

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan sejatinya tidak akan dapat dipisahkan dalam kehidupan seseorang, pendidikan hadir sebagai bentuk jawaban bagi seseorang untuk terus mengembangkan kemampuan yang dimilikinya. Pendidikan memainkan peranan dan kunci yang penting dalam menentukan masa depan suatu bangsa. Pendidikan ini pula akan menjadi investasi dalam jangka panjang yang secara tidak langsung akan mempengaruhi kualitas sumber daya manusia (SDM). Pendidikan yang berkualitas akan meningkatkan kemampuan dan keterampilan seorang individu, di samping itu bahwa pendidikan dapat mempersiapkan generasi bangsa yang lebih kompetitif, inovatif dan berdaya saing tinggi.

Hal ini sejalan dengan tujuan pendidikan yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 mengenai tujuan pendidikan yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa dan menciptakan generasi bangsa yang bertaqwa terhadap Tuhan Yang Maha Esa serta berdaya saing tinggi. Melihat hal demikian maka daya dukung terhadap pelaksanaan pendidikan baik di sekolah formal maupun sekolah non formal menjadi bagian yang penting. Pendidik dan tenaga kependidikan merupakan bagian satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan, pendidik yang berkualitas akan mempengaruhi proses belajar mengajar yang dilaksanakan baik di dalam kelas maupun di luar kelas serta sebaliknya kualitas pendidik yang rendah akan sangat mempengaruhi hasil akhir dari proses pendidikan itu sendiri.

Tenaga Pendidik menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dalam dunia pendidikan. Kualitas tenaga pendidik yang baik akan mempengaruhi *output* pendidikan itu sendiri. Hal demikian sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Silvia Marlina, Nofia Sherli dan Iswantir dalam judul penelitian Pengaruh Kompetensi Tenaga Pendidik terhadap Kualitas Pendidikan di Sumatera Barat yang menunjukkan bahwa

dari 40 Tenaga Pendidik terhadap 17 responden (42,5%) berada pada kategori kompetensi yang tinggi, 19 responden (47,5%) berada pada kategori sedang dan 4 responden (10%) dengan kategori rendah. Jika disimpulkan bahwa Kompetensi Tenaga Pendidik berada pada kategori sedang, hal demikian bahwa diketahui 90% tenaga pendidik memiliki kompetensi dan 10% kurang memiliki kompetensi hal demikian dilihat pada kurang mampunya menggunakan IT dalam proses pembelajaran di sekolah.(Marlina et al., 2022) Maka ini menunjukkan bahwa semakin baik kompetensi tenaga pendidik dalam sebuah lembaga pendidikan akan mempengaruhi kualitas pendidikan yang diberikan.

Pendidik dalam Undang-undang sistem pendidikan Nasional No.20 Tahun 2003 pendidik ialah guru, dosen dan tenaga kependidikan yang meliputi kepala sekolah, pengawas sekolah, tenaga-tenaga profesional lainnya yang bertugas dalam satuan pendidikan formal, suatu pendidikan non formal dan satuan pendidikan informal. Menurut pandangan Maragustam Siregar bahwa pendidik ini ialah orang yang memberikan ilmu

pengetahuan, pengalamannya serta aspek spiritualnya dan lain-lain baik di lingkungan keluarga, masyarakat maupun di sekolah (Ramli, 2015).

Seorang pendidik tentunya harus memiliki kompetensi sebagai tolak ukur dalam kesuksesan ia mengajar, kompetensi ini telah dijelaskan oleh pemerintah dalam undang-undang Pasal 10 ayat 1 Nomor 14 Tahun 2005 yang menjelaskan mengenai guru dan dosen bahwa harus memiliki kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, kompetensi sosial dan kompetensi profesional. Dari keempat kompetensi ini tentunya hal ini bersifat holistik yang artinya menjadi satu kesatuan yang utuh dan mencirikan kompetensi sebagai seorang pendidik.

Kompetensi yang dikembangkan akan mempengaruhi kualitas guru atau dosen dalam mengajar, memilih bahan ajar, memahami karakter siswa atau mahasiswa, evaluasi proses pembelajaran sampai kepada bagaimana seorang pendidik dapat mengintegrasikan proses pembelajaran dengan

kebutuhan di masyarakat. Keempat kompetensi ini sama-sama memiliki perhitungan yang amat penting, namun sering kali pendidik melupakan kompetensi sosial yang menjadi bagian dalam bagaimana seorang pendidik mampu melakukan komunikasi sosial dengan baik terhadap murid, sesama guru, pimpinan, orang tua bahkan dengan masyarakat. Pada kompetensi sosial ini juga banyak guru yang masih belum mampu menjalin komunikasi dengan baik dengan masyarakat terutama wali murid sehingga seringkali komunikasi yang dijalankan kurang maksimal. (Muyasaroh, n.d.)

Didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Aryati Arfah dan Mapparenta dalam judul penelitiannya Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Tenaga Pendidik di Sekolah Polisi Negara (SPN) Batua Polda Sulawesi Selatan menunjukkan bahwa kompetensi sangat mempengaruhi kinerja yang dimiliki oleh tenaga pendidik, hal ini ditunjukkan dengan hasil penelitian di lapangan yang menunjukkan bahwa dari hasil regresi terlihat pengaruh sebesar 0,643 yang jika dilihat pada nilai r tabel dengan tingkat taraf signifikan sebesar 5% maka $n = 44$ dan diperoleh nilai nilai tabel sebesar 0,297 artinya bahwa $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ ($0,643 > 0,297$) sehingga kompetensi mempengaruhi secara positif terhadap kinerja tenaga pendidik (Arfah & Mapparenta, 2020).

Hal demikian maka patut menjadi perhatian bagi seluruh pihak terutama bagi seorang pendidik. Menjalinkan komunikasi yang baik dengan lingkungan sekitar akan membantu pendidik memahami latar belakang siswa, memahami kebutuhan yang dihadapi oleh masyarakat. Keempat kompetensi ini jika salah satunya tidak dijalankan secara maksimal akan sangat mempengaruhi hasil akhir pendidikan. Hubungan antara kompetensi guru ini pula akan berkaitan erat dengan kualitas pendidikan, guru akan cenderung memiliki semangat kerja yang baik apabila ia mampu menguasai keempat kompetensi yang dimiliki.

Kompetensi tenaga pendidik merupakan gambaran mengenai hakikat kualitatif perilaku seorang guru atau tenaga kependidikan yang

sangat berarti, perilaku ini akan merujuk kepada bagaimana ia berperilaku dalam kehidupan sehari-hari. Dengan demikian maka kompetensi pendidik dan tenaga kependidikan menjadi kapasitas internal yang dimiliki untuk dapat melaksanakan tugas profesinya. Tugas profesi ini akan dinilai sejauh mana seorang guru mendorong proses pelaksanaan pembelajaran menjadi lebih efektif dan efisien (Marlina et al., 2022).

Di samping kompetensi guru yang harus dipenuhi bahwa layanan pendidikan yang performa juga menjadi bagian yang tidak dapat dilepaskan, pelayanan yang berkualitas baik terhadap peserta didik, orang tua maupun masyarakat akan mempengaruhi tingkat kepercayaan dan kepuasan pengguna pendidikan. Kurama menjelaskan pelayanan yang berkualitas merupakan unsur yang utama serta amat penting dalam meningkatkan sebuah kepuasan masyarakat, kualitas pelayanan akan menunjukkan kepada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan serta tuntutan yang menimbulkan rasa puas pada diri penerima jasa layanan. (Polla et al., 2020)

Penelitian yang dilakukan oleh Nobita Triwijayanti, Herry Sanoto dan Mila Paseleng dalam judul penelitiannya Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan, Budaya Sekolah, Citra Sekolah terhadap Kepuasan Orang tua menunjukkan bahwa pelayanan sekolah, budaya sekolah dan citra sekolah memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan orang tua dengan ditunjukkan tingkat kepuasan orang tua sebesar 60,7% sedangkan 39,3% dipengaruhi oleh aspek lainnya baik meliputi tingkat keamanan sekolah, kualitas guru dan lain sebagainya. (Triwijayanti et al., 2022) Artinya bahwa layanan pendidikan mampu memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan serta minat orang tua dalam menyekolahkan anak-anaknya.

Pendidikan yang pada dasarnya harus memberikan layanan kepada para pengguna dengan sebaik mungkin. Kepuasan, harapan dan mutu merupakan hal yang saling berkaitan bahwa Ishikawa menyatakan bahwa *quality and customer satisfaction are the same thing* yang artinya bahwa

sebagus dan semahal apapun sebuah produk yang dihasilkan atau pelayanan yang diberikan akan menjadi sia-sia apabila tidak membuat seorang pelanggan merasa puas (Supriyanto et al., 2018). Sehingga hal ini sama dengan pemberian pelayanan dalam dunia pendidikan.

Membuat sebuah layanan pendidikan yang berkualitas berdasarkan pada prinsip-prinsip pendidikan tentunya harus memenuhi segala kebutuhan pendidikan di sekolah secara menyeluruh seperti pengadaan sarana prasarana yang memadai, mengadakan guru atau pengajar yang berkompeten dan berpengalaman, mengembangkan kurikulum yang efektif, komunikasi yang efektif dengan orang tua, lingkungan dan masyarakat, memanfaatkan penggunaan teknologi dalam segi pelayanan pendidikan dan lain sebagainya merupakan sesuatu yang holistik sehingga akan mempengaruhi hasil yang diharapkan.

Layanan pendidikan kini dapat diintegrasikan dengan kemajuan teknologi yang kian pesat, bahwa layanan pendidikan pula harus mengikuti perkembangan zaman melihat bahwa tingkat fleksibilitas baik waktu dan tempat serta guna mencapai aksesibilitas yang semakin luas. Layanan pendidikan berbasis digital ini diharapkan mampu memberikan layanan yang lebih prima. (Mahmud et al., 2021) Lembaga pendidikan yang tidak mengintegrasikan kemajuan teknologi dalam layanan pendidikannya akan mengalami ketertinggalan hal ini sejalan dengan yang disampaikan oleh Sharif bahwa pendidikan berbasis teknologi digital di kalangan masyarakat akan meningkatkan kemauan seorang individu atau kelompok untuk menciptakan ide-ide baru dalam lingkungannya serta memberikan dampak besar pada sektor pembangun dunia pendidikan. (Ambarwati et al., 2021)

Namun melihat hal demikian bahwa kompetensi pendidik yang kurang maksimal, kurang cekatan dalam mengatasi berbagai masalah yang ditemui selama mengajar, ketidakmampuan dalam mengelola proses pembelajaran, mengajar tidak sesuai dengan bidang yang digeluti, tidak mampu menciptakan komunikasi yang efektif dengan orang tua, siswa,

masyarakat dan lingkungan sekitar, serta sulit mengidentifikasi dan menangani siswa yang memiliki kemampuan khusus sehingga kualitas yang dimilikinya mempengaruhi hasil akhir pendidikan. Di samping itu layanan pendidikan yang kurang fleksibel masih menggunakan cara-cara tradisional menyebabkan tidak efektifnya pelayanan pendidikan. Hal ini tentu mempengaruhi minat orang tua dalam memilih sekolah untuk anak-anaknya. Sehingga sekolah-sekolah dengan kualitas kompetensi guru yang rendah dan layanan yang kurang maksimal mengalami penurunan jumlah siswa dari tahun ke tahun.

Permasalahan demikian tentunya mempengaruhi jumlah minat orang tua dan siswa dalam menentukan pilihan sekolah. Penurunan jumlah siswa ini harus menjadi perhatian bagi lembaga pendidikan khususnya lembaga pendidikan swasta, yang tentunya harus mampu bersaing secara ketat dengan perkembangan zaman, kebutuhan masyarakat serta selera masyarakat. Penurunan jumlah siswa ini dialami oleh SMA Windu Wacana Kota Cirebon sebagai salah satu sekolah menengah atas swasta, adapun penurunan jumlah siswa ini dapat dilihat pada data siswa berikut :

Tabel 4.1
Jumlah Siswa di SMA Windu Wacana Kota Cirebon

No.	Tahun	Kelas	Jumlah Laki-Laki	Jumlah Perempuan	Total
1.	2016-2018	X	36	25	61
		XI	45	30	75
		XII	66	16	81
		Jumlah			217
2.	2018-2020	X	20	16	36
		XI	22	20	42
		XII	23	10	33
		Jumlah			111
3.	2020-2022	X	6	7	13
		XI	13	5	18
		XII	13	6	19
		Jumlah			50
4.	2022-2024	X	6	8	14
		XI	7	3	10
		XII	12	5	17
		Jumlah			41

Terlihat pada data tabel di atas menunjukkan bahwa adanya penurunan jumlah siswa yang cukup signifikan, hal demikian menjadi problematika bagi SMA Windu Wacana Kota Cirebon. Penurunan ini dapat disebabkan oleh banyak hal baik manajemen sumber daya manusia, manajemen sarana prasarana, manajemen kurikulum dan lain sebagainya yang kurang maksimal sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam terkait penurunan jumlah minat orang tua dalam menyekolahkan anaknya di SMA Windu Wacana Kota Cirebon.

Melihat hal demikian bahwa keterkaitan kompetensi tenaga pendidik dan layanan pendidikan akan erat kaitannya dengan manajemen sumber daya manusia (SDM) dan manajemen layanan pendidikan. Manajemen yang baik akan memberikan pengaruh yang baik pula terhadap kepercayaan masyarakat terhadap suatu lembaga pendidikan sehingga hal ini patut menjadi perhatian bagi seluruh pihak.

Maka tujuan dilakukannya untuk mengetahui pengaruh kompetensi pendidik dan layanan pendidikan berbasis digital terhadap minat orang tua dalam pemilihan sekolah. Peneliti mengambil judul dengan penelitian **“Pengaruh Kompetensi Tenaga Pendidik Dan Layanan Pendidikan Berbasis Digital Terhadap Minat Orang Tua Dalam Pemilihan Sekolah Menengah Atas (SMA) Windu Wacana Kota Cirebon”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di kemukakan di atas, maka muncul beberapa masalah yang sebagai berikut :

1. Menurunnya jumlah peminat siswa di SMA Windu Wacana Kota Cirebon 4 tahun terakhir.
2. Fasilitas pendidikan yang kurang memadai dalam mendukung proses belajar mengajar.
3. Lingkungan belajar yang tidak mampu memberikan kenyamanan bagi siswa.
4. Layanan pendidikan yang kurang maksimal serta masih menggunakan layanan pendidikan yang tradisional.

5. Kurang kompetennya kompetensi yang dimiliki oleh pendidik di SMA Windu Wacana Kota Cirebon.

C. Batasan Masalah

Dari paparan identifikasi masalah sebelumnya, diperoleh beberapa dimensi permasalahan. Menyadari bahwa peneliti memiliki keterbatasan waktu dan kapasitas dalam pelaksanaan penelitian, maka perlu ditetapkan batasan masalah yang jelas dan terfokus. Penetapan batasan tersebut sangat penting agar sasaran penelitian dapat tepat sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Oleh karena itu, ruang lingkup permasalahan pada penelitian ini dibatasi sebagai berikut:

1. Manajemen pendidikan yang dibatasi dalam penelitian ini berupa manajemen tenaga pendidik dan manajemen mutu layanan.
2. Subjek dalam penelitian ini akan dilakukan pada orang tua siswa di SMA Windu Wacana.
3. Kompetensi tenaga pendidik yang dimaksudkan pada kemampuan kompetensi sosial.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang di atas yang telah dipaparkan, maka peneliti memunculkan beberapa rumusan masalah diantaranya sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh kompetensi tenaga pendidik terhadap minat orang tua di Sekolah Menengah Atas Windu Wacana ?
2. Apakah terdapat pengaruh layanan pendidikan terhadap minat orang tua di Sekolah Menengah Atas Windu Wacana ?
3. Apakah terdapat pengaruh kompetensi tenaga pendidik dan layanan pendidikan terhadap minat orang tua dalam pemilihan Sekolah Menengah Atas Windu Wacana ?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka dapat diketahui tujuan penelitian yang dilakukan yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kompetensi tenaga pendidik di Sekolah Menengah Atas Windu Wacana.
2. Untuk mengetahui layanan pendidikan di Sekolah Menengah Atas Windu Wacana.
3. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi tenaga pendidik dan layanan pendidikan terhadap minat orang tua dalam pemilihan Sekolah Menengah Atas Windu Wacana.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan tentunya diharapkan mampu memberikan manfaat, adapun manfaat dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis :

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai pengaruh kompetensi guru dan kepuasan layanan pendidikan terhadap minat orang tua dalam memilih Sekolah Menengah Atas.
- b. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kualitas suatu lembaga pendidikan.

2. Manfaat praktis :

- a. Bagi sekolah memberikan arahan pentingnya meningkatkan kompetensi guru serta layanan pendidikan guna memberikan kepuasan terhadap pengguna pendidikan.
- b. Bagi guru memberikan sumbangan yang berarti dalam rangka meningkatkan kompetensi tenaga pendidik.
- c. Bagi orang tua dapat menjadi sebuah masukan dalam mempertimbangkan pemilihan lembaga pendidikan sekolah menengah atas (SMA) yang berkualitas bagi anak.