

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pendidikan mempunyai peranan yang sangat penting bagi bangsa dan negara, karena pendidikan merupakan suatu cara untuk meningkatkan dan mengembangkan kualitas sumber daya manusia. Sumber daya manusia akan mencerminkan kualitas dan kemajuan bangsa. Sumber daya yang berkualitas dapat diciptakan melalui pendidikan yang berkualitas. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 1 ayat 1 menyatakan bahwa pendidikan adalah suatu usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar siswa 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. Lembaga pendidikan harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin ketat yang terjadi dalam dunia pendidikan. Setiap instansi pendidikan harus mempunyai strategi yang baik untuk mempertahankan eksistensinya. Pelayanan yang berkualitas menjadi salah satu strategi untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Siswa sangat dipengaruhi oleh kompetensi gurunya (Hidayati, 2022). Siswa yang aktif bertanya, cermat menyerahkan tugas tepat waktu, dan mengikuti kegiatan kelas tanpa penundaan menunjukkan antusiasmenya dalam proses pembelajaran. Namun, informasi yang diperoleh dari pengamatan siswa dan kepala

sekolah menunjukkan bahwa beberapa pengajar masih kesulitan memanfaatkan teknologi dalam kegiatan belajar mengajar mereka. Sebagian siswa masih kurang serius dalam proses pembelajaran, hal ini terlihat dari kurangnya semangat dalam mempelajari mata pelajaran tertentu, sikap guru yang tidak toleran terhadap siswa yang terlambat, dan tidak menggunakan strategi pengajaran yang menarik perhatian. Hal ini menunjukkan bahwa harapan guru terhadap proses pembelajaran tidak terpenuhi oleh kegiatan tersebut.

Image suatu organisasi atau perusahaan merupakan cerminan identitasnya (Atsar, 2014). Sebuah perusahaan atau organisasi mungkin memiliki beberapa persepsi publik yang berbeda. Mempertahankan *image* perusahaan yang positif dimaksudkan untuk membantu bisnis berkembang, memungkinkan karyawannya tumbuh sebagai sumber daya yang kreatif, dan bahkan memungkinkan mereka memberikan manfaat yang lebih signifikan kepada orang lain (Maulyan *et al.*, 2022). Agar setiap sekolah mampu bersaing dengan sekolah lain, *image* sangatlah penting. Mendapatkan hati siswa melalui reputasi sekolah merupakan proses bertahap yang harus dilakukan. Berdasarkan pemaparan para ahli pengertian *image* di atas, gambaran mental siswa terhadap suatu sekolah merupakan representasi kualitas institusi tersebut secara keseluruhan. Dimana gambar tersebut diambil dengan menggunakan data yang diperoleh dari sekolah yang bersangkutan. Informasi positif, seperti prestasi, program sekolah, kebijakan, dan sebagainya, harus dikomunikasikan.

Karena adanya kesesuaian antara apa yang dibutuhkan dan diharapkan dengan apa yang sebenarnya diperoleh, maka kepuasan peserta didik diartikan sebagai sikap positif yang dimiliki peserta didik terhadap pelayanan administrasi

yang diberikan oleh tenaga administrasi (Sinambela *et al.*, 2024). Menurut uraian di atas, kepuasan peserta didik adalah keadaan dimana peserta didik merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diterimanya dari pemberi layanan. Jika seseorang merasa puas dengan layanan yang diberikan sekolah, maka mereka akan secara konsisten memanfaatkannya dan bahkan mungkin akan menyarankannya kepada orang lain (Ferawati, 2018). Oleh karena itu, apabila seseorang merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh sekolah tersebut, maka ia akan terus memanfaatkannya dan ragu untuk menggunakan pelayanan yang diberikan oleh sekolah lain. Dan sejumlah besar individu yang merasa puas akan secara halus merujuk orang lain ke institusi tersebut.

SMA Negeri 3 Kota Jambi adalah sebuah sekolah menengah atas yang terletak di Provinsi Jambi, Indonesia. Pendidikan di SMA Negeri 3 Kota Jambi berlangsung selama tiga tahun ajaran, dimulai dari Kelas X dan diakhiri dengan Kelas XII, seperti sekolah menengah atas di Indonesia pada umumnya. Lembaga ini merupakan salah satu SMA negeri unggulan di Kota Jambi dan memiliki akreditasi A. Modifikasi kurikulum masih terus dilakukan untuk mengakomodasi aktivitas belajar siswa dan kebutuhan masyarakat. Mulanya Kurikulum 2004 (KBK), lalu Kurikulum 2006 Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP 2006), lalu Kurikulum 2013, dan sekarang menggunakan Kurikulum Merdeka. Saat ini SMA Negeri 3 Jambi termasuk salah satu lembaga pendidikan yang menerapkan kurikulum otonom untuk mewujudkan profil siswa Pancasila. Program yang berpusat pada kemandirian belajar ini merupakan bagian dari Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.

Berdasarkan hasil observasi awal yang peneliti lakukan pada tanggal 8 November 2024, sekolah selalu berusaha mempertahankan *image* atau citra sekolah yang baik hal ini terlihat dari pandangan siswa, orang tua dan masyarakat. Sekolah juga memiliki beberapa guru yang masih kurang dalam kompetensi. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan kepala sekolah, menurut kepala sekolah masih kurangnya kompetensi guru. Kurangnya kompetensi guru berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa, karena kompetensi guru menentukan kualitas pembelajaran yang diterima. Guru yang kurang kompeten cenderung kesulitan menyampaikan materi secara efektif, menggunakan metode pengajaran yang menarik, dan menciptakan interaksi positif di kelas, sehingga siswa merasa bosan atau kurang termotivasi. Selain itu, kemampuan dalam memberikan penilaian dan umpan balik yang tepat juga menjadi faktor penting, di mana guru yang kurang kompeten sering kali tidak mampu memberikan evaluasi yang adil atau membangun. Akibatnya, siswa merasa tidak puas dengan pengalaman belajar yang diterima, dan hal ini dapat menghambat pencapaian hasil belajar serta persiapan siswa untuk jenjang pendidikan atau masa depan mereka. Oleh karena itu, pengembangan kompetensi guru menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas pendidikan dan kepuasan siswa.

Menciptakan suasana sekolah yang ramah, nyaman, dan aman adalah tugas kepala sekolah. Hal ini termasuk menghentikan penindasan, menerapkan hukuman, dan menjaga kesehatan fisik dan emosional guru dan murid. Reputasi sekolah yang baik akan didukung oleh suasana bahagia. Kepala sekolah harus mendorong inovasi dan pertumbuhan di sejumlah bidang yaitu termasuk infrastruktur sekolah, kegiatan ekstrakurikuler, dan teknologi pembelajaran. Persepsi masyarakat terhadap sekolah

dapat ditingkatkan dengan mempertahankan dan meningkatkan kegiatan dan fasilitasnya.

Sesuai dari penjelasan latar belakang masalah tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Profesional Guru dan *Image* Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik SMA Negeri 3 Kota Jambi”.

1.2 Identifikasi Masalah

Sebagaimana yang telah dipaparkan dalam latar belakang masalah, maka persoalan-persoalan yang terkait kajian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Peningkatan jumlah pendaftar peserta didik dari tahun ketahun.
2. Masih terdapat kurangnya kemampuan guru dalam mengelola kelas.
3. Masih terdapat kurangnya kemampuan guru untuk menggunakan metode yang bervariasi dalam proses pembelajaran.
4. Masih terdapat kurangnya disiplin waktu guru dalam mengajar.
5. Masih terdapat kurangnya komunikasi positif terkait *image* sekolah terhadap peserta didik dan orang tua peserta didik.
6. Masih kurangnya hubungan positif antara sekolah dan masyarakat sekitar terkait *image* sekola.

1.3 Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah, terfokus, dan tidak meluas, peneliti membatasi masalah penelitian. Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta didik, maka penulis hanya membatasi masalah yang akan diteliti dengan memfokuskan pada pengaruh kompetensi guru dan *image* sekolah terhadap

kepuasan peserta didik di SMA Negeri 3 Kota Jambi, yang dimana masalah yang dibatasi adalah:

1. Kompetensi profesional guru dibatasi pada menguasai materi, struktur, konsep, dan pola pikir keilmuan yang mendukung mata pelajaran yang diampu, menguasai standar kompetensi dan kompetensi dasar mata pelajaran yang diampu dan mengembangkan materi pembelajaran yang diampu secara kreatif, mengembangkan keprofesionalan secara berkelanjutan dengan melakukan tindakan reflektif, memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengembangkan diri.
2. *Image* sekolah dibatasi pada Karakteristik, Reputasi, Nilai, dan Identitas lembaga lembaga.
3. Kepuasan peserta didik dibatasi pada memenuhi harapan, minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan kepada orang lain.

1.4 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang dapat ditemukan berdasarkan identifikasi masalah diatas antara lain:

1. Apakah terdapat pengaruh kompetensi profesional guru terhadap kepuasan peserta didik di SMA Negeri 3 Kota Jambi?
2. Apakah terdapat pengaruh *image* sekolah terhadap kepuasan peserta didik di SMA Negeri 3 Kota Jambi?
3. Apakah terdapat pengaruh kompetensi profesional guru dan *image* sekolah secara bersama-sama terhadap kepuasan peserta didik di SMA Negeri 3 Kota Jambi?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kompetensi profesional guru terhadap kepuasan peserta didik di SMA Negeri 3 Kota Jambi?
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh *image* sekolah terhadap kepuasan peserta didik di SMA Negeri 3 Kota Jambi?
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kompetensi profesional guru dan *image* sekolah terhadap kepuasan peserta didik di SMA Negeri 3 Kota Jambi?

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, hasil ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik yang bersifat teoritis ataupun praktis:

1. Manfaat teoritis

Temuan-temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan bagi para peneliti selanjutnya yang akan menyelidiki permasalahan yang sama, memberikan kontribusi bagi kemajuan ilmu pengetahuan dan menjadi referensi atau tambahan titik tolak bagi penelitian-penelitian selanjutnya, khususnya bagi mereka yang tertarik untuk mengkaji permasalahan tersebut. Hubungan antara kepuasan peserta didik dengan kompetensi profesional guru dan *image* sekolah.

2. Manfaat praktis

- a. Terhadap peserta didik, penelitian ini memberikan dasar untuk perbaikan yang meningkatkan kepuasan peserta didik, menyediakan pengalaman belajar yang lebih baik.
- b. Terhadap sekolah, temuan penelitian memberikan data untuk meningkatkan kompetensi guru dan *image* sekolah, serta membantu dalam pengambilan keputusan strategis.
- c. Terhadap penulis, penelitian ini membantu penulis dalam pengembangan keterampilan penelitian, memberikan kontribusi akademik, dan membuka peluang profesional.