudkan kepuasan konsumen yang merupakan tujuan diciptakannya konsep “pelayanan prima”. Namun hal teraneh yang “tidak disadari” oleh sebagian umat Islam Indonesia adalah keengganan mereka untuk menoleh kepada ajaran-ajaran agamanya sebelum mereka mengimpor konsep dari

luar Islam. Mereka tidak berusaha mencari apakah Islam mengajarkan konsep-konsep layanan prima kepada umatnya atau tidak. Dan hal ini harap “dimaklumi” mengingat kita masih beranggapan bahwa Islam adalah sholat, haji dan zakat. Islam hanya kita temukan di forum pengajian, masjid dan instansi-instansi Islam. Ironis bukan, tapi itulah realita.

Sebagai upaya untuk meminimalisir “anggapan tanpa dasar” itu, kita akan mencoba mengupas secara singkat tentang konsep pelayanan prima dalam perspektif Islam. Akan tetapi sebelum lebih jauh kita membahas konsep pelayanan prima, terlebih dahulu kita harus mengetahui bahwa Allah menciptakan 2 model hubungan (interaksi) didunia ini. Pertama : Hubungan (interaksi) manusia dengan tuhanNya (disebut dengan *Ibâdat*). Kedua : Hubungan (interaksi) manusia dengan sesama (disebut *Mu'âmalat*). Pada kesempatan kali ini kita hanya akan membahas model hubungan yang kedua yaitu interaksi manusia dengan sesama.

Interaksi antar sesama manusia mempunyai 2 nilai *built in* yang tidak bisa dipisahkan satu sama lain, pertama adalah interaksi itu harus selaras dengan hukum Islam, dan kedua interaksi itu memiliki kandungan nilai-nilai akhlak mulia. Yang dimaksud dengan keselarasan hukum adalah, bahwa setiap interaksi antar sesama manusia “harus” sejalan dengan *rule of the game* syariat Islam. Sedangkan yang dimaksud dengan kandungan akhlak adalah bahwa semua interaksi yang mendapat legitimasi hukum Islam “pasti” mempunyai nilai-nilai akhlak mulia didalamnya. Sebagai contohnya adalah prosesi jual beli, jika 2 nilai diatas kita terapkan pada ranah jual beli, maka akad jual beli yang kita lakukan harus sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam fikih Islam, disamping itu akad

ini juga memiliki nilai dan pesan akhlak didalamnya, yaitu menolong dan memudahkan urusan sesama manusia, atau dengan bahasa yang lebih simpel segala bentuk interaksi dalam Islam disamping mempunyai *profit oriented* juga tidak boleh menafikan *social oriented*.

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Dan sekarang tiba saatnya bagi kita untuk menelaah “sebagian kecil” ayat al-Qur’an dan hadits-hadits yang mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama. Akan tetapi sebelum berbicara lebih jauh Islam meletakkan batasan yang difirmankan oleh Allah dalam salah satu ayat yang berbunyi:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

“...dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.” (QS. al-Maidah : 2).

Melalui ayat diatas Allah memerintahkan kepada kita untuk saling menolong didalam koridor “mengerjakan kebajikan dan takwa” dan Allah melarang sebaliknya. Jika kita melanggar ketentuan Allah maka hukuman akan diberikan dan “Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”. Jadi interaksi itu boleh dilakukan kapanpun dan dengan siapapun selama tidak melanggar batasan diatas.

Dalam salah satu haditsnya Rasulullah SAW memerintahkan kepada kita agar berusaha untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama, bahkan beliau menjadikan “bermanfaat bagi sesama” sebagai parameter baik tidaknya kualitas iman seseorang. Hal ini beliau sampaikan dalam sebuah hadits yang diriwayatkan sahabat Jabir bin Abdillah :

خير الناس انفعهم للناس

“Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi sesamanya”.

Dalam kitab Sohih Muslim sahabat Abu Hurairah RA meriwayatkan sebuah hadits yang berbunyi : “Barang siapa menghilangkan (memberikan solusi) kesukaran seorang mukmin didunia maka kelak Allah akan menghilangkan kesukarannya dihari kiamat. Barang siapa yang memberikan kemudahan bagi orang yang sedang mengalami kesulitan, maka Allah akan memudahkan urusan duniawi dan akhiratnya. Dan barang siapa menutupi (aib) seorang muslim, maka Allah akan menutupi (keburukannya) didunia dan akhirat, dan Allah akan senantiasa membantu hamba-Nya selama dia mau membantu saudaranya.”

Hadits ini menjelaskan kepada kita tentang keutamaan yang didapatkan seseorang jika dia mau memberikan bantuan dan pelayan kepada sesama demi untuk memenuhi kebutuhan mereka. Baik pertolongan dalam bidang materi, berbagi ilmu, bahu membahu mengerjakan sesuatu, memberikan nasehat dan masih banyak lagi. Dan yang juga perlu kita tegaskan disini bahwa hadits ini melarang kita untuk mengumbar “aurat (kejelekan)” orang lain, karena konsekwensi mengumbar “aurat” orang lain adalah Allah akan membuka “aurat” kita dihadapan makhluknya.

Hadits berikutnya adalah tentang standar layanan yang “harus” diberikan kepada sesama. Beliau Rasulullah SAW bersabda dalam hadits yang diriwayatkan oleh sahabat Anas bin Malik RA :

لا يؤمن احدكم حتي يحب لا خيه ما يحب لنفسه

“Tidak sempurna iman seseorang sampai dia mencintai saudaranya seperti dia mencintai dirinya sendiri”. (HR. Bukhori).

Inti hadits ini adalah “perlakukan saudara anda seperti anda memperlakukan diri anda sendiri”. Kita pasti ingin diperlakukan dengan baik, kita pasti ingin dilayani dengan baik, kita pasti ingin dilayani dengan cepat, maka aplikasikan keinginan anda tersebut ketika anda melayani orang lain.

Hadits berikutnya adalah tentang pentingnya tersenyum. Senyum menjadi sambutan yang paling hangat dibandingkan apapun, bahkan tak jarang senyum menjadikan interaksi lebih akrab. Rasulullah SAW mengajarkan hal ini kepada kita dalam salah satu hadits yang diriwayatkan sahabat Abu Dzar al-Ghifari :

تبسمك في وجه اخيك صدقة

“Tersenyum dihadapan saudaramu adalah sedekah”.

Yang di maksud di sini adalah layanan sekolah yang merupakan bagian yang penting dalam upaya mencapai tujuan pendidikan. Dalam bidang pendidikan yang menjadi pelanggan layanan jasa adalah para siswa, orang tua, dan masyarakat. Oleh karena itu pelayanan pendidikan yang bermutu adalah pemberian layanan jasa pendidikan di sekolah yang dapat memberikan kepuasan kepada para siswa di sekolah dan masyarakat atau orang tua siswa. Siswa sebagai pelanggan utama dalam pendidikan harus dilayani secara optimal sampai dapat

merasa puas. Dengan layanan yang baik dan memuaskan maka tujuan pendidikan seperti yang tertuang dalam undang-undang nomor 20 tahun 2003 akan mudah tercapai. Tujuan pendidikan tersebut adalah bahwa pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga negara demokratis serta bertanggung jawab. Tujuan tersebut akan tercapai apabila sekolah mampu memberikan pelayanan yang baik kepada siswa sebagai pelanggan. Layanan sekolah yang baik, hendaknya berorientasi pada kepentingan pelanggan. Apa pun bentuk dan jenis layanan di sekolah diharapkan mampu menjadikan para peserta didik dan orang tua merasa puas, sehingga rutinitas kegiatan belajar mengajar berjalan tertib dan lancar.

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) sebagai salah satu bentuk satuan pendidikan formal tingkat menengah memiliki peran dan posisi yang strategis dalam sistem pendidikan nasional. Setidaknya terdapat dua alasan yang menjadikan SMK berada pada posisi tersebut. Pertama, SMK telah menjadi salah satu tempat untuk mencerdaskan dan pemenuhan hak-hak pendidikan bagi banyakwarga, sesuai UU No. 20 tahun 2003. Kedua, SMK telah memberi kontribusi penting bagi perekonomian Indonesia melalui perannya dalam menyediakantenaga kerja terampil bagi dunia usaha dan industri (DUDI). Sekolah sebagai organisasi lembaga pendidikan dalam upaya peningkatan kualitas

sumberdaya manusia yang cerdas dan kompetitif pada era globalisasi menjadi sangat penting, untuk itu peningkatan kualitas pengelolaannya sangat penting karena keberhasilan organisasi dalam hal ini sekolah dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan. Siswa sebagai salah satu pelanggan internal sekolah sekaligus sebagai subyek sangat menentukan keberhasilan suatu pengelolaan sekolah, karena keberhasilan sekolah banyak ditentukan oleh indikator pada siswanya. Oleh karenanya kepuasan siswa dalam mengikuti proses belajar dalam rangka menghasilkan hasil belajar yang optimal di sekolah merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk menunjukkan keberhasilan pengelolaan suatu sekolah.

Salah satu tujuan pelayanan dalam Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) adalah demi kepuasan pelanggan, karena dalam pendekatan *Total Quality Management* (TQM), kualitas ditentukan oleh pelanggan. Oleh karena itu hanya dengan memahami proses dan pelanggan maka organisasi dapat menyadari dan menghargai makna kualitas. Menurut Tjiptono dan Anastasia (2003: 102) “semua usaha manajemen dalam TQM diarahkan pada satu tujuan utama, yaitu terciptanya kepuasan pelanggan”. Apapun yang dilakukan manajemen tidak ada gunanya bila akhirnya tidak menghasilkan peningkatan kepuasan pelanggan.

Usman (2006: 463 – 464) memberikan gambaran bahwa “sekolah harus memberikan pelayanan jasa sebaik-baiknya kepada pelanggannya”. Siswa sebagai salah satu pelanggan internal sekolah diharapkan segala kebutuhannya dapat terpenuhi dalam semua aspek sehingga siswa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Sekolah yang dapat memberikan kepuasan pada siswa merupakan

sekolah yang berkualitas. Menurut Komariah (2004:8) “siswa yang memiliki prestasi, baik prestasi akademik maupun prestasi non akademik mendefinisikan tentang sekolah yang berkualitas dapat dilihat dari banyaknya bidang lain serta lulusannya relevan dengan tujuan”. Kemudian kualitas sekolah adalah kualitas siswa yang mencerminkan kepuasan pelanggan. Hal yang sama juga dikemukakan Danim (2005: 53) bahwa “pendidikan dipandang bermutu jika mampu melahirkan keunggulan akademik dan ekstrakurikuler pada peserta didik yang dinyatakan lulus untuk satu jenjang pendidikan atau menyelesaikan program pembelajaran tertentu”. Terdapat banyak faktor yang menentukan untuk mencapai pendidikan berkualitas tersebut, diantaranya adalah guru. Guru memiliki peran utama dan sangat penting dalam terciptanya pendidikan berkualitas. Sebab, guru merupakan pelaku, penggerak, dan ujung tombak dalam proses pendidikan. Sebagai pendidik, guru harus menunjukkan diri sebagai anggota masyarakat belajar (*learning society*).

Dalam keseluruhan kegiatan pendidikan di tingkat operasional, guru merupakan penentu keberhasilan pendidikan melalui kinerjanya pada tingkat institusional, instruksional, dan eksperiensial. Sejalan dengan tugas utamanya sebagai pendidik di sekolah, guru melakukan tugas-tugas kinerja pendidikan dalam bimbingan, pengajaran, dan latihan. Semua kegiatan itu sangat terkait dengan upaya pengembangan para peserta didik melalui keteladanan, penciptaan lingkungan pendidikan yang kondusif, membimbing, mengajar, dan melatih peserta didik. Dengan perkembangan dan tuntutan yang berkembang dewasa ini, peran-peran guru mengalami perluasan yaitu sebagai: pelatih (*coaches*), konselor,

manajer pembelajaran, partisipan, pemimpin, pembelajar, dan pengarang. Sebagai pelatih (*coaches*), guru memberikan peluang yang sebesar-besarnya bagi peserta didik untuk mengembangkan cara-cara pembelajarannya sendiri sebagai latihan untuk mencapai hasil pembelajaran optimal. Sebagai konselor, guru menciptakan satu situasi interaksi di mana peserta didik melakukan perilaku pembelajaran dalam suasana psikologis yang kondusif dengan memperhatikan kondisi setiap peserta didik dan membantunya ke arah perkembangan optimal. Sebagai manajer pembelajaran, guru mengelola keseluruhan kegiatan pembelajaran dengan mendinamiskan seluruh sumber-sumber penunjang pembelajaran. Sebagai partisipan, guru tidak hanya berperilaku mengajar akan tetapi juga berperilaku belajar melalui interaksinya dengan peserta didik. Sebagai pemimpin, guru menjadi seseorang yang menggerakkan peserta didik dan orang lain untuk mewujudkan perilaku pembelajaran yang efektif. Sebagai pembelajar, guru secara terus menerus belajar dalam rangka menyegarkan kompetensinya serta meningkatkan kualitas profesionalnya. Sebagai pengarang, guru secara kreatif dan inovatif menghasilkan berbagai karya yang akan digunakan untuk melaksanakan tugasnya. Sehingga dengan guru yang memiliki kompetensi-kompetensi tersebut di atas dapat berdampak pada peningkatan kualitas sekolah serta terbentuknya kepuasan dari siswa maupun orang tua siswa sebagai pelanggan pendidikan. Kepuasan pelanggan pendidikan terhadap sekolah tentunya akan menjadikan sekolah tersebut memiliki citra yang baik dan mendapat kepercayaan masyarakat.

Dari hasil penelitian awal yang dilakukan penulis bahwa SMK Negeri 1 Cilimus merupakan salah satu sekolah Negeri yang ada di Kuningan. Sekolah ini

didirikan pada tanggal 04 Juni tahun 2012. Dan Walaupun sekolah ini baru berjalan selama 3 tahun tetapi animo masyarakat setiap tahunnya meningkat, terbukti dengan meningkatnya siswa yang mendaftar setiap tahunnya. Tahun pelajaran 2012/2013 jumlah pendaftar sebanyak 85 siswa, tahun pelajaran 2013/2014 sebanyak 147 siswa, tahun pelajaran 2014/2015 sebanyak 158, tahun pelajaran 2015/2016 sebanyak 179 siswa. Sebagai SMK kelompok Bisnis dan Pariwisata mempunyai 4 program keahlian: pariwisata (akomodasi perhotelan), tata niaga (pemasaran), tata boga (jasa boga), dan administrasi (administrasi perkantoran). Di sekolah ini model penyiangan siswa dengan menggunakan tes tertulis, lisan/wawancara, dan tes fisik.

SMK Negeri 1 Cilimus sedikit banyaknya sudah memperoleh penghargaan di bidang non akademik. Pada tahun 2012 meraih juara 3 lomba lari tingkat kabupaten. Pada tahun 2013 meraih juara 1 lari 10.000 m tingkat kabupaten, juara 1 lari 5.000 m tingkat kabupaten, juara 1 lari tingkat jawa barat, pra kualifikasi atletik PORDA bandung, juara 2 pencak silat kelas B putra tingkat kabupaten, juara 3 pencak silat kelas F putra tingkat kabupaten, juara 3 pencak silat kelas A putra tingkat kabupaten, juara 3 kelas G putra tingkat kabupaten, juara 3 pencak silat kelas B putri tingkat kabupaten, dan juara 3 pencak silat kelas F putri tingkat kabupaten. Pada tahun 2014 meraih juara 1 pencak silat kelas putri tingkat jawa barat, juara 3 pencak silat beregu tingkat jawa barat, juara harapan 1 PMR tingkat kabupaten, harapan 2 lintas alam tingkat kabupaten, dan harapan 2 dance merah putih tingkat kabupaten.

SMK Negeri 1 Cilimus berada di Desa Caracas, Kecamatan Cilimus, Kabupaten Kuningan. Lokasi tersebut berada kurang lebih 3 (tiga) kilometer dari kota kecamatan. Dari sisi geografis, sangat menguntungkan untuk Kegiatan Belajar Mengajar (KBM) sebab lingkungannya tenang dan jauh dari jalan raya.

Namun karena keberadaan sekolah yang jauh dari pemukiman warga dan jauh dari jangkauan transportasi umum menjadi kendala bagi orang tua yang rumahnya jauh dan tidak memiliki kendaraan sendiri ingin menyekolahkan anaknya di SMK tersebut karena sekolah tersebut tidak dilalui angkutan umum. Maka sekolah bekerja sama dengan sopir angkot mengadakan jasa layanan transportasi, saat ini melibatkan 2 armada dengan berbagai jurusan. Dengan demikian bagi siswa yang rumahnya jauh bisa menggunakan jasa (layanan transportasi) yang disediakan oleh pihak sekolah. Akhirnya keinginan orang tua yang untuk menyekolahkan anaknya di sekolah tersebut bisa terkabul.

Melalui pelayanan dan kinerja guru yang baik, prestasi akan semakin meningkat, citra sekolah pun terangkat serta menambah kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Setiap tahun pada saat penerimaan siswa baru SMK Negeri 1 Cilimus banyak diburu oleh masyarakat dari berbagai penjuru.



IAIN  
SYEKH NURJATI  
CIREBON

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut.

1. Seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan siswa di SMKN 1 Cilimus?
2. Seberapa besar pengaruh kinerja guru terhadap kepuasan siswa SMKN 1 Cilimus?
3. Seberapa besar pengaruh secara simultan kualitas layanan dan kinerja guru terhadap kepuasan siswa SMKN 1 Cilimus?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan siswa di SMKN 1 Cilimus.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja guru terhadap kepuasan siswa di SMKN 1 Cilimus.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh secara simultan kualitas layanan dan kinerja guru terhadap kepuasan siswa di SMKN 1 Cilimus.

## **D. Kegunaan Penelitian**

1. Manfaat Teoritis.
  - a. Penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan sebagai rujukan bagi rekan-rekan peneliti yang akan datang dalam pelayanan sekolah dan kinerja guru.

- b. Memberikan sumbangan pemikiran dan perbaikan dalam pelayanan sekolah dan kinerja guru.
- c. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai input bagi sekolah dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan siswa melalui pelayanan sekolah dan kinerja guru.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Diharapkan dapat dijadikan salah satu acuan dalam mengembangkan kualitas manajemen sekolah sehingga hasil yang diharapkan dapat tercapai, yaitu kinerja para guru secara optimal serta dapat menciptakan kepuasan siswa.
- b. Sebagai bahan masukan bagi Dinas Pendidikan Kabupaten Kuningan dalam upaya untuk meningkatkan mutu pendidikan melalui pengelolaan sekolah.

## E. Kerangka Pemikiran

Definisi umum tentang kualitas layanan/*service quality* atau yang seringkali disingkat *Servqual* dinyatakan oleh Zeithamal (1990) yaitu "*a customer's judgment of the overall excellence or superiority of a service*". Dengan demikian *service quality* dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh. Harapan para pelanggan pada dasarnya sama dengan layanan seperti apakah seharusnya diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan. Harapan para pelanggan ini didasarkan pada informasi dari mulut ke mulut, kebutuhan

peribadi, pengalaman di masa lampau, dan komunikasi secara eksternal (iklan dan berbagai bentuk promosi perusahaan lainnya).

Ditegaskan oleh Jerome (1996) bahwa “bagaimana pelanggan potensial memandang produk mempengaruhi seberapa banyak mereka mau membayar untuk produk itu, di mana seyogyanya disediakan, dan seberapa besar dorongan pelanggan untuk membelinya, jika mereka memang menginginkannya”. Dengan kata lain, pandangan mereka memiliki dampak langsung atas perencanaan strategi pemasaran. Artinya jumlah pelanggan sangat menentukan jumlah produk, sehingga produk sangat tergantung pada pelanggan. Apa yang dimau atau apa yang menjadi harapan pelanggan harus bisa disediakan oleh perusahaan baik jumlah, maupun kualitas. Dalam pelayanan jasa (pendidikan) pelanggan dalam hal ini siswa sangat menentukan kualitas suatu lembaga pendidikan. Maka suatu lembaga pendidikan (sekolah) harus mampu memenuhi kebutuhan siswa/orang tua dan masyarakat agar mereka puas terhadap layanan yang diberikan.

Pada bagian lain dikatakan oleh Wibowo (2004) bahwa “apabila perusahaan mengembangkan etika berorganisasi serta bertujuan memuaskan pelanggan maka kita berupaya mengubah orientasi karyawan agar mendukung tujuan tersebut”.

Berkaitan dengan kepuasan pelanggan, Syafaruddin (2002: 31) berpendapat bahwa “peran manajemen mutu terpadu adalah memuaskan pelanggan internal maupun pelanggan eksternal melalui pencegahan serta mengurangi sebab-sebab kesalahan”. Kemudian disimpulkan bahwa manajemen mutu terpadu merupakan suatu teori manajemen yang mengarahkan pimpinan

organisasi dan personilnya untuk melakukan program perbaikan mutu secara berkelanjutan yang terfokus pada ketercapaian kepuasan (*satisfaction*) para pelanggan. Pada bagian lain dikatakan oleh Christopher dalam Wibowo (2004) bahwa “apabila perusahaan mengembangkan etika berorganisasi serta bertujuan memuaskan pelanggan maka kita berupaya mengubah orientasi karyawan agar mendukung tujuan tersebut”.

Juran (1995: 18-19) mendefinisikan “Pelanggan adalah siapapun yang menerima atau dipengaruhi oleh produk atau proses”. Pelanggan dapat bersifat eksternal atau internal. Pelanggan eksternal dipengaruhi oleh produk tetapi bukan anggota perusahaan yang menghasilkan produk. Sedangkan pelanggan internal dipengaruhi produk dan juga berasal dari perusahaan yang menghasilkan produk.

Pendapat yang sama oleh Sutopo (2003: 39) “Pelanggan adalah siapa saja yang terkena dampak dari produk atau proses pelayanan”. Pelanggan dapat dibedakan menjadi dua, yaitu pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan internal adalah mereka yang terkena dampak dari produk dan merupakan anggota organisasi yang menghasilkan produk tersebut. Sedangkan produk eksternal adalah mereka yang terkena dampak dari produk, tetapi bukan anggota organisasi penghasil produk.

“Menurut Syarfaruddin (2005: 37) yang dimaksud pelanggan internal (*internal customer*) dalam pendidikan adalah pegawai, pelajar dan orang tua pelajar. Sementara pelanggan eksternal (*external customer*) mencakup akademi, universitas, bisnis, militer, dan masyarakat luas. Dalam kajian ini yang dimaksudkan pelanggan adalah pelanggan internal yaitu orang tua siswa”.

Sutopo (2003: 25) mendefinisikan “kepuasan pelanggan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan

harapannya. Oleh karena itu maka tingkat kepuasan adalah perbedaan antara kinerja yang diharapkan dengan yang dirasakan”.

Dengan demikian apabila dikaitkan dengan pelanggan, maka pelanggan dapat merasakan hal-hal sebagai berikut :

1. Kalau kinerjanya di bawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa.
2. Kalau kinerjanya sesuai harapan, pelanggan akan merasa puas.
3. Kalau kinerjanya melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.

Menurut Jasmani dan Syaiful Mustofa (2013: 155) kinerja adalah “hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Kinerja atau prestasi kerja diartikan sebagai ungkapan kemauan yang didasari oleh pengetahuan, sikap, keterampilan, dan motivasi dalam menghasilkan sesuatu. Sebagaimana pendapat Jasmani dan Syaiful Mustofa (2013: 155) bahwa “faktor yang dapat memengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*)”.

Menurut Jasmani dan Syaiful Mustofa (2013: 156) kinerja guru adalah “hasil kerja yang dapat dicapai oleh seorang guru di lembaga pendidikan atau madrasah sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya dalam mencapai tujuan pendidikan”.

Untuk mengkaji kinerja guru, maka lebih dulu ditinjau pengertian guru itu sendiri. Guru merupakan jabatan atau profesi yang memerlukan keahlian khusus, pekerjaan tidak bisa dilakukan oleh orang yang tidak memiliki keahlian untuk

melakukan kegiatan atau pekerjaan sebagai guru. Menurut Usman (2006: 5) “orang yang mampu berbicara diberbagai bidang ilmu pengetahuan belum tentu guru, untuk menjadi guru diperlukan syarat-syarat khusus”. Tanggung jawab guru adalah melakukan pengajaran dan membimbing siswa sesuai dengan tujuan pendidikan yang dibebankan, sedangkan wewenang guru adalah memilih dan menentukan metode kerjasama melaksanakan tugas yang diberikan sesuai dengan kode etik guru.

Guru memiliki peran yang sangat penting dan strategis dalam proses pendidikan, artinya guru harus memikirkan dan membuat perencanaan secara seksama dalam meningkatkan kualitas mengajarnya. Guru juga harus mampu memberikan bantuan kepada siswa untuk memperoleh pengetahuan dan ketrampilan sesuai dengan tujuan pendidikan. Usman (2006: 9) berpendapat “guru dalam melaksanakan tugasnya sebagai pendidik dan pembimbing minimal ada dua fungsi yakni fungsi moral, dan fungsi kedinasaan”.

Kinerja atau performasi guru dipengaruhi oleh faktor-faktor yang disebut *satisfaction* dan *dissatisfaction*, seperti yang telah dikemukakan didepan. Kinerja merupakan perilaku sikap puas atau tidak puas. Wahjosumidjo (2005: 146) mengemukakan bahwa “kepuasan kerja itu menyangkut sikap orang tentang pekerjaannya, dan titik beratnya terletak pada sikap terhadap pekerjaannya. Secara psikologis kinerja atau performasi merupakan perilaku kerja seseorang sehingga menghasilkan sesuatu yang menjadi tujuan dari kerjanya”.

Siswa merupakan pelanggan utama suatu sekolah, pembicaraan kepuasan siswa tidak lepas dari kepuasan pelanggan. Dewasa ini banyak perusahaan

(termasuk perusahaan jasa/pendidikan) yang menyatakan bahwa tujuan perusahaan yang bersangkutan adalah untuk memuaskan pelanggan. Cara pengungkapannya beragam.

Kini semakin disadari bahwa pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. Meskipun demikian tidaklah gampang untuk mewujudkan kepuasan pelanggan secara menyeluruh. Pelanggan yang dihadapi saat ini berbeda dengan pelanggan pada beberapa dasawarsa lalu. Kini pelanggan semakin “terdidik” dan menyadari hak-haknya. Oleh karena itu dapatlah dipahami bahwa ada kalangan pakar pemasaran seperti Tjiptono (2004 :146) yang berpendapat bahwa “tidak realistis bila suatu perusahaan mengharapkan tidak ada pelanggan yang tidak puas”. Namun tentu saja setiap perusahaan harus berusaha meminimalkan ketidakpuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang semakin hari semakin baik. Dan pada saat bersamaan, perusahaan perlu pula memperhatikan konsumen yang merasa tidak puas.

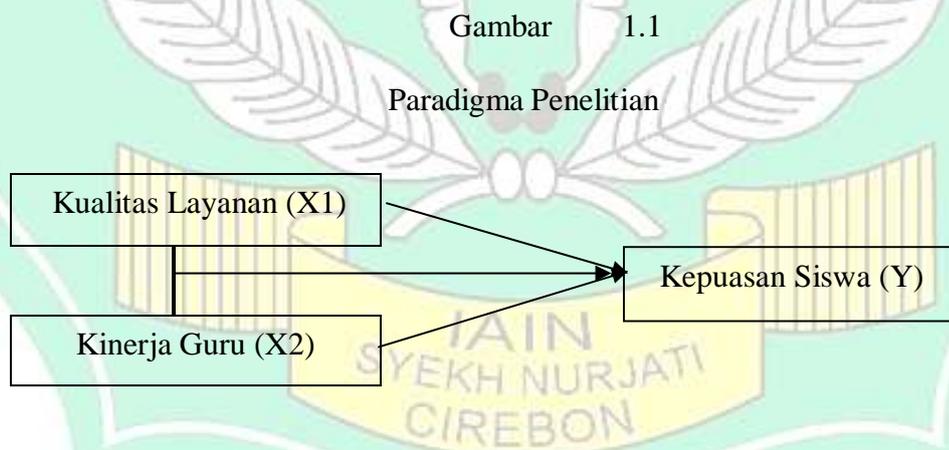
Dari teori tersebut bisa difahami bahwa semua jenis layanan baik perusahaan maupun bidang pendidikan tujuannya adalah kepuasan pelanggan. Lembaga-lembaga pendidikan bersaing memberikan layanan yang prima dengan berbagai cara dan upaya demi kepuasan pelanggan.

Dalam pelayanan jasa (pendidikan) pelanggan dalam hal ini siswa sangat menentukan kualitas suatu lembaga pendidikan. Maka suatu lembaga pendidikan (sekolah) harus mampu memenuhi kebutuhan siswa/orang tua dan masyarakat agar mereka puas terhadap layanan yang diberikan.

Kegiatan layanan dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan (siswa), sebab dalam Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*) semua kegiatan difokuskan pada kepuasan pelanggan). Syafaruddin (2002) menjelaskan “manajemen mutu terpadu merupakan sistem manajemen yang mengangkat sesuatu sebagai strategi usaha yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan cara melibatkan pelanggan dan seluruh anggota organisasi”.

Dalam teori tersebut di atas disebutkan bahwa fokus dari manajemen (manajemen mutu terpadu) adalah kepuasan pelanggan. Berbicara mengenai kepuasan pelanggan, tidak lain adalah bagian dari layanan siswa dalam suatu sekolah karena pelanggan eksternal sekolah adalah siswa dan orang tua.

Dengan demikian, jika pelayanan dan kinerja guru baik, maka tingkat kepuasan siswa akan tinggi. Namun, jika pelayanan dan kinerja guru kurang atau tidak baik, maka tingkat kepuasan siswa akan rendah. Paradigma penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



## F. Hipotesis

1. Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan siswa.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan kinerja guru terhadap kepuasan siswa.
3. Terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan kualitas layanan dan kinerja guru terhadap kepuasan siswa.

## G. Sistematika Penulisan

Penulis menyusun tesis ini dengan mengawali pada Bab Pertama berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, kerangka pemikiran, hipotesis dan sistematika penulisan.

Pada Bab Kedua penulis menjelaskan mengenai landasan teori yang menjadi landasan penelitian ini, diantaranya yaitu kualitas layanan, kinerja guru, dan kepuasan siswa.

Pada Bab Ketiga penulis menuliskan tentang setting penelitian, prosedur penelitian, *design* penelitian, definisi operasional, metode dan teknik pengumpulan data, pengujian instrumen, dan analisis data.

Pada Bab Keempat penulis akan menyampaikan hasil penelitian berupa pembahasan kualitas layanan, kinerja guru, dan kepuasan siswa.

Pada Bab Kelima menjelaskan tentang kesimpulan dan rekomendasi ilmiah.