

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan merupakan satu di antara bagian terpenting dalam memberi kontribusi pembangunan nasional. Kemajuan suatu bangsa sangat ditentukan oleh kualitas pendidikannya. Untuk mencapai kualitas pendidikan yang tinggi maka diperlukan suatu keseriusan dalam mengelola keterpaduan dari seluruh komponen-komponen yang ada pada setiap level, baik tingkat mikro, meso, maupun makro.¹ Kualitas pendidikan harus ditinjau dari serangkaian komponen pendidikan yang meliputi input, proses, dan output. Pendidikan yang berkualitas akan melahirkan anak bangsa yang cerdas, dan akan melahirkan bangsa yang cerdas, dan mengantarkan bangsa yang cerdas dan menjadi negara yang bermartabat. Satu di antara permasalahan kualitas pendidikan Indonesia yang masih rendah sebagai mana indeks pembangunan manusia (*human development index*).

Proses pendidikan merupakan kejadian berubahnya sesuatu menjadi sesuatu yang lain. Proses yang dimaksud adalah proses pengambilan keputusan, proses pengelolaan kelembagaan, proses pengelolaan program, proses belajar mengajar, serta proses monitoring

¹ Supadi. *Manajemen Mutu Pendidikan*. (Jakarta : UNJ PRESS, 2020), 16.

dan evaluasi. Proses dikatakan bermutu tinggi bila pengkoordinasian dan penyerasian serta pemaduan input sekolah dilakukan secara harmonis dan terpadu sehingga mampu mendorong motivasi dan minat belajar.²

Mutu pendidikan menjadi masalah yang sejak dulu senantiasa diupayakan peningkatannya oleh pemerintah. Pengendalian mutu pendidikan pada dasarnya adalah pengendalian sumber daya manusia (SDM) yang berada dalam sistem tersebut. Untuk mengetahui pengendalian ini dibutuhkan informasi mengenai keadaan peserta didik, apakah ada perubahan, apakah guru berfungsi, apakah sekolah mendukung terlaksananya program-program pendidikan sehingga hasilnya bisa dicapai secara optimal.

Selain itu mutu pendidikan sering diartikan sebagai karakteristik jasa pendidikan yang sesuai dengan kriteria tertentu untuk memenuhi kepuasan penggunaan (*user*) pendidikan, yakni peserta didik, orang tua, serta pihak-pihak berkepentingan lainnya. Dalam menjaga mutu proses tersebut, diperlukan adanya quality control yang mengawasi jalannya proses dan segala komponen pendukungnya.

Peningkatan kualitas pendidikan merupakan faktor utama yang menentukan keberhasilan pembangunan bangsa. Kualitas pendidikan memiliki arti bahwa lulusan pendidikan memiliki kemampuan yang

² Widiyarti. Suranto. *Konsep Mutu dalam Manajemen Pendidikan Vokasi*. (Semarang : ALPRIN, 2019), 4.

sesuai. Sehingga dapat memberikan kontribusi yang tinggi bagi pembangunan. Kualitas pendidikan, terutama ditentukan oleh proses belajar mengajar tersebut guru memegang peran yang penting.

Satu hal yang sangat mendasar dalam upaya mutu pendidikan adalah mutu layanan pendidikan. Sedangkan mutu layanan pendidikan adalah adanya jaminan proses atau layanan penyelenggaraan pendidikan di sekolah yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan mampu memenuhi harapan para peserta didik, dan masyarakat (kepuasan pelanggan). Oleh karena itu layanan pendidikan yang bermutu adalah pemberian layanan jasa pendidikan di sekolah yang dapat memberikan kepuasan kepada peserta didik di sekolah dan masyarakat.

Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menyatakan bahwa Sistem Pendidikan Nasional adalah keseluruhan komponen pendidikan yang saling terkait secara terpadu untuk mencapai tujuan pendidikan nasional, yaitu untuk mengembangkan kemampuan serta meningkatkan mutu kehidupan dan martabat Indonesia.³ Selanjutnya dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan diamanatkan bahwa setiap satuan pendidikan pada jalur formal dan non formal wajib melakukan penjaminan mutu pendidikan. Penjaminan mutu

³ Undang-undang No. 20 Tahun 2003. Tentang Sistem Pendidikan Nasional

pendidikan tersebut bertujuan untuk memenuhi atau melampaui Standar Nasional Pendidikan.

Dalam konsep yang luas, mutu pendidikan mempunyai makna sebagai suatu kadar proses dan hasil pendidikan secara keseluruhan yang ditetapkan sesuai dengan pendekatan dan kriteria tertentu. Dalam konteks pendidikan, mutu mencakup input, proses, dan output pendidikan. Input pendidikan adalah segala sesuatu yang harus tersedia karena dibutuhkan untuk berlangsungnya proses.⁴

Proses yang bermutu ini dimulai dengan pemahaman bahwa untuk melakukan sesuatu yang berkualitas tersebut tidak boleh dilakukan dengan santai, dan harus dengan sungguh-sungguh. Seorang praktisi pendidikan, tidak boleh bekerja dengan seenaknya dan acuh tak acuh, sebab akan berarti merendahkan makna.⁵ Salah satunya sebagaimana tertulis dalam Al-Qur'an Surah Al-Kahfi ayat 110 disebutkan:

قُلْ إِنَّمَا أَنَا بَشَرٌ مِّثْلُكُمْ يُوحَىٰ إِلَيَّ أَنَّمَا إِلَهُكُمُ إِلَهٌُ وَاحِدٌ ۗ فَمَن كَانَ يَرْجُوا لِقَاءَ رَبِّهِ فَلْيَعْمَلْ عَمَلًا صَالِحًا وَلَا يُشْرِكْ بِعِبَادَةِ رَبِّهِ ۗ أَحَدًا ﴿١١٠﴾ (الكهف: ١١٠)

Artinya : Katakanlah: “sesungguhnya aku ini hanya seorang manusia seperti kamu, yang diwahyukan kepadaku: “Bahwa

⁴ Erni Agustina Suwartini. *Supervisi Akademik Kepala Sekolah, Profesionalisme Guru, dan Mutu Pendidikan*. Dalam Jurnal Administrasi Pendidikan, Volume XXIV No. 2 (Oktober 2017), 64.

⁵ Muhammad Fathurrohman. *Manajemen Mutu Pendidikan Islam dalam Persepektif Al-Quran dan Hadits*. Dalam Jurnal Al-Wijdan, Volume III No.2 (November 2018), 198.

sesungguhnya Tuhan kamu itu adalah Tuhan Yang Esa”. Barang siapa mengharap perjumpaan dengan Tuhannya maka hendaklah ia mengerjakan amal yang shaleh dan janganlah ia mempersekutukan seorang pun dalam beribadah kepada Tuhannya”. (Qs. Al-Kahfi :110).⁶

Maksud dari kata “mengerjakan amal shaleh” dalam ayat di atas adalah bekerja dengan baik (bermutu dan berkualitas), sedangkan kata “janganlah ia mempersekutukan seorangpun dalam beribadah kepada Tuhannya” berarti tidak mengalihkan tujuan pekerjaan selain kepada Tuhan (*al-haqq*) yang menjadi sumber nilai intrinsik pekerjaan manusia. Dalam konteks, manajemen pendidikan islam, maka harus fokus pada proses dan pelanggan. Dari pemahaman ayat tersebut, maka prosesnya adalah dalam hal melakukan amal shaleh, sedangkan pelanggan adalah Allah. Allah diibaratkan menjadi pelanggan, karena ialah yang menentukan apakah manusia ini baik (bermutu) atau tidak.

Perkembangan zaman yang sangat cepat berkembang dan meningkat dalam dunia pendidikan banyak persaingan antara lembaga pendidikan satu dengan yang lainnya, kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan yaitu agar sumber daya manusia dapat menghasilkan mutu pendidikan yang berkualitas dan unggul.

Setiap sekolah tentunya mengalami persaingan dengan sekolah lain. Persaingan yang dihadapi Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) ini

⁶ Kementrian Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemah*. Jakarta: Widiya Cahaya, 2011.

mengalami persaingan di dunia industri. Pendidikan menengah kejuruan berperan untuk menyiapkan peserta didik agar siap bekerja baik membuka lapangan pekerjaan sendiri atau pun memasuki lowongan pekerjaan yang ada.

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) sebagai institusi pendidikan dituntut mampu menghasilkan tamatan sebagaimana yang diharapkan oleh dunia kerja. Dalam upaya memenuhi keinginan dunia kerja maupun pendidikan secara nasional, maka SMK Nurul Falah Tigaraksa Tangerang berupaya meningkatkan mutu kemampuan keterampilan peserta didik dengan terus meningkatkan sarana dan prasarana yang sesuai dengan standar Nasional maupun Internasional.

Selain pendidik tenaga kependidikan merupakan suatu komponen atau instrument yang penting dalam penyelenggaraan pendidikan yang berkualitas dan bermutu. Menurut Departemen Pendidikan Budaya (1983), berdasarkan UU No 20 Tahun 2003 Pasal 39: Tenaga Kependidikan bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan.⁷

Menurut Yahya profesi tenaga kependidikan adalah pekerjaan yang dilakukan seseorang berkaitan dengan proses penyelenggaraan

⁷ Suarga. *Tugas dan Fungsi Manajemen Pendidik dan Tenaga Kependidikan*. Jurnal Idaarah. (Vol III. No. 1, Juni 2019), 166.

pendidikan yang dapat menghasilkan dan dilakukan dengan kemahiran, keterampilan, kecakapan tertentu serta didasarkan pada norma yang berlaku.

Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang sistem pendidikan Nasional pasal 1 ayat 5 dan 6 yang dimaksud dengan tenaga kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan sedangkan pendidik adalah tenaga kependidikan yang berkualifikasi sebagai guru, dosen, konselor, pamong belajar, tutor, instruktur, fasilitator dan sebutan lain yang sesuai dengan kekhususannya, serta berpartisipasi dalam menyelenggarakan pendidikan.

Tenaga kependidikan meliputi pimpinan satuan pendidikan, pemilik satuan pendidikan nonformal, pengawas satuan pendidikan formal, tenaga perpustakaan, tenaga laboratorium, teknisi sumber belajar, tenaga lapangan pendidikan, tenaga administrasi, dan sebutan lain untuk petugas sejenis yang bekerja pada satuan pendidikan.⁸ Dalam menjalankan tugas dan fungsinya secara profesional tenaga kependidikan harus memiliki kompetensi yang disyaratkan baik oleh peraturan pemerintah maupun kebutuhan masyarakat. Mereka pun memiliki hak dan kewajiban dalam melaksanakan tugas.

⁸ Juhji. *Profesi pendidik dan tenaga kependidikan*. (Serang: Puslitpen LP2M UIN SMH BANTEN, 2017), 15.

Kinerja tenaga kependidikan adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk melaksanakan, menyelesaikan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan harapan dan tujuan yang telah ditetapkan. Tenaga-tenaga (personil) yang berkecimpung di dalam lembaga atau organisasi pendidikan yang memiliki wawasan pendidikan (memahami falsafah dan ilmu pendidikan), dan melakukan kegiatan pelaksanaan pendidikan (makro atau mikro) atas penyelenggaraan pendidikan.

Berdasarkan hasil observasi dan survey peneliti diketahui bahwa kinerja tenaga kependidikan sangatlah penting karena salah satu bagian penting dalam suatu lembaga pendidikan, selain itu tenaga kependidikan berperan penting untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan yang ada di sekolah, kinerja tenaga kependidikan di SMK Nurul Falah Tigaraksa Tangerang sudah baik, tetapi masih ada tenaga kependidikan yang tidak sesuai dengan disiplin keilmuannya dan kedisiplinan waktu. Namun ada beberapa keluhan selain tenaga kependidikan yaitu fasilitas yang kurang memadai dan belum optimalnya mutu layanan pendidikan yang ada di SMK Nurul Falah Tigaraksa Tangerang tersebut.

Oleh karena itu, peneliti mengamati bahwa betapa pentingnya kinerja tenaga kependidikan, apakah kinerja tersebut sudah sesuai dengan standar yang semestinya. Sehingga dengan bersandar pada permasalahan tersebut mendorong peneliti mengangkat judul

“Pengaruh Kinerja Tenaga Kependidikan Terhadap Mutu Layanan Pendidikan di SMK Nurul Falah Tigaraksa Tangerang”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti mengidentifikasi permasalahan kinerja tenaga kependidikan terhadap mutu layanan pendidikan di SMK Nurul Falah Tigaraksa Tangerang.

1. Masih adanya tenaga kependidikan yang tidak sesuai dengan disiplin keilmuannya.
2. Kedisiplinan waktu
3. Fasilitas yang kurang memadai
4. Belum optimalnya mutu layanan pendidikan

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dipaparkan di atas, maka untuk mempermudah dan mengarahkan penulis skripsi ini, penulis membatasi pada “pengaruh kinerja tenaga kependidikan terhadap mutu layanan pendidikan SMK Nurul Falah Tigaraksa Tangerang”.

Kinerja tenaga kependidikan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah suatu kemampuan seorang tenaga kependidikan dalam melaksanakan dan menjalankan tugasnya dan bertanggung jawab dalam proses pembelajaran siswa dan penyelenggaraan pendidikan. Ada

beberapa dimensi Kinerja tenaga kependidikan yaitu, (1) tanggung jawab, (2) kualitas kerja, (3) kuantitas, (4) disiplin, dan (5) efektivitas.

Mutu layanan pendidikan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kemampuan sistem pendidikan, baik dari segi layanan, pengelolaan, maupun dari segi proses pendidikan itu sendiri, diarahkan secara efektif untuk meningkatkan nilai tambah dari faktor input agar menghasilkan output setinggi-tingginya. Ada beberapa dimensi Mutu Layanan Pendidikan yaitu (1) bukti fisik (*tangible*), (2) kehandalan (*reliability*), (3) daya tanggap (*responsiveness*), (4) jaminan (*assurance*), (5) kepedulian (*emphaty*).

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah yang telah diuraikan, maka dirumuskan masalah dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimana Kinerja tenaga kependidikan di SMK Nurul Falah Tigaraksa Tangerang?
2. Bagaimana Mutu layanan pendidikan di SMK Nurul Falah Tigaraksa Tangerang?
3. Bagaimana Pengaruh kinerja tenaga kependidikan terhadap mutu layanan pendidikan di SMK Nurul Falah Tigaraksa Tangerang?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang diharapkan penulis dalam penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kinerja tenaga kependidikan di SMK Nurul Falah Tigaraksa Tangerang.
2. Untuk mengetahui mutu layanan pendidikan di SMK Nurul Falah Tigaraksa Tangerang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kinerja tenaga kependidikan terhadap mutu layanan pendidikan di SMK Nurul Falah Tigaraksa Tangerang.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian tentang pengaruh kinerja tenaga kependidikan terhadap mutu layanan pendidikan di SMK Nurul Falah Tigaraksa Tangerang, ini diharapkan dapat memberikan sejumlah manfaat baik secara teoritis maupun praktis.

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi para tenaga kependidikan serta dapat menjadi bahan masukan bagi mereka yang berminat menindak lanjuti hasil penelitian tentang pengaruh kinerja tenaga kependidikan terhadap mutu layanan pendidikan SMK Nurul Falah Tigaraksa Tangerang.

2. Secara Praktis

1) Bagi Tenaga Kependidikan dan pendidik

Penelitian ini dapat menjadikan refrensi bagi tenaga kependidikan agar mampu menciptakan iklim kerja yang baik dan proses pembelajaran yang kondusif agar kualitas pendidikan bermutu dengan baik.

2) Bagi Peserta Didik

Penelitian ini diharapkan peserta didik dapat memberikan informasi tentang kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan, mengelola pembelajaran secara efektif dan menciptakan suasana sekolah yang kondusif sehingga peserta didik mampu menjadikan pribadi masing-masing untuk lebih giat dalam melakukan kegiatan belajar mengajar.

3) Bagi Peneliti

Untuk peneliti sendiri, hasil penelitian ini merupakan ilmu dan pengalaman yang berharga disamping guna mendapatkan gelar sarjana, yang akan dijadikan refrensi dalam berkarir dan berkarya.

G. Sistematika Penulisan

Skripsi ini disusun dalam lima bab yang sistematisnya penulis jabarkan sebagai berikut :

Bab I, pendahuluan yang meliputi: latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II, landasan teoritis, kerangka berfikir, dan pengajuan hipotesis meliputi: penelitian terdahulu, kerangka berfikir, dan pengajuan hipotesis.

Bab III, metodologi penelitian yang meliputi: tempat dan waktu penelitian, metode penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, instrument penelitian, teknis analisis data dan hipotesis statistik.

Bab IV, hasil penelitian dan pembahasan yang meliputi: deskripsi data, pengujian persyaratan analisis normalitas, pengujian hipotesis dan pembahasan.

Bab V, penutup yang meliputi: kesimpulan dan saran.