**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**

Undang Undang Sistem Pendidikan Nasional Tahun 2003 Pasal 14 menyatakan bahwa jenjang penididkan formal terdiri atas Pendidikan Dasar, Pendidikan Menengah, dan Pendidikan Tinggi. Selanjutnya dalam Pasal 18 dinyatakan bahwa Pendidikan Menengah berbentuk Pendidikan menengah Atas (SMA), Madrasah Aliyah (MA), Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), dan Madrasah Aliyah Kejuruan (MAK), atau bentuk lain yang sederajat.

(Tilar, 2005:112), Pendidikan pada hakekatnya merupakan suatu proses memanusiakan anak manusia yaitu menyadari akan manusia yang merdeka. Pendidikan juga memiliki posisi strategis untuk meningkatkan kualitas harkat dan martabat sebagai suatu negara yang berdaulat dan bermartabat. Memaknai pemahaman pendidikan diatas, bahwasanya pendidikan adalah usaha untuk memerdekakan kreatifitas manusia dengan cara mewariskan nilai, mengajarkan norma, dan menanamkan etos kerja yang akan menjadi penolong dan penentu umat manausia dalam menjalani kehidupan, sekaligus untuk memperbaiki nasib dan peradaban umat manusia. Lebih jauh, maju mundurnya atau baik buruknya peradaban suatu masyarakat, suatu bangsa, akan ditentukan oleh bagaimana pendidikan yang dijalani oleh masyarakat bangsa tersebut atau dalam sekolah lebih sfesifik adalah peserta didik.

Berkaitan dengan kegiatan madrasah atau sekolah, proses pembelajaran di kelas terkadang merupakan sesuatu yang sulit dan menjadi

permasalahan utama. Hal ini disebabka oleh karena tingkat kompleksitas pelajaran yang dianggap tinggi yang menuntut ketelitian yang tinggi pula. Oleh karena itu sangat penting adanya sebuah pelayanan yang optimal dalam pembelajaran, agar *output* yang dihasilkan berkualitas tinggi. Hal ini akan berbanding lurus dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan madrasah kepada siswa.

Faktor-faktor penyebab kepuasan kerja mempunyai pengaruh pendorong bagi prestasi dan semangat kerja siswa, sebaliknya faktor-faktor penyebab ketidakpuasan kerja mempunyai pengaruh negatif (Handoko,

1995 :259).

Dalam hal kepuasan siswa terhadap pelayanan yang dilakukan oleh madrasah, (Herzberg, 1997:79) membedakan antara faktor instrinstik yaitu motivator atau pemuas dan faktor-faktor ekstrinsik yaitu faktor pemeliharaan atau *hygienic factors*. Motivator mempunyai pengaruh meningkaktkan prestasi atau kepuasan belajar sedangkan faktor-faktor pemeliharaan mencegah merosotnya semangat belajar. Kepuasan mempunyai pengaruh memberikan motivasi untuk selanjutnya akan menciptakan kepuasan siswa dalam mempelajari materi pelajaran dan memberikan output optimum. Sebaliknya, ketidakpuasan memberikan efek negatif yaitu akan menciptakan ketidakpuasan siswa dalam proses belajar mengajar (PBM) sehingga pengkondisian kepuasan sangat penting untuk dilakukan dan ketidakpuasan sebaiknya diminimalkan.

Sebagai MA yang mengutamakan mutu, MA NW Aik Ampat memiliki komitmen tinggi untuk meningkatkan mutu pembelajaran. Namun

demikian, hasil belajar yang dicapai oleh siswa MA NW Aik Ampat masih berada di bawah rata-rata. Berdasarkan hasil observasi awal, dapat diketahui bahwa terdapat data nilai siswa sebagai berikut.

Tabel 1.1 Data Nilai Siswa MA NW Aik Ampat

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NILAI** | **RATA-RATA NILAI**  **SELURUH MAPEL** | **KKM** |
| Rata-rata nilai UHT | 59,48 | **70** |
| Rata-rata TUGAS | 70,91 | **70** |
| Rata-rata UAS | 59,44 | **70** |

Sember: Data Sekunder Madrasah, diolah.

Dari tabel 1.1 tersebut dapat dilihat bahwa nilai rata-rata seluruh materi pelajaran siswa masih dalam kategori rendah untuk masing-masing kelas. Nilai UHT dan UAS masih berada di bawah KKM. Hal ini mengindikasikan adanya ketidakpuasan siswa dalam mempelajari materi pelajaran yang disajikan, sehingga output nilainya pun tidak sesuai dengan yang di harapkan. Kondisi tersebut juga menunjukkan bahwa tingkat ketidakpuasan lebih mendominasi dibandingkan dengan tingkat kepuasan siswa dalam hal pelayanan proses pembelajaran pada seluruh mata pelajaran.

Berangkat dari tantangan tersebut sangat relevan diadakan penelitian, kajian atau evaluasi untuk menganalisis tingkat kepuasan siswa dalam mempelajari seluruh mata pelajaran di MA NW Aik Ampat. Hasil dari penelitian yang akan dilakukan diharapkan akan mengidentifikasi karakteristik dari faktor-faktor kepuasan dan ketidakpuasan dalam

mempelajari seluruh mata pelajaran. Oleh karena itu, pada penelitian ini Peneliti ingin meneliti tentang “Analisis Tingkat Kepuasan Siswa dalam Pelayanan Proses Pembelajaran di MA NW Aik Ampat Tahun Pelajaran

2017/2018.

**B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, dapat diidentifikasi permasalahan yang muncul, antara lain:

1. Adanya tingkat kesulitan yang dihadapi siswa dalam proses belajar mengajar.

2. Faktor-faktor ketidakpuasan akan memberikan efek negatif dan menciptakan output yang tidak diharapkan.

**C. Pembatasan Masalah**

Masalah yang akan dikaji penulis dalam penelitian ini yaitu mengenai analisis tingkat kepuasan siswa dalam pelayanan proses pembelajaran. Yang akan dibahas disini adalah mengenai faktor-faktor ketidakpuasan dalam mempelajari seluruh mata pelajaran di MA NW Aik Ampat tahun pelajaran

2017/2018

**D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas maka rumusan masalah yang di ajukan dalam penelitian ini adalah: Bagaimanakah tingkat kepuasan

siswa dalam pelayanan proses pembelajaran di MA NW Aik Ampat tahun ajaran 2017/2018?

**E. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan diadakannya penelitian ini adalah: Untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa dalam pelayanan proses pembelajaran pada siswa di MA NW Aik Ampat tahun ajaran 2017/2018.

**F. Manfaat Penelitian**

Penelitan ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Manfaat secara teoritik

1) Bagi peneliti, penelitian ini merupakan media untuk belajar memecahkan masalah secara ilmiah dan memberikan sumbangan pemikiran berdasarkan disiplin ilmu yang diperoleh di bangku kuliah.

2) Bagi civitas akademika dapat menambah informasi ,sumbangan pemikiran dan bahan kajian dalam penelitian.

b. Manfaat secara praktis.

Sebagai bahan masukan atau sumbangan pemikiran bagi MA NW Aik Ampat dalam peningkatan kepuasan belajar pada seluruh mata pelajaran.