

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan merupakan suatu upaya untuk memanusiakan manusia dalam membina dan mengembangkan kepribadian manusia baik dibagian rohani atau dibagian jasmani serta kompetensi yang ada pada diri manusia tersebut melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Sehingga pendidikan dapat mempengaruhi perkembangan suatu bangsa dan negara dalam seluruh aspek kebangsaan dan kenegaraan serta dapat memajukan generasi selanjutnya, sehingga setiap periode ada perubahan kearah yang lebih baik. Hal tersebut sesuai dengan apa yang tertera dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, pada pasal 1 ayat 1 menyatakan bahwa:¹

Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.

¹Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. (https://kelembagaan.ristekdikti.go.id/wp-content/uploads/2016/08/UU_no_20_th_2003.pdf). Diunduh pada tanggal 2 Januari 2020.

Melmambessy, menyebutkan bahwa pendidikan adalah proses pengalihan pengetahuan secara sistematis dari seseorang kepada orang lain sesuai standar yang telah ditetapkan oleh para ahli. Dengan adanya transfer pengetahuan tersebut diharapkan dapat merubah sikap tingkah laku, kedewasaan berpikir dan kedewasaan kepribadian ke dalam pendidikan formal dan pendidikan informal.² Sedangkan Menurut Triwiyanto, pendidikan adalah usaha menarik sesuatu di dalam manusia sebagai upaya memberikan pengalaman belajar terprogram dalam bentuk pendidikan formal, nonformal, dan informal di sekolah, dan luar sekolah, yang berlangsung seumur hidup yang bertujuan optimalisasi kemampuan-kemampuan individu agar di kemudian hari dapat memainkan peranan hidup secara tepat.³

Dari berbagai pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pendidikan merupakan usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar serta proses pengalihan pengetahuan secara sistematis dari seseorang kepada orang lain sesuai standar yang telah ditetapkan oleh para ahli untuk mengembangkan potensi peserta didik agar di kemudian hari dapat memainkan peranan hidup secara tepat.

²Melmambessy, *Analisis Pengaruh Pendidikan, Pelatihan, dan Pengalaman Kerja terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Dinas Pertambangan dan Energi Provinsi Papua*, "Media Riset Bisnis & Manajemen, Vol. 12, No. 1, April 2012", hh. 18-36, (<https://www.trijurnal.lemlit.trisakti.ac.id/index.php/mrbm/article/view/1103>). Di unduh pada tanggal 15 Januari 2020.

³Teguh Triyanto, *Pengantar Pendidikan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), hh.23-24.

Pendidikan adalah ujung tombak kemajuan suatu bangsa karena adanya pendidikan yang berkualitas akan menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas. Dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia, jasa pendidikan memegang peranan penting. Akan tetapi, minat dan perhatian pada aspek kualitas jasa pendidikan bisa dikatakan baru berkembang dalam satu dekade terakhir. Keberhasilan jasa pendidikan ditentukan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pengguna jasa pendidikan tersebut (peserta didik, stakeholder, dan masyarakat). Kata jasa (*service*) itu sendiri memiliki beberapa arti, mulai dari pelayanan pribadi sampai dengan jasa sebagai suatu produk.

Moenir, menyatakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.⁴ Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Secara sederhana penyelenggaraan pendidikan merupakan katagori layanan jasa (*service*) yang dilaksanakan oleh Lembaga

⁴Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), h.26.

penyelenggara pendidikan atau satuan pendidikan untuk kepentingan masyarakat. Pendidikan sebagai produk jasa merupakan suatu yang tidak berwujud akan tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen yang diproses dengan menggunakan atau tidak menggunakan bantuan fisik, di mana proses yang terjadi merupakan interaksi antara penyedia jasa dengan penggunaan jasa yang sifatnya tidak mengakibatkan peralihan hak ataupun kepemilikan.

Jasa pendidikan diterima setelah melakukan sebuah interaksi dengan berbagai penghubung pendukung yang digunakan sebagai penyalur jasa diantaranya, yaitu tenaga kependidikan dan kependidikan. Semakin tinggi kualitas dari penyampaian pendidikan maka semakin tinggi pula kualitas jasa tersebut, lokasi atau tempat penyedia jasa juga dapat mempengaruhi tingginya kualitas proses kegiatan pendidikan. Hal inilah yang dapat mempengaruhi serta dapat menentukan keberhasilan pendidikan, dan keberhasilan dalam penyampaian jasa sehingga tercapainya tujuan pendidikan atau sekolah tersebut.

Salah satu pelayanan jasa yang diberikan sekolah adalah untuk membantu keluarga dalam pendidikan anak-anaknya untuk memperoleh pengetahuan, nilai, keterampilan, serta sikap kepada peserta didik. agar mereka mampu mengembangkan segala potensi yang dimiliki sesuai dengan perkembangannya masing-masing untuk menuju kedewasaan dalam mengatasi permasalahan yang terjadi dalam kehidupannya

terutama di lingkungannya. Kegiatan yang diberikan sekolah dalam pelayanan jasa tersebut berupa kegiatan pembelajaran, pembelajaran adalah suatu proses dimana lingkungan seseorang secara sengaja dikelola untuk memungkinkan ia turut serta dalam tingkah laku tertentu dalam kondisi-kondisi khusus atau menghasilkan respons situasi tertentu. Trianto, menyatakan bahwa pembelajaran adalah usaha seorang guru untuk mengarahkan interaksi siswanya dengan sumber belajar (membelajarkan siswanya) untuk mencapai tujuan yang diharapkan.⁵ Sardiman yang dikutip oleh Majid, menyatakan bahwa pembelajaran merupakan proses yang berfungsi membimbing para peserta didik didalam kehidupannya, yakni memimbing dan mengembangkan diri sesuai dengan tugas perkembangan yang harus dijalani.⁶

Dari berbagai pengertian menurut para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa, pembelajaran merupakan proses interaksi yang dilakukan oleh seorang pendidik dalam mengarahkan dan membimbing para peserta didiknya untuk mengembangkan potensi yang dimiliki oleh peserta didiknya. Setiap individu peserta didik memiliki karakteristik yang berbeda-beda disetiap individunya, sehingga perbedaan-perbedaan tersebut berpengaruh terhadap perilaku mereka dirumah maupun

⁵Triyanto, *Mendesain Model Pembelajaran Inovatif Progresif*, (Surabaya: Kencana Prenada Group, 2009), h. 17.

⁶Abdul Majid, *Strategi Pembelajaran*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013), h. 5.

disekolah. Gejala yang dapat diamati adalah bahwa mereka menjadi lebih atau kurang dalam bidang tertentu dibandingkan dengan orang lain. Adapun perbedaan tersebut dapat dibagi jadi beberapa perbedaan, Menurut Sunarto dan Hartono, menyatakan bahwa perbedaan tersebut diantaranya yaitu 1. Perbedaan kognitif, 2. Perbedaan individual dalam kecakapan berbahasa, 3. Perbedaan dalam kecakapan motorik, 4. Perbedaan dalam latar belakang, 5. Perbedaan dalam bakat, 6. Perbedaan dalam kesiapan belajar.⁷ Selanjutnya setiap perbedaan pada peserta didik tersebut akan disajikan dibawah ini.

Kemampuan kognitif menggambarkan penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi tiap-tiap orang. Pada dasarnya kemampuan kognitif merupakan hasil belajar. Proses belajar mengajar adalah upaya menciptakan lingkungan yang bernilai positif, diatur dan direncanakan untuk mengembangkan faktor dasar yang telah dimiliki oleh anak. Tingkat kemampuan kognitif tergambar pada hasil belajar yang diukur dengan tes hasil belajar. Bahasa merupakan salah satu kemampuan individu yang sangat penting dalam kehidupannya. Pendidik yang berpengalaman menyadari adanya fakta bahwa peserta didik berbeda secara luas dengan kekuatan atau kemampuan untuk menguasai dan memahami bahasa

⁷H. Sunarto, dan Ny. B. Agung Hartono, *Perkembangan Peserta didik*, (Jakarta: PT. Asdi Mahasatya, 2006), hh. 11-17.

lisan dan tertulis serta kemampuan mereka untuk mengekspresikan diri secara tepat.

Kecakapan motorik merupakan kemampuan untuk melakukan koordinasi kerja saraf motorik yang dilakukan oleh saraf pusat untuk melakukan kegiatan. Kemampuan motorik dipengaruhi oleh kematangan pertumbuhan fisik dan tingkat kemampuan berpikir, karena kematangan pertumbuhan fisik dan kemampuan berpikir setiap orang berbeda-beda, maka hal itu membawa akibat terhadap kecakapan motorik masing-masing, dan dengan demikian kecakapan setiap individu akan berbeda-beda pula. Dalam suatu kelompok peserta didik pada tingkat manapun, perbedaan latar belakang dan pengalaman mereka masing-masing dapat memperlancar atau menghambat prestasinya, terlepas dari potensi individu untuk menguasai bahan pelajaran. Demikian pula dengan lingkungan sekitarnya, baik lingkungan sosial maupun lingkungan fisik akan memberikan pengaruh yang berbeda-beda.

Bakat merupakan kemampuan khusus yang dibawa sejak lahir, kemampuan tersebut akan berkembang dengan baik apabila mendapatkan rangsangan dan pemupukan secara tepat. Sebaliknya bakat tidak dapat berkembang sama sekali, manakala lingkungan tidak memberikan kesempatan untuk berkembang. Sedangkan kondisi fisik yang sehat, dalam kaitannya dengan kesehatan dan penyusuaian diri yang memuaskan terhadap pengalaman-pengalaman, disertai dengan

rasa ingin tahu yang amat besar terhadap orang-orang dan benda-benda, membantu berkembangnya kebiasaan berbahasa dan belajar yang diharapkan. Sikap pemalu, apatis, kurang percaya diri, cacat tubuh, dan latar belakang yang miskin pengalaman, mempengaruhi perkembangan pemahaman dan ekspresi diri. Desmita, membagi perbedaan karakteristik individu menjadi 4 perbedaan diantaranya yaitu, a. Perbedaan fisik-motorik, b. Perbedaan intelegensi, c. Perbedaan kecakapan bahasa, d. Perbedaan psikologis.⁸ Dengan demikian berdasarkan perbedaan karakteristik yang dimiliki oleh setiap peserta didik yang telah dijabarkan diatas, proses pendidikan di sekolah harus disesuaikan dengan karakteristik peserta didik secara individu.

Berdasarkan pemahaman tersebut, maka secara esensial proses belajar mengajar yang dilaksanakan pendidik adalah menyediakan kondisi yang dimana setiap masing-masing individu peserta didik dapat belajar secara optimal. Sehingga proses belajar mengajar, setiap individu peserta didik memerlukan perlakuan yang berbeda, sehingga strategi dan usaha pelaksanaannya pun akan berbeda-beda dan bervariasi. Setiap individu memiliki kebutuhan-kebutuhan yang hendak dipenuhi. Dengan begitu dalam memenuhi kebutuhan tersebut, membutuhkan pelayanan yang baik dalam proses kegiatan pembelajaran agar tercapainya tujuan

⁸Desmita, *Psikologi Perkembangan Peserta didik*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2014), hh. 53-55.

pembelajaran yang diinginkan. Apabila ada suatu kebutuhan yang tidak terpenuhi, maka akan berdampak pada perubahan sikap dan perilakunya, dengan ini kebutuhan memiliki peranan yang sangat penting dan menentukan tingkah laku manusia.

Sebagaimana dalam Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 23 Tahun 2013 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 15 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar di Kabupaten atau Kota pada Pasal 2 ayat 2 menyebutkan setiap SD/MI tersedia 1 (satu) orang guru untuk setiap 32 peserta didik dan 6 (enam) orang guru untuk setiap satuan pendidikan, dan untuk daerah khusus 4 (empat) orang guru setiap satuan pendidikan.⁹ Dalam memenuhi kebutuhan pelayanan tersebut, peneliti melakukan *Grand Tour Observation* pada SD Al-Azhar Kelapa Gading. Untuk melihat bagaimana sekolah memberikan suatu pelayanan yang baik pada peserta didiknya. *Grand Tour Observation* ini dilakukan dengan mewawancarai Kepala SD Al-Azhar Kelapa Gading.

Kepala SD Al-Azhar Kelapa Gading memberikan penjelasan bahwa, pelayanan yang diberikan oleh SD Al-Azhar Kelapa Gading, yaitu remedial, pengayaan, dan dua guru kelas dalam proses kegiatan pembelajaran. Yang dimana pada sekolah dasar pada umumnya dalam

⁹Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 23 Tahun 2013 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 15 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar di Kabupaten atau Kota.

proses pembelajaran hanya terdapat satu orang guru saja didalam kelasnya, namun di SD Al-Azhar Kelapa Gading ini memiliki dua orang guru kelas dalam proses pembelajaran didalamnya.

Dimana menurut Kepala SD Al-Azhar Kelapa Gading, kedua guru ini mempunyai peranan penting dalam pembelajaran, mereka saling berkolaborasi dalam proses kegiatan belajar mengajar. Pelayanan tersebut bertujuan untuk memenuhi permintaan yang ada dalam masyarakat. Kepala SD Al-Azhar Kelapa Gading, menjelaskan lebih lanjut dan memberikan contoh, mengapa sekolah ini menyediakan pelayanan tersebut, contohnya jika dalam proses kegiatan pembelajaran dimana biasa peserta didik kelas satu atau dua itu belum cukup mandiri dan perlu adanya perhatian lebih dikarenakan masa pengalihan dari tk ke sd, jadi jika dalam pembelajaran terdapat satu orang peserta didik ingin ke kamar mandi, jadi ada pendidik yang bisa menemaninya peserta didik tersebut ke kamar mandi, dan ada pendidik yang mengajar dikelas.

Beliau juga memberikan contoh lain dimana, setiap peserta didik memiliki karakteristik yang berbeda, setiap peserta didik tidak memiliki kemampuan kognitif yang sama, dimana dalam kegiatan pembelajaran setiap peserta didik tidak sama dalam menerima ilmu yang sudah disampaikan oleh pendidik tersebut, sehingga agar proses kegiatan pembelajaran berjalan dengan baik, mereka menyediakan dua guru kelas untuk memberikan pengarahan yang lebih untuk peserta didik yang

membutuhkan tersebut. Tidak hanya itu saja sekolah Al-Azhar Kelapa Gading Jakarta Utara memiliki pelayanan pembelajaran yang lain seperti kegiatan pembelajaran diluar kelas yang disebut *fun learning* yang dimana proses kegiatan pembelajaran berada diluar kelas disuatu lokasi yang sudah ditentukan oleh sekolah, kegiatan ini dilakukan sebanyak 2 kali selama setahun yang berarti 1 kali persemester, kegiatan ini dilakukan agar peserta didik tidak bosan belajar didalam kelas, serta layanan remedial dan pengayaan yang diberikan pendidik kepada peserta didiknya. Dengan begitu pelayanan yang diberikan dalam kegiatan pembelajaran oleh suatu sekolah sangat penting untuk memberikan kepuasan terhadap konsumennya.

Menyadari akan pentingnya sebuah pelayanan dalam pembelajaran, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul penelitian ***Manajemen Layanan Pembelajaran bagi Peserta Didik di Sekolah Dasar (SD) Al-Azhar Kelapa Gading Jakarta Utara.***

B. Fokus dan Subfokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti memfokuskan penelitian pada Manajemen Layanan dalam Pembelajaran bagi Peserta Didik di SD Al - Azhar Kelapa Gading Jakarta Utara. Dan subfokus penelitian yaitu:

1. Perencanaan pelayanan dalam pembelajaran bagi peserta didik di SD Al-Azhar Kelapa Gading Jakarta Utara.
2. Pelaksanaan pelayanan dalam pembelajaran bagi peserta didik di SD Al-Azhar Kelapa Gading Jakarta Utara.
3. Evaluasi pelayanan dalam pembelajaran bagi peserta didik di SD Al-Azhar Kelapa Gading Jakarta Utara.

C. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah serta judul penelitian ini maka dapat diidentifikasi permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perencanaan pelayanan dalam pembelajaran bagi peserta didik di SD Al- Azhar Kelapa Gading Jakarta Utara?
2. Bagaimana pelaksanaan pelayanan dalam pembelajaran bagi peserta didik di SD Al-Azhar Kelapa Gading Jakarta Utara?
3. Bagaimana evaluasi pelayanan dalam pembelajaran bagi peserta didik di SD Al-Azhar Kelapa Gading Jakarta Utara?

D. Tujuan Penelitian

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data secara empiris dan mengetahui tentang manajemen layanan

pembelajaran bagi peserta didik di SD Al-Azhar Kelapa Gading Jakarta Utara.

E. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi secara teoritis dan juga secara praktis.

1. Secara teoritis

Menambah pengetahuan dan menambah wawasan dalam penelitian, sehingga dapat dijadikan sebagai pengembangan yang lebih baik khususnya dalam membuat karya tulis ilmiah, serta sebagai kontribusi dalam dunia pendidikan.

2. Secara Praktis

a. Bagi Sekolah

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi, masukan, serta sumbangsih pemikiran terkait dengan manajemen layanan pembelajaran bagi peserta didik di SD Al-Azhar Kelapa Gading Jakarta Utara, sehingga dapat dijadikan referensi bagi sekolah.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman peneliti setelah melaksanakan observasi langsung terkait manajemen layanan pembelajaran bagi peserta didik, serta dapat

menambah pengetahuan dan wawasan peneliti setelah membandingkan hasil pengamatan dengan teori-teori yang diperoleh dari sumber-sumber yang relevan.

c. Civitas Akademika

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi siapa saja yang membaca dan juga penelitian ini dapat menjadi acuan atau referensi bagi peneliti lain di masa yang akan datang serta akan mengkaji lebih dalam mengenai topik yang sama

