

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Sudarwam, pendidikan merupakan suatu hal yang bersifat umum dan global, terjadi terus-menerus, berkesinambungan di seluruh belahan dunia, tidak stagnan atau berhenti dari generasi ke generasi. Pada dasarnya, semua orang sadar atau tidak sadar, terus menerus dan teratur mengalami yang namanya pendidikan, namun tidak semua orang bisa memahami dan mengartikan kata pendidikan. Sudarwam menambahkan bahwa kata “pendidikan” merujuk pada dunia pendidikan yang sedang mengalami perubahan dinamis dan cepat sehingga membawa perubahan pada kesadaran para pendidik, dari pemikiran yang sederhana menjadi pemikiran yang progresif dan modern, sehingga pemahaman akan hakikat pendidikan itu sendiri menjadi bermakna dan penting ketika kita dapat memahaminya.

Pola ini membawa dampak besar terhadap sistem pendidikan yang ada, khususnya di Indonesia. Oleh karena itu, apabila pola pendidikan dan sistem pendidikan baik, maka sumber daya manusia suatu negara akan maju dan berkembang, karena segala sesuatunya diatur dan dikuasai oleh orang-orang terpelajar, dan program-program pembangunan yang sesuai juga akan terencana, terarah dan lebih mudah diimplementasikan seperti yang diharapkan. Sebaliknya, di negara-negara yang bentuk dan sistem pendidikannya kacau yang diatur dan dikendalikan oleh orang-orang yang tidak berpendidikan, maka hasil pembangunannya tidak akan berjalan semulus yang direncanakan.¹

Adapun menurut Murniati, Makna pendidikan juga dapat diartikan sebagai usaha sadar manusia untuk memanusiakan manusia melalui pengembangan sesuai dengan ilmu pengetahuan dan nilai-nilai kemasyarakatan. sehingga hakikat pendidikan adalah melestarikan dan

¹ A. Fuadi, N. Rahmah, dkk., *Pengantar Ilmu Pendidikan*, (Bengkalis: DOTPLUS Publisher, 2021), p. 2.

meningkatkan kemampuan atau kapabilitas manusia.² Hal ini sejalan dengan pernyataan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Bab II Pasal 3, bahwa:

Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa dengan maksud mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab.³

Dari pemahaman dan makna pendidikan diatas, dapat disimpulkan bahwa pendidikan memegang peranan yang sangat urgen dalam membangun bangsa dan tatanan sosialnya, karena dengan adanya pendidikan, sumber daya manusia suatu negara menjadi berkualitas dan berkarakter, sehingga hal tersebut menjadi faktor utama dalam mendukung kemajuan negara.

Berdasarkan jurnal ilmiah yang ditulis oleh Wahyudi dan Mulyana dengan judul Mengukur Kualitas Pendidikan di Indonesia, menurut survei *Programme for International Student Assesment (PISA) 2018*, Indonesia secara internasional berada pada peringkat 72 dari 77 negara yang bergabung pada *Organisation for Economic Co-Operation and Development (OECD)*.⁴ Dikutip dari laman kementerian pendidikan, kebudayaan, riset dan teknologi, skor yang dihasilkan Indonesia dalam hasil studi PISA 2018 yang dirilis oleh OECD pada tanggal 3 Desember 2019 menunjukkan bahwa kemampuan siswa Indonesia dalam membaca mendapat poin 371, dibawah rata-rata poin negara lainnya yaitu 487. Selanjutnya, untuk poin kemampuan matematika, Indonesia memperoleh poin 379 dengan rata-rata poin OECD 487. Kemudian, dalam kemampuan sains, Indonesia mendapatkan skor 396 dengan rata-rata skor OECD 489.⁵

² Murniati, N. Usman, dan U. Irani, *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan Kejuruan*, (Sleman: Deepublish Publisher, 2021), p. 1.

³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, Bab II, Pasal 3.

⁴ L. Eko Wahyudi, A. Mulyana, dkk., Mengukur Kualitas Pendidikan di Indonesia, vol. 1, No. 1, *Ma'rif Journal of Education, Madrasah Inovation and Aswaja Studies (MJEMIAS)*, 2022, p. 18.

⁵ Menteri Pendidikan dan Kebudayaan (Mendikbud), *Hasil PISA Indonesia 2018: Akses Makin Meluas, Saatnya tingkatkan kualitas*, <https://www.kemdikbud.go.id/main/blog/2019/12/hasil-pisa-indonesia-2018-akses-makin-meluas-saatnya-tingkatkan-kualitas> diakses pada 27 September 2024.

Dikutip dari laman GoodStats, Pada hasil PISA 2022 yang resmi dirilis oleh Organisation for Economic Co-Operation and Development (OECD) pada tanggal 5 Desember 2023, Indonesia mengalami penurunan skor dalam seluruh bidang. Pada subjek kemampuan membaca, Indonesia mendapatkan skor 359, dengan rata-rata skor global 476. Pada subjek kemampuan matematika, Indonesia memperoleh skor 366, dengan rata-rata skor global mencapai 472. Pada subjek kemampuan sains, Indonesia mendapatkan skor 383, dengan rata-rata skor global 485. Maka dari pernyataan tersebut, diketahui penurunan skor PISA Indonesia masing-masing adalah 12, 13, dan 13 poin untuk kemampuan membaca, matematika dan sains.⁶

Meskipun skor dari berbagai bidang menurun, tetapi peringkat Indonesia pada PISA 2022 mengalami peningkatan 3 posisi dibandingkan PISA 2018. Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Mendikbudristek), Nadiem Anwar Makarim, berpendapat bahwa peningkatan peringkat ini menunjukkan ketangguhan sistem pendidikan Indonesia dalam mengatasi hilangnya pembelajaran akibat pandemi.⁷ Berseberangan dari pendapat Mendikbudristek, pengamat pendidikan, Syamsir Alam berpendapat bahwa secara keseluruhan, hasil PISA 2022 dapat dikategorikan termasuk yang terendah, sebanding dengan hasil tahun 2003 dalam membaca dan matematika dan hasil tahun 2006 dalam sains. Alam menambahkan, kurangnya kemajuan dalam skor PISA dapat menjadi refleksi bahwa adanya tantangan yang lebih sulit dalam sistem pendidikan Indonesia, mengingat tujuan utama PISA tidak terbatas pada mengukur prestasi akademis, namun juga memberikan gambaran keseluruhan

⁶ GoodStats, Mengulik hasil PISA 2022 Indonesia: Peringkat Naik, tapi Tren Penurunan Skor Berlanjut, <https://goodstats.id/article/mengulik-hasil-pisa-2022-indonesia-peringkat-naik-tapi-tren-penurunan-skor-berlanjut-m6XDt> diakses pada 27 September 2024.

⁷ Menteri Pendidikan dan Kebudayaan (Mendikbud), *Peringkat Indonesia pada PISA 2022 Naik 5-6 Posisi Dibanding 2018*, <https://www.kemdikbud.go.id/main/blog/2023/12/peringkat-indonesia-pada-pisa-2022-naik-56-posisi-dibanding-2018> diakses pada 28 September 2024.

mengenai kekuatan dan kelemahan sistem pendidikan negara-negara peserta.⁸

Seperti yang telah diketahui, berdasarkan penelitian pada jurnal dengan judul mengukur kualitas pendidikan di Indonesia, kualitas pendidikan Indonesia dibandingkan dengan negara lain pada saat ini sangat mengkhawatirkan dan memerlukan perhatian khusus. Kasus pendidikan yang dirasakan kini yaitu rendahnya mutu pendidikan pada beragam tingkatan, baik formal maupun informal, yang diakibatkan oleh kurang memadainya sumber daya manusia yang memiliki keterampilan dan pengalaman untuk menghadapi perkembangan pada berbagai bidang. Kebutuhan dan syarat untuk mencapai tujuan pendidikan ialah mutu pendidikan. Agar tujuan pendidikan dapat diraih, maka upaya peningkatan mutu pendidikan harus terencana, bersifat siklus dan sekolah dalam kaitannya dengan proses dan pelayanan pendidikan harus ditingkatkan.⁹

Pendidikan yang diberikan oleh lembaga pendidikan khususnya sekolah akan baik jika lembaga tersebut memberikan pelayanan yang baik juga. Layanan yang baik adalah pelayanan yang berkualitas, yaitu pelayanan yang selalu memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Layanan pendidikan yang bermutu merupakan layanan yang berorientasi pada pemenuhan keinginan pelanggan khususnya warga sekolah. Oleh karena itu keberhasilan sekolah dalam mencapai tujuannya harus berorientasi pada mutu. Mutu dalam lembaga pendidikan adalah kombinasi karakteristik layanan yang diberikan yang memenuhi atau melampaui harapan dan kepuasan pelanggan. Mutu pendidikan berkait erat dengan proses pendidikan. Tanpa proses pelayanan pendidikan yang bermutu tidak mungkin diperoleh produk layanan yang bermutu, dengan kata lain tidak akan ada kepuasan pelanggan. Peningkatan mutu layanan pendidikan bukanlah hal yang mudah dan tidak menutup kemungkinan sering timbul permasalahan dalam pelaksanaannya, baik internal maupun eksternal.

⁸ Media Indonesia, Hasil PISA 2022, Refleksi Mutu Pendidikan Nasional 2023, https://mediaindonesia.com/opini/638003/hasil-pisa-2022-refleksi-mutu-pendidikan-nasional-2023#google_vignette diakses pada 28 September 2024.

⁹ L. Eko Wahyudi, A. Mulyana, dkk., *op. cit.*, p. 22.

Ketidakpuasan pelanggan ini menandakan bahwa pemberian layanan tidak sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan.¹⁰ Untuk menjamin dan meningkatkan mutu pendidikan secara lebih terukur dan tepat sasaran, diperlukan upaya-upaya strategis seperti kegiatan-kegiatan yang terprogram, terencana dan terukur dalam bentuk manajemen mutu, salah satunya adalah dengan manajemen strategis.¹¹

Sekolah memegang peranan yang sangat penting dalam mendidik generasi Indonesia yang berkualitas. Hal ini harus didukung oleh seluruh aspek baik pemerintah maupun masyarakat. Tentu saja lembaga pendidikan harus berupaya semaksimal mungkin untuk meningkatkan potensi dan mutu layanan pendidikan. Didukung dengan sistem manajemen yang terencana, sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas, sarana dan prasarana yang baik, serta biaya pengajaran yang terjangkau, sekolah dapat berfungsi secara maksimal. Dengan perkembangan dan persaingan yang semakin ketat, sekolah perlu menggunakan berbagai strategi yang baik agar dapat bertahan dalam persaingan.

Mutu layanan pendidikan dalam hal ini adalah kemampuan sistem pendidikan di sekolah dalam memberikan layanan pendidikan yang berkualitas dan efektif untuk meningkatkan nilai tambah, sehingga menciptakan kepuasan dan memenuhi harapan pelanggan. Dengan manajemen strategis yang tepat, sekolah dapat mencapai mutu pendidikan yang diharapkan. Hal yang sama juga berlaku sebaliknya. Jika sekolah tidak menerapkan manajemen strategis, maka sekolah tidak akan mampu mencapai tujuan peningkatan mutu pendidikan. Selain itu, manajemen strategis yang harus dipenuhi oleh sekolah sebagai organisasi pendidikan sangatlah penting. Manajemen strategis adalah serangkaian keputusan dan tindakan manajerial yang dihasilkan dari proses perencanaan dan pelaksanaan rencana yang bertujuan untuk mencapai keunggulan kompetitif. Menggabungkan definisi ini dengan istilah tersebut, manajemen

¹⁰ M. Chiar, Manajemen Mutu Layanan pada Sekolah Menengah, vol. 11, No. 2, *Jurnal Visi Pendidikan*, 2019, p. 66.

¹¹ Ahmad Nurdin Kholili dan Syarief Fajaruddin, Manajemen Strategik Peningkatan Mutu Lembaga Pendidikan Muhammadiyah di Kabupaten Gunungkidul, vol. 8, No. 1, *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 2020, p. 54.

strategis diartikan sebagai proses perencanaan, pengarahannya, pengorganisasian, dan pengendalian yang juga dapat dilakukan oleh berbagai keputusan dan tindakan strategis sekolah yang bertujuan untuk mencapai keunggulan kompetitif.¹²

SMK Metland School merupakan sekolah menengah kejuruan yang berlokasi di Jl. Kota Taman Metropolitan, Kecamatan Cileungsi, Kabupaten Bogor. SMK Metland School merupakan salah satu sekolah di Cileungsi yang telah menerapkan manajemen strategis dalam peningkatan mutu layanan pendidikannya. Hal tersebut dibuktikan dengan pencapaian akreditasi A sebagai lembaga pendidikan yang unggul dan ISO 21001:2018 dalam bidang pendidikan untuk mewujudkan *Total Customer Service Satisfaction*. Standar ISO 21001:2018 adalah sistem manajemen organisasi pendidikan yang disusun khusus agar sekolah dapat mencapai tujuan dan menjalankan fungsi utama dalam memberikan pendidikan yang berkualitas. Dengan diperolehnya standar ISO 21001:2018, SMK Metland School memiliki prinsip dan tanggung jawab secara sosial dalam menyediakan layanan pendidikan yang dapat diakses dan adil bagi peserta didik. Selain itu, standar ini membantu SMK Metland School dalam meningkatkan kepuasan peserta didik, tenaga pendidik, civitas akademika, serta penerima manfaat. Hal ini selaras dengan misi utama SMK Metland School yaitu memberikan layanan pendidikan bagi siswa yang berorientasi pada pengembangan *knowledge, skill and attitude* berbasis industri 4.0, serta menguatkan karakter generasi cinta prestasi yang sesuai dengan tuntutan dunia industri.¹³

SMK Metland berdiri pada 1 April 2014 oleh yayasan pendidikan metland. SMK Metland School dari tahun ke tahun mengalami kenaikan jumlah peserta didik yang cukup pesat, hal tersebut menjadi kebenaran bahwa sekolah SMK Metland terus menerus mempertahankan, menjaga dan meningkatkan mutu layanan pendidikannya, sehingga sekolah memiliki

¹² Hilya Gania Adilah dan Yaya Suryana, Manajemen Strategik dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Madrasah Ibtidaiyah, vol. 6, No. 1, *Jurnal Islamic Education Manajemen*, 2021, p. 88-89.

¹³ Hasil Informasi dengan Wakil Kepala Sekolah, pada hari Jum'at tanggal 3 Mei 2024, pukul 08:59.

daya saing yang tinggi. Berawal dari 12 siswa pada tahun pertama dengan program studi perhotelan yang selanjutnya, pada tahun 2015 bertambah menjadi 185 siswa. Dengan mengembangkan tiga program studi lainnya yaitu program studi akuntansi, multimedia, dan tata boga, juga peningkatan sarana dan prasarana pendidikan, SMK Metland School mengalami kenaikan peserta didik yang signifikan dengan jumlah peserta didik mencapai 659 siswa pada bulan Juli 2020 yang terbagi kedalam empat program studi.¹⁴

Tidak hanya itu, SMK Metland School juga menjadi salah satu SMK Pusat Keunggulan yang ditetapkan melalui SK Direktur Jendral Pendidikan Vokasi Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Nomor 36/D/DM/2021 tentang penetapan Sekolah Menengah Kejuruan Pelaksana Program Sekolah Menengah Kejuruan Pusat Keunggulan Tahun 2021. Hal ini menjadikan SMK Metland School menjadi rujukan serta melakukan pengimbasan untuk mendorong peningkatan mutu dan kinerja bagi SMK lain di sekitarnya. SMK Metland School juga memiliki jaringan kerja sama yang luas bersama kurang lebih 78 kerjasama industri, baik melalui instansi, pengembangan akademik dan profesi. Dengan terselenggaranya lima program keahlian yaitu perangkat lunak dan gim, akuntansi dan keuangan lembaga, perhotelan, kuliner, serta desain komunikasi visual, SMK Metland School berharap mampu menghasilkan lulusan yang memenuhi kebutuhan dunia kerja.¹⁵

Berdasarkan uraian diatas yang mendeskripsikan kelebihan SMK Metland School dengan SMK lain disekitarnya, maka hal tersebut menimbulkan rasa ingin tahu peneliti dan berkeinginan untuk mengkaji lebih dalam terkait **“Manajemen Strategis Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan di SMK Metland School”**.

¹⁴ Admin SMK Metland School, “Sejarah SMK Metland”, <https://smkmetland.net/ppdb/> (diakses pada tanggal 20 Januari 2024, pukul 18:30 WIB)

¹⁵ Hasil Informasi dengan Wakil Kepala Sekolah, pada hari Jum’at tanggal 3 Mei 2024, pukul 09:03.

B. Fokus dan Sub Fokus

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, penelitian ini difokuskan pada “Manajemen Strategis Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan di SMK Metland School”. Adapun dengan subfokus mengenai:

1. Perencanaan strategi peningkatan mutu layanan pendidikan di SMK Metland School.
2. Implementasi strategi peningkatan mutu layanan pendidikan di SMK Metland School.
3. Evaluasi dan pengawasan strategi peningkatan mutu layanan pendidikan di SMK Metland School.

C. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan fokus dan subfokus penelitian yang telah diuraikan diatas, dapat diajukan beberapa pertanyaan penelitian antara lain:

1. Bagaimana perencanaan strategi peningkatan mutu layanan pendidikan di SMK Metland School?
2. Bagaimana implementasi strategi peningkatan mutu layanan pendidikan di SMK Metland School?
3. Bagaimana Evaluasi dan pengawasan strategi peningkatan mutu layanan pendidikan di SMK Metland School?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan mengenai manajemen strategis peningkatan mutu layanan pendidikan mulai dari perencanaan, implementasi, serta evaluasi dan pengawasan di SMK Metland School.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membawa banyak manfaat bagi berbagai pihak baik secara teoritis maupun praktis, khususnya dalam peningkatan mutu layanan pendidikan di Indonesia melalui penerapan manajemen strategis.

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan bermanfaat dalam memperkuat pemahaman dan mampu menjadi pijakan atau referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan manajemen strategis peningkatan mutu layanan pendidikan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini secara praktis dapat dimanfaatkan oleh beberapa pihak terkait, antara lain:

a. Bagi SMK Metland School

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan bermanfaat bagi sekolah dalam implementasi manajemen strategis sebagai upaya peningkatan mutu layanan pendidikan.

b. Bagi Lembaga Pendidikan

Memberikan masukan yang membangun untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan juga sebagai bahan pertimbangan penentu kebijakan di lembaga pendidikan.

c. Bagi Peneliti

Menambah wawasan dan pengalaman langsung mengenai manajemen strategis peningkatan mutu layanan pendidikan dan menjadi bekal dalam mempersiapkan diri menjadi tenaga kependidikan yang profesional di masa depan.