

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Di Indonesia lembaga pendidikan diberikan mulai dari TK, SD, SMP, SMA/SMK, sampai pada Perguruan Tinggi. Lembaga pendidikan memiliki peranan penting dalam memajukan sumber daya manusia. Lembaga pendidikan yang baik akan menciptakan sumber daya manusia yang baik pula. Untuk menjadi lembaga pendidikan yang baik diperlukan mutu layanan pendidikan yang baik.

Pendidikan yang baik terlihat pada mutu layanan pendidikan yang baik pada suatu organisasi atau lembaga pendidikan. Dalam UU Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional dijelaskan bahwa:

“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.”<sup>1</sup>

Dalam kebijakan Akreditasi Sekolah (Depdiknas, 2004: 02) dikemukakan, bahwa yang dimaksud dengan mutu pelayanan pendidikan adalah: “...jaminan bahwa proses penyelenggaraan pendidikan di sekolah sesuai dengan yang seharusnya terjadi dan sesuai pula dengan yang diharapkan. Mutu pendidikan itu sesuai dengan apa yang seharusnya dan apa yang diharapkan yang dijadikan pagu (*benchmark*).”<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, Pasal 1 Ayat 1

<sup>2</sup> Bambang Suwardi Joko, Asep Dedi, Yaya Zakaria, *Strategi Spasial Peningkatan Mutu Pelayanan Pendidikan* (Jakarta: Pusat Data dan Statistik Pendidikan, Kemdikbud, 2012), p. 17.

Suatu layanan pendidikan dapat bermutu dari segi proses (yang sudah barang tentu amat dipengaruhi kualitas masukannya) jika proses belajar mengajar berlangsung secara efektif, sehingga peserta didik mengalami proses pembelajaran yang bermakna (*meaningful learning*) dan juga memperoleh pengetahuan yang berguna baik bagi dirinya maupun bagi orang lain (*functional knowledge*) yang ditunjang secara wajar oleh sumber daya (manusia, dana, sarana dan prasarana).<sup>3</sup>

Jadi dapat disimpulkan bahwa mutu layanan pendidikan dapat diartikan sebagai kualitas atau tingkat kepuasan yang dirasakan oleh para pelanggan atau pengguna jasa pendidikan terhadap layanan pendidikan yang diberikan. Mutu layanan pendidikan merupakan hal yang sangat penting dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikan. Dengan baiknya tingkat mutu layanan pendidikan membuat lembaga pendidikan menjadi baik dalam hal pelayanan, yang akan berakibat pula pada baiknya kualitas layanan pendidikan pada lembaga pendidikan tersebut. Oleh karena itu setiap organisasi atau lembaga pendidikan harus memperhatikan pengelolaan mutu layanan pendidikan dengan baik, agar tercipta pendidikan yang berkualitas. Seperti yang disebutkan dalam Nomor 20 Tahun 2003 Pasal 4 Ayat 6 Tentang Sistem Pendidikan Nasional, pendidikan diselenggarakan dengan memberdayakan semua komponen masyarakat melalui peran serta dalam penyelenggaraan dan pengendalian mutu layanan pendidikan.<sup>4</sup>

Kegagalan mutu pendidikan menurut Deming secara umum yaitu salah satunya disebabkan bangunan yang tidak memenuhi syarat.<sup>5</sup> Dari teori yang disebutkan berarti sarana dan prasarana dalam suatu organisasi pendidikan atau sekolah sangatlah penting. Sekolah yang memiliki sarana dan prasarana pendidikan yang memadai akan menjadikan mutu layanan pendidikan di sekolah tersebut akan baik

---

<sup>3</sup> *Ibid*, p. 16-17.

<sup>4</sup> Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, *op cit.*, Pasal 4 Ayat 6.

<sup>5</sup> Lantip Diat Prasojo, *Manajemen Mutu Pendidikan* (Yogyakarta: UNY Press, 2016), p. 113.

pula. Sesuai dengan konsep bahwa pendidikan adalah layanan jasa maka indikator kepuasan pengguna dapat terlihat dari: *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurances* (Jaminan), *Empathy* (Empati).<sup>6</sup>

Adapun penjelasan dari indikator di atas adalah sebagai berikut: Bukti Fisik (*Tangibles*) yaitu berkaitan dengan fasilitas fisik yang dimiliki sekolah, Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat, Ketanggapan (*Responsiveness*) yaitu membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat dan tepat, Jaminan (*Assurance*) yaitu berkaitan dengan pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk memberikan pelayanan jasa yang ditawarkan, Empati (*Empathy*) yaitu berkaitan dengan kepedulian dan perhatian individual kepada pelanggan.

Standar Nasional Pendidikan (SNP) di Indonesia telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan. Standar Nasional Pendidikan merupakan kunci untuk mewujudkan sistem pendidikan yang bermutu. Standar Nasional Pendidikan adalah kriteria minimal tentang sistem pendidikan di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia. Cakupan SNP terdiri dari 8 (delapan) standar<sup>7</sup>, yaitu: (i) standar kompetensi lulusan; (ii) standar isi; (iii) standar proses; (iv) standar penilaian pendidikan; (v) standar tenaga kependidikan; (vi) standar sarana dan prasarana; (vii) standar pengelolaan; dan (viii) standar pembiayaan.

Menurut Winata, terdapat lima faktor yang memengaruhi iklim organisasi kerja karyawan, yaitu penempatan personalia, pembinaan hubungan komunikasi, pendinasan dan penyelesaian konflik,

---

<sup>6</sup> Edward Sallis, *Total Quality Management in Education* (Yogyakarta: IRCiSoD, 2008), p. 66.

<sup>7</sup> Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan, Pasal 3 Ayat 1.

pengumpulan dan pemanfaatan informasi, dan kondisi lingkungan.<sup>8</sup> Adapun yang dimaksud kondisi lingkungan yaitu mencakup keadaan fasilitas atau sarana dan prasarana yang ada. Jadi iklim organisasi dipengaruhi oleh salah satu faktornya yaitu sarana dan prasarana yang tersedia di suatu organisasi atau sekolah.

Selanjutnya menurut Scherman, iklim organisasi yang kondusif dipengaruhi terutama oleh interaksi antara karyawan dan karyawan untuk mengoptimalkan proses pembelajaran. Untuk itu, kedua komponen tersebut didorong untuk saling berhubungan secara efisien dengan tetap memperhatikan aspek hubungan antara manusia, yang ditandai dengan sikap terbuka, positif, dan senantiasa mencari solusi yang paling baik untuk setiap masalah yang dihadapi.<sup>9</sup> Seperti yang telah disebutkan pada paragraf sebelumnya, bahwa pembinaan hubungan komunikasi menjadi salah satu faktor yang memengaruhi iklim organisasi. Hal ini sejalan dengan teori di atas bahwa iklim organisasi yang kondusif dipengaruhi terutama oleh interaksi antara karyawan untuk mengoptimalkan proses pembelajaran, yang mana proses pembelajaran yang dimaksud merupakan layanan mutu pendidikan.

Kemudian menurut Luthans dalam Simamora menyebutkan bahwa iklim organisasi adalah lingkungan internal atau psikologi organisasi. Iklim organisasi mempengaruhi praktik dan kebijakan SDM yang diterima oleh anggota organisasi.<sup>10</sup> Jika iklim organisasi mendukung, maka kinerja karyawan menjadi lebih produktif serta tercapainya mutu layanan pendidikan yang baik. Selanjutnya menurut Kurniawan mengemukakan bahwa iklim organisasi yang ideal digambarkan dengan berbagai aktivitas (kegiatan) di lingkungan kerja yang ditandai oleh interaksi harmonis antara karyawan-karyawan yang

---

<sup>8</sup> Winata Putra, *Budaya dan Iklim Organisasi Teori Aplikasi dan Penelitian* (Jakarta: Salemba Empat, 2013), p. 32.

<sup>9</sup> Meithiana Indrasari, *Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan* (Yogyakarta: Indomedia Pustaka, 2017), pp. 10-11.

<sup>10</sup> Henry Simamora, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta: STIE YKPN, 2011), p. 34.

berlandaskan nilai-nilai organisasi.<sup>11</sup> Jadi dapat disimpulkan bahwa iklim organisasi sebagai kondisi lingkungan kerja pada suatu organisasi. Jika iklim organisasi di suatu organisasi baik, maka akan berpengaruh terhadap kinerja SDM dan dalam hal ini memengaruhi proses mutu layanan pendidikan.

Jadi iklim organisasi memiliki hubungan dengan mutu layanan pendidikan. Keberhasilan mutu layanan pendidikan salah satunya dapat dilihat dari bangunan yang memenuhi syarat pada sekolah. Begitu pun pada iklim organisasi. Iklim organisasi dapat dikatakan baik salah satunya dikarenakan faktor kondisi lingkungan, yang dimaksud dalam hal ini adalah sarana dan prasarana yang dimiliki sekolah. Dan iklim organisasi memengaruhi proses kinerja anggota organisasi, tentunya akan memengaruhi mutu layanan pendidikan pada suatu organisasi atau sekolah.

Berdasarkan Statistik UTBK Tahun 2021 (data *website* resmi LTMPT) terdapat total 15 Sekolah Menengah Atas Negeri di Jakarta Barat. Terdapat dua SMA Negeri di Kecamatan Cengkareng. Pertama, SMA Negeri 33 Jakarta yang menempati posisi 4 terbaik di Jakarta Barat. Kedua, SMA Negeri 96 Jakarta yang menempati posisi 14 terbaik di Jakarta Barat.<sup>12</sup> Hasil data tersebut menunjukkan bahwa sangat merosotnya mutu layanan pendidikan di SMA Negeri 96 Jakarta yang mana menempatkan posisi 14 dari 15 daftar SMA Negeri yang terdapat di Jakarta Barat berdasarkan Statistik UTBK Tahun 2021.

Melansir laman Instagram Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta, SMAN 96 Jakarta ini sudah cukup tua dan sudah mengalami kerusakan di beberapa bagian, sehingga tidak layak pakai lagi sebagai

---

<sup>11</sup> Meithiana, *op. cit.*, p. 8.

<sup>12</sup> LTMPT, Top 1000 sekolah Tahun 2021 Berdasarkan Nilai UTBK, 2021 ([https://top-1000-sekolah.ltmpt.ac.id/site/index2021?Peringkat2021Search%5Brank\\_nas%5D=&Peringkat2021Search%5Bket%5D=&Peringkat2021Search%5Bnpsn%5D=&Peringkat2021Search%5Bnama\\_slta%5D=SMAN&Peringkat2021Search%5Bnilai\\_akhir%5D=&Peringkat2021Search%5Bprovinsi%5D=Jakarta&Peringkat2021Search%5Bkab\\_kota%5D=Jakarta%20Barat&Peringkat2021Search%5Bjanis\\_slta%5D=SMA](https://top-1000-sekolah.ltmpt.ac.id/site/index2021?Peringkat2021Search%5Brank_nas%5D=&Peringkat2021Search%5Bket%5D=&Peringkat2021Search%5Bnpsn%5D=&Peringkat2021Search%5Bnama_slta%5D=SMAN&Peringkat2021Search%5Bnilai_akhir%5D=&Peringkat2021Search%5Bprovinsi%5D=Jakarta&Peringkat2021Search%5Bkab_kota%5D=Jakarta%20Barat&Peringkat2021Search%5Bjanis_slta%5D=SMA)), p. 1. Diunduh tanggal 15 Februari 2023 pukul 21.50 WIB.

tempat belajar siswa. Renovasi SMAN 96 dirancang oleh arsitek Andra Matin, arsitek yang juga merancang Wajah Baru Taman Ismail Marzuki (TIM). Dinas Pendidikan DKI Jakarta mengalokasikan Rp 37 miliar dari APBD DKI untuk renovasi total SMAN 96.<sup>13</sup>

Namun setelah renovasi selesai dan bangunan sekolah sudah digunakan. Peneliti menemukan fakta di lapangan bahwa masih terdapat kekurangan dalam infrastruktur bangunan sarana dan prasarana di SMA Negeri 96 Jakarta. Pertama, kurangnya ruang kelas yang menjadikan satu ruangan besar dibatasi papan kayu untuk dapat dijadikan 2 ruang kelas, yang hanya dibatasi papan kayu. Kedua, lapangan di lantai 2 yang bertema *rooftop* belum bisa digunakan karena terkendala bocor ke ruangan yang berada di bawah lapangan bertema *rooftop* tersebut. Ketiga, tidak terdapat lapangan luas untuk melaksanakan upacara bendera secara bersama, yang menjadikan upacara bendera menggunakan sistem *rolling* berdasarkan angkatan per kelas. Kemudian untuk keterjangkauan akses, SMA Negeri 33 Jakarta memiliki akses yang lebih mudah karena terletak pada jalan raya utama, sedangkan SMA Negeri 96 Jakarta terletak pada jalan raya arteri dan terletak di ujung jalan.

Terkait dengan pencapaian mutu layanan pendidikan, Suharsaputra menyatakan bahwa kualitas pendidikan dipengaruhi oleh banyak faktor seperti kepemimpinan, iklim organisasi, kualifikasi guru, anggaran, kecukupan fasilitas belajar, dan sebagainya.<sup>14</sup> Sejalan dengan Suharsaputra, Paula F. Silver menyatakan bahwa kondusifitas iklim sekolah akan memberikan efek pada mutu pendidikan dan

---

<sup>13</sup> Kompas, Pemprov DKI Renovasi SMAN 96 Jakarta Berkonsep Net Zero, Telan Rp 37 Miliar, 2022 (<https://www.kompas.com/edu/read/2022/10/05/140842771/pemprov-dki-renovasi-sman-96-jakarta-berkonsep-net-zero-telan-rp-37-miliar?page=all>), p. 1. Diunduh tanggal 15 Februari 2023 pukul 22.45 WIB.

<sup>14</sup> Uhar Suharsaputra, *Administrasi Pendidikan* (Bandung: Refika Aditama, 2013), p. 279.

pembelajaran, dan ini akan tergambar dari iklim yang terbentuk dari interaksi di antara anggota organisasi sekolah.<sup>15</sup>

Iklim organisasi sangat berpengaruh dalam mutu layanan pendidikan. Berdasarkan dari hasil penelitian Amini dkk, menunjukkan bahwa hasil penelitian tentang iklim organisasi memiliki pengaruh yang baik terhadap mutu pendidikan di lingkungan sekolah SMP Negeri 1 Hamparan Perak sebesar 3,53%. Sejalan dengan penelitian Amini, penelitian yang dilakukan oleh Fifi dengan analisis data penelitian menunjukkan bahwa hasil penelitian tentang kepemimpinan kepala sekolah dan iklim sekolah berpengaruh secara signifikan terhadap mutu pendidikan sebesar 68,5%. Jadi jika sekolah memiliki iklim organisasi yang baik akan memengaruhi tingginya mutu layanan pendidikan di suatu organisasi atau lingkungan sekolah.

Berdasarkan uraian di atas dapat terlihat pentingnya iklim organisasi dalam pembentukan mutu layanan pendidikan yang akan berdampak positif pada kemajuan sekolah. Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Mutu Layanan Pendidikan di SMA Negeri Kecamatan Cengkareng Kota Jakarta Barat”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas, peneliti mengidentifikasi beberapa masalah yang berpengaruh terhadap penelitian ini, diantaranya:

1. Terdapat sekolah yang memiliki mutu layanan pendidikan yang rendah sehingga berpengaruh terhadap rendahnya hasil *output* sekolah.
2. Terdapat sekolah yang memiliki iklim organisasi yang kurang baik.

---

<sup>15</sup> Paula F. Silver, *Educational Administration: Theoretical Perspectives on Practice and Research* (New York: Harper & Row, 1983), p. 375.

### **C. Pembatasan Masalah**

Karena keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya dalam penelitian ini, maka peneliti memandang permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi variabelnya. Oleh sebab itu, peneliti hanya membatasi penelitian ini hanya berkaitan dengan iklim organisasi terhadap mutu layanan pendidikan di SMA Negeri Kecamatan Cengkareng. Dengan penulisan iklim organisasi yang merupakan kepribadian suatu sekolah yang berupa kondisi sekolah sebagai variabel (X) dan mutu layanan pendidikan yang merupakan pelayanan yang diberikan sekolah secara efektif dan efisien sebagai variabel (Y).

### **D. Perumusan Masalah**

Sesuai dengan pembatasan masalah di atas, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut: "Apakah terdapat pengaruh iklim organisasi terhadap mutu layanan pendidikan di SMA Negeri Kecamatan Cengkareng Kota Jakarta Barat?".

### **E. Tujuan Umum Penelitian**

Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara iklim organisasi terhadap mutu layanan pendidikan di SMA Negeri Kecamatan Cengkareng Kota Jakarta Barat.

### **F. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini nantinya diharapkan memiliki kegunaan secara teoritis dan praktis yaitu sebagai berikut:

#### **1. Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat dalam mengembangkan pengetahuan tentang pembentukan iklim organisasi yang baik dan tepat, sehingga dapat meningkatkan mutu layanan pendidikan sekolah untuk mencapai tujuan pendidikan. Khususnya yang berkaitan langsung dengan SMA Negeri di Kecamatan Cengkareng.



## 2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi sekolah, penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan mengenai pentingnya membangun iklim organisasi yang baik dan mutu layanan pendidikan di sekolah tersebut.
- b. Bagi kepala sekolah, penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan kepada kepala sekolah tentang pentingnya membangun iklim organisasi yang baik dan terciptanya mutu layanan pendidikan yang baik.
- c. Bagi guru, penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan kepada guru tentang pentingnya menjaga dan melaksanakan iklim organisasi yang baik yang berguna bagi sekolah untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan.
- d. Bagi siswa, penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan kepada siswa tentang pentingnya menjaga dan melaksanakan iklim organisasi yang baik yang berguna bagi sekolah untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan.
- e. Bagi pembaca, sebagai bahan referensi dan rujukan bagi pihak-pihak yang tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut di kemudian hari.
- f. Bagi peneliti, untuk menambah pengetahuan tentang pengaruh iklim organisasi terhadap mutu layanan pendidikan, selain itu dapat mengetahui masalah-masalah apa saja yang berkaitan dengan variabel tersebut dan juga sebagai bekal dalam mempersiapkan diri menjadi tenaga profesional dalam bidang pendidikan.