

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan merupakan hal yang paling penting dan utama pada industri atau usaha yang bergerak di bidang jasa. Oleh karena itu menjaga dan meningkatkan kualitas layanan mendapat banyak atensi terlebih di bidang pendidikan.(Sibai et al., 2021). Pada dasarnya kualitas layanan mengacu pada keseluruhan penilaian dari pelanggan terhadap berbagai komponen atau atribut yang ada dalam perusahaan jasa dengan membandingkan antara harapan dan kinerja aktual mereka. (Hamzah et al., 2017)

Dari sekian banyak industri atau usaha yang bergerak dibidang jasa, maka segmen pendidikan yang paling diharapkan untuk dapat melaksanakan kinerja yang mendukung layanan berkualitas. Heffernan dalam Mulyono berpandangan bahwa memberikan pelayanan dan kualitas terbaik merupakan kunci sukses dalam mempertahankan persaingan lembaga pendidikan yang ada. (Mulyono Et Al., 2020) Kualitas sekolah tidak hanya tergantung kepada kebijakan nasional dan kebijakan sekolah, namun juga dipengaruhi oleh budaya sekolah yang membentuk tradisi dan ciri khas dari setiap sekolah itu sendiri.

Budaya sekolah merupakan nilai, tradisi dan kebijakan sekolah yang dipraktikan oleh semua aktivitas sekolah. (Triwijayanti et al., n.d.) Budaya yang baik dari sekolah atau lembaga pendidikan dapat meningkatkan kualitas layanan sekolah dan secara langsung berdampak kepada kualitas siswa. Hal ini merupakan

aspek yang dapat menjadi keunggulan dari setiap sekolah dengan ciri khas dan tradisi masing-masing Lembaga Pendidikan (Triwijayanti et al., n.d.).

Saat ini persaingan antar sekolah swasta sangat tinggi, sehingga kepuasan terhadap pelayanan siswa harus diprioritaskan oleh sekolah tersebut. Untuk menarik siswa baru dan mempertahankan siswa yang sudah ada menjadi tujuan yang utama bagi banyak orang. Kualitas layanan memiliki peran besar bagi berbagai institusi sebagai cara mempertahankan jumlah siswa dengan merebut pasar Pendidikan. Kualitas layanan memiliki peran penting bagi berbagai institusi sebagai cara mempertahankan jumlah siswa dengan merebut pasar pendidikan (Yeo, 2008).

Oleh karena itu institusi pendidikan yang bertujuan memperoleh keunggulan kompetitif di masa perlu menemukan cara yang efektif dan kreatif untuk menarik, memelihara dan membina hubungan yang lebih kuat dengan siswa (Hasan, Ilias, Rahman, & Razak, 2008)

Lima dimensi kualitas layanan yang bergantung pada pelanggan untuk membentuk penilaian mereka terhadap kualitas layanan yang dirasakan adalah: (i) *Assurance* – pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan; (ii) *Empati* – kepedulian, perhatian individual yang diberikan kepada pelanggan; (iii) *Keandalan* – kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat; (iv) *Daya tanggap* – kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat; dan (v) *Tangibles* – penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan tertulis (Parasuraman et al., 1988)(Hamzah et al., 2017)

Memberikan pelayanan terbaik merupakan kunci sukses dalam bertahan dalam persaingan menurut. Uno (2007:22). Salah satu hal yang paling mempengaruhi kualitas layanan pendidikan adalah keberadaan sumber daya manusia yang mumpuni meliputi tenaga pendidikan dan tenaga kependidikan yang diatur melalui sebuah manajemen sumber daya manusia. Pidarta (2004) mengatakan ada beberapa proses untuk memanfaatkan tenaga sumber daya manusia agar tercapai tujuan Lembaga : 1. perencanaan pegawai, 2. Cara memperoleh sumber daya manusia yang tepat, 3.Cara menetapkan dan penugasan, 4.Cara pemeliharaan, 5.Cara pembinaan, 6. Cara evaluasi, 7. Cara pemutusan hubungan kerja. dengan menata dengan baik dan efektif. (May Ratnawati dkk, 2018)

Kualitas layanan pendidikan secara nyata akan terefleksi dari nilai akreditasi yang dikeluarkan oleh Badan Akreditasi yang berwenang. Akreditasi secara umum menilai kelayakan 8 standar pendidikan nasional yang salah satunya adalah manajemen sumber daya manusia. SDIT Ash Shiddiqi merupakan Lembaga yang telah melaksanakan penilaian akreditasi selama 2 periode. Dan kualitas layanan di SDIT Ash Shiddiqi masuk dalam kategori unggul atau terakreditasi A. Berdasarkan fenomena dan berpijak pada latar belakang masalah di atas, maka peneliti ingin sekali mengetahui bagaimana sesungguhnya pelaksanaan manajemen sumber daya manusia di SDIT Ash Shiddiqi sehingga berdampak pada kualitas layanan Pendidikan melalui penelitian yang berjudul “IMPLEMENTASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN DI SDIT ASH SHIDDIQI KOTA JAMBI”

1.2 Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka yang menjadi identifikasi masalah adalah :

1. Ketidak pahaman sumber daya manusia tentang pentingnya *customer*
2. Lebih mengutamakan irit biaya operasional dibanding kepuasan pelayanan
3. Layanan itu hanya dilakukan oleh beberapa orang tetapi tidak tertata.

1.3 Batasan masalah

Batasan penelitian dalam tesis ini adalah memfokuskan kepada Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan di SDIT Ash Shiddiqi Kota Jambi.

1.4 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan, antara lain:

1. Bagaimana implementasi manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas layanan di SDIT Ash Shiddiiqi?
2. Apa yang merupakan faktor pendukung dan faktor penghambat dalam implementasi manajemen sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas layanan di SDIT Ash Shiddiiqi?
3. Bagaimana solusi terhadap hambatan dalam implementasi manajemen sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan di SDIT Ash Shiddiiqi?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penulisan makalah ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia dalam meningkatkan kualitas layanan di SDIT Ash Shiddiiqi

2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dalam implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia untuk meningkatkan kualitas layanan di SDIT Ash Shiddiqi
3. Untuk mengetahui solusi terhadap hambatan dalam Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan di SDIT Ash Shiddiqi

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat memberikan gambaran yang lebih jelas tentang implementasi Sumber Daya Manusia dalam meningkatkan kualitas layanan Pendidikan.
2. Dapat menjadi acuan dalam mencari Sumber Daya Manusia dan meningkatkan kualitas layanan Pendidikan bagi Lembaga.
3. Dapat Memberikan panduan bagi para praktisi dan akademisi di bidang manajemen Pendidikan.
4. Memberikan kontribusi bagi pengembangan kebijakan pendidikan di Indonesia menjadi sumber referensi bagi penelitian selanjutnya