

BAB 1

PENDAHULUAN

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Permasalahan

Seiring dengan era globalisasi, sektor pendidikan juga turut mengalami beragam perubahan dan perkembangan. Dalam acara *Workshop* Kebijakan Departemen Pendidikan Nasional tentang Penyelenggaraan Pendidikan Asing di Indonesia yang diadakan oleh Departemen Pendidikan Nasional Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah pada bulan November 2009, tercatat 51 sekolah internasional yang tersebar mulai dari Jawa, Bali, Sulawesi, Kalimantan, Nusa Tenggara Barat dan Papua. 11 diantaranya berada di Jawa Timur, khususnya di Malang dan Surabaya. Peningkatan jumlah sekolah yang cukup signifikan ini membawa dampak terhadap persaingan dalam berbagai hal, mulai dari keunggulan kurikulum asing yang ditawarkan, ragam bahasa yang digunakan, pengajar-pengajar yang berkebangsaan asing serta fasilitas-fasilitas pendidikan yang lain. Persaingan ini membawa dampak bagi pentingnya memberikan kepuasan layanan pendidikan sekolah sehingga pada akhirnya dapat mempertahankan pelanggan, dalam hal ini adalah orang tua, yang sudah ada maupun memenangkan calon-calon orang tua baru.

Sekolah “Unggul”, yang merupakan salah satu dari sekolah-sekolah internasional yang ada, perlu melakukan penilaian ulang terhadap praktek-praktek

layanan pendidikan yang sampai sekarang telah dilakukan. Praktek-praktek layanan pendidikan ini meliputi:

- Penggunaan kurikulum internasional, yang mana menuntut para staf untuk mampu menggunakan bahasa Inggris dengan baik, sehingga proses belajar mengajar dapat terlaksana sesuai dengan tuntutan kurikulum yang ada. Penguasaan bahasa Inggris juga sangat membantu para guru dalam mempelajari perkembangan pendidikan secara global.
- Pelaksanaan kegiatan belajar mengajar harus juga disertai dengan adanya iklim sekolah yang mendukung para siswanya sehingga merasa nyaman belajar di sekolah.
- Dukungan pembelajaran juga meliputi fasilitas-fasilitas pembelajaran serta pelaporan hasil belajar siswa kepada orang tua.
- Sekolah “Unggul” percaya bahwa setiap siswa adalah unik dengan bakat dan talentanya masing-masing sehingga diperlukan sarana pembelajaran di luar bidang akademik untuk membantu merangsang perkembangan bakat dan talenta yang ada serta memperdalamnya.
- Kerjasama dengan pihak orang tua merupakan bagian yang penting dalam membantu perkembangan belajar siswa, sehingga haruslah dibina suatu hubungan dan komunikasi yang baik antara pihak orang tua dengan pihak sekolah.

Sebuah penelitian telah dilakukan oleh Kathy D. Tuck, *Senior Research Associate*, cabang divisi Riset *Office of Educational Accountability, Assessment*

and Information pada bulan Maret 1995. Penelitian ini dilakukan di *District of Columbia Public Schools, Washington, DC*, dan menghasilkan lima faktor yang telah diuji reliabilitas dan validitasnya melalui metode analisa faktor, dan kemudian digunakan sebagai indeks untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu orang tua siswa, terhadap pengalaman sekolah putra/putrinya dan penilaian terhadap sekolah itu sendiri (Tuck, 1995). Kelima faktor tersebut adalah kualitas staf, iklim sekolah, program akademik, perkembangan sosial dan kegiatan ekstrakurikuler dan keterlibatan orang tua. Survey yang dilakukan berdasarkan pada pernyataan-pernyataan yang mendeskripsikan praktek-praktek pengajaran efektif dan manajemen sekolah, dimana tingkat persetujuan orang tua terhadap pernyataan-pernyataan tersebut menunjukkan tingkat kepercayaan atau kepuasan bahwa praktek-praktek tersebut tampak nyata di sekolah.

Pihak manajemen Sekolah “Unggul” memandang perlunya mendapatkan masukan dari para orang tua siswa terhadap kelima faktor tersebut pada paragraf di atas dalam suatu proses penilaian ulang kinerja sekolah. Penilaian ulang ini diharapkan dapat membantu Sekolah “Unggul” dalam rangka terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan pendidikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan *trend* pendidikan yang ada. Pada saat yang bersamaan, diperlukan juga strategi-strategi yang tepat dalam menghadapi persaingan yang semakin nyata.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka dapat disusun perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas staf, iklim sekolah, program akademik, perkembangan sosial dan kegiatan ekstrakurikuler serta keterlibatan orang tua, secara bersama-sama, dapat memberikan kepuasan bagi orang tua siswa Sekolah “Unggul”?
2. Apakah kualitas staf, iklim sekolah, program akademik, perkembangan sosial dan kegiatan ekstrakurikuler serta keterlibatan orang tua, secara parsial, dapat memberikan kepuasan bagi orang tua siswa Sekolah “Unggul”?
3. Strategi-strategi apakah yang dapat dirancang dan diterapkan untuk dapat memperoleh keunggulan bersaing dengan sekolah-sekolah internasional lainnya?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk melakukan penilaian ulang terhadap kualitas staf, iklim sekolah, program akademik, perkembangan sosial dan kegiatan ekstrakurikuler serta keterlibatan orang tua siswa yang ada sekarang terhadap kepuasan

orang tua siswa Sekolah “Unggul” sebagai bagian dari layanan pendidikan yang berkualitas

2. Untuk menganalisis faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan orang tua siswa Sekolah “Unggul” dalam memberikan layanan pendidikan yang sesuai harapan dan tetap mengikuti perkembangan pendidikan global
3. Merancang strategi-strategi yang harus diterapkan untuk dapat memperoleh keunggulan bersaing sehingga Sekolah “Unggul” dapat lebih menonjolkan kelebihanannya dalam memberikan layanan pendidikan yang berkualitas

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat:

1. Bagi Sekolah “Unggul”
Mempertahankan keunggulan kompetitif dalam bidang pendidikan dengan menganalisa faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan orang tua siswa terhadap kualitas layanan pendidikan yang ada.
2. Bagi orang tua
Sebagai sarana untuk menyumbangkan ide dan pendapat dalam memperbaiki maupun mempertahankan faktor-faktor yang paling berpengaruh dalam memberikan layanan pendidikan yang berkualitas.

3. Bagi siswa

Memperoleh layanan pendidikan yang berkualitas agar dapat merasa nyaman dalam mengembangkan diri melalui kegiatan pembelajaran maupun melalui suasana sekolah yang menunjang.

4. Bagi masyarakat

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah informasi pengetahuan dan wawasan dalam melakukan penilaian ulang terhadap faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan orang tua siswa.

5. Bagi penulis

Memperluas wawasan serta menerapkan kemampuan dan pengetahuan dalam metode riset terkait dengan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan orang tua siswa.