

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelaksanaan *service excellent*<sup>1</sup> seringkali hanya menjadi perhatian bagi pemerintah ataupun perusahaan komersil dalam menjaga kualitas produknya masing-masing. Organisasi publik seperti lembaga pendidikan yaitu sekolah sudah seharusnya menaruh perhatian yang lebih terhadap pelaksanaan *service excellent*. Hal ini menjadi penting dalam upaya peningkatan mutu sekolah agar dapat bersaing sebagai lembaga pendidikan yang unggul dan menjadi pilihan bagi masyarakat. Pelaksanaan *service excellent* di sekolah juga dapat memberi kesetiaan bagi anggota organisasi dan pihak eksternal yang terlibat dengan sekolah. Salah satu sekolah yang sudah menerapkan program unggulan *service excellent* adalah Sekolah Dasar Islam Terpadu Nurul Ilmi *Bilingual Integrated Islamic School* (SDIT NIBIIS) Kota Pariaman.

Adanya pelaksanaan *service excellent* pada lembaga pendidikan ini dapat menciptakan kepuasan orang tua serta peserta didik, dan juga menyertakan kesetiaan bagi pendidik dan tenaga kependidikan. Orang tua akan memilih untuk menyekolahkan anak-anak mereka ke sekolah yang memberikan pelayanan yang prima. Bahkan para orang tua akan merekomendasikan sekolah tersebut kepada orang lain. Secara tidak langsung pelaksanaan *service excellent* di sekolah dapat memberikan umur yang panjang bagi lembaga pendidikan. Karena telah mendapatkan kepercayaan serta

---

<sup>1</sup> Penggunaan bahasa mengikuti pada nama program unggulan dari NIBIIS Pariaman yang menjadi pembahasan dalam penelitian

dukungan dari orang tua beserta masyarakat atas kenyamanan pelayanan pendidikan yang diberikan oleh pihak sekolah (Khisom, 2020).

Lembaga pendidikan harus mampu bekerja sama dengan pihak luar organisasi seperti orang tua, peserta didik, dan masyarakat. Kerja sama ini dapat menjadi upaya pencegahan dari permasalahan lemahnya komunikasi yang dibangun antara pihak sekolah dengan masyarakat, pihak sekolah dengan orang tua, hingga pihak sekolah dengan peserta didik. Peran pihak eksternal organisasi ini dibutuhkan dalam setiap kegiatan sekolah untuk membantu kelancaran pelaksanaannya. Baik pada sekolah negeri ataupun sekolah swasta seharusnya dapat menaruh perhatian pada pelayanan pendidikan yang berkualitas, agar terciptanya keamanan dan kenyamanan di sekolah. Akan tetapi, dewasa ini sekolah swasta lebih diminati oleh para orang tua karena adanya jaminan kualitas pelayanan pendidikan yang lebih unggul. Mulai dari tenaga pengajar yang profesional, sarana dan prasarana yang berkualitas, pelajaran tambahan, layanan komplain, serta kenyamanan dan keamanan di sekolah (Martens, 2019).

SDIT Nurul Ilmi *Bilingual Islamic Integrated School* (NIBIIS) merupakan sekolah islam terpadu pertama di Kota Pariaman yang berdiri sejak tahun 2003. SDIT NIBIIS juga merupakan salah satu sekolah swasta unggulan di Kota Pariaman yang telah menaruh perhatian terhadap penerapan pelayanan pendidikan yang berkualitas, dapat dilihat dengan dibentuknya program unggulan *service excellent* sejak tahun 2016. Hal ini menjadi daya tarik bagi peneliti untuk menetapkan NIBIIS sebagai objek penelitian. Terlebih dengan mulai menjamurnya sekolah dasar swasta yang ada di sekitar kota Pariaman dan juga jarang adanya perhatian terhadap pelayanan prima pada lingkup pendidikan.

Berdasarkan keterangan dari kepala sekolah, pentingnya penerapan *service excellent* di SDIT NIBIIS bertujuan untuk menjamin terlaksananya pelayanan pendidikan yang berkualitas sehingga dapat meningkatkan mutu sekolah. NIBIIS yang merupakan satu-satunya sekolah yang menerapkan pembelajaran 2 bahasa di Kota Pariaman ini menggunakan model pembelajaran *inquiry learning*. Pembelajaran dengan menyentuh langsung dunia nyata dan belajar dengan pengalaman. Sehingga dengan banyaknya kegiatan pembelajaran tersebut NIBIIS memprioritaskan pelayanan pendidikan yang berkualitas. Keseriusan NIBIIS Pariaman dalam penerapan *service excellent* juga dapat dilihat pada motto sekolah yaitu *educate and serve heartly* yang artinya mendidik dan melayani sepenuh hati.

Tujuan lain pelaksanaan program unggulan tersebut bagi SDIT NIBIIS Pariaman untuk menghindari kejahatan seperti perundungan, penelantaran, hingga penculikan anak yang rentan terjadi di jenjang sekolah dasar. Terdapat dalam penelitian Wahyudiati (2012: 168), anak-anak dengan rentang usia 6 sampai 10 tahun pada jenjang sekolah dasar, berada pada fase pengembangan kemampuan dan baru membangun konsep diri. Pada usia tersebut, anak dinilai masih penurut dan rentan menjadi korban kejahatan karena memiliki fisik yang lemah dan cenderung bergantung kepada orang dewasa. Sehingga setiap sikap dan perbuatan dari orang-orang di sekitar anak-anak pada fase ini akan mempengaruhi kepribadiannya.

Pada pedoman penanggulangan tindak kekerasan di sekolah dasar oleh Kemendikbud RI, setiap lembaga yang mempunyai program, layanan, atau SDM yang berhubungan langsung dengan anak harus dapat memastikan bahwa tidak ada sikap dan perilaku SDM yang mengarah pada tindak kekerasan pada anak. Pentingnya upaya

perlindungan kepada peserta didik terdapat pada pasal 54 Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang perubahan UU Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak, menyebutkan bahwa: Ayat (1) Anak di dalam dan di lingkungan satuan pendidikan, wajib mendapatkan perlindungan dari tindak kekerasan fisik, psikis, kejahatan seksual, dan kejahatan lainnya yang dilakukan oleh pendidik, tenaga pendidik, sesama peserta didik, atau pihak lain. Ayat (2) Perlindungan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh pendidik, tenaga kependidikan, aparat pemerintah, dan masyarakat (Sudrajat et al., 2020, p. 28).

Setiap pihak berdasarkan pedoman tersebut, dapat dikatakan memiliki tanggung jawab atas perlindungan anak di sekolah. Oleh karena itu seharusnya lembaga pendidikan telah mempersiapkan diri dengan maksimal untuk mewujudkan pelaksanaan *service excellent* yang baik di sekolah. Perlunya memperhatikan jaminan yang terbaik untuk pelayanan pendidikan tersebut dapat meminimalisir kekhawatiran orang tua saat anak bersekolah. Maka semakin tinggi kualitas pelayanan semakin rendah tingkat kekhawatiran pelanggan terhadap pelayanan pada sebuah instansi ataupun lembaga publik. (Puspitasari, 2019).

Penerapan program unggulan *service excellent* di SDIT NIBIIS Pariaman memaksimalkan keberlangsungan proses pembelajaran dengan membatasi 18 peserta didik di bawah tanggung jawab dua orang pendidik pada masing-masing kelas. Selanjutnya dengan adanya kegiatan *greeting morning* berupa sambutan hangat pendidik pada saat kedatangan peserta didik setiap harinya. Sambutan ini memberikan respon yang positif dari orang tua dan peserta didik. Kemudian adanya berbagai kegiatan harian di sekolah seperti *morning circle* yang mampu membangun sebuah

ikatan antara wali kelas dan antara sesama peserta didik untuk menjalani proses pembelajaran di sekolah. Hingga adanya penerapan alur komunikasi dan informasi bagi pihak luar organisasi melalui admin sekolah. Hal ini agar tidak adanya penyimpangan informasi atau pesan yang terjadi dalam proses komunikasi.

Penerapan *service excellent* di SDIT NIBIIS Pariaman tidak hanya memprioritaskan pada pelayanan eksternal organisasi saja. Namun turut memberikan pelayanan kepada pihak internal pegawai NIBIIS Pariaman. Seperti dengan pelarangan orang tua untuk menghubungi langsung wali kelas menggunakan handphone agar tidak terganggunya waktu pendidik sepulang sekolah. Selain itu, pegawai NIBIIS Pariaman turut dibekali dengan ilmu keagamaan ataupun ilmu umum pada program “*teacher upgrade*”, untuk menciptakan SDM yang berkualitas. Perhatian atas kesejahteraan pendidik ini menjadi daya tarik tersendiri bagi anggota organisasi dan mampu meningkatkan motivasi dan semangat kerja sehingga dapat memberikan pelayanan pendidikan yang maksimal.

*Service excellent* atau pelayanan prima, menurut Atep Adya Barata adalah sebuah kepedulian kepada pelanggan dengan memfasilitasi pelayanan yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan dan mewujudkan kepuasan pelanggan agar selalu loyal (Priansa, 2017: 54). Terciptanya pelayanan pendidikan yang berkualitas tidak terlepas dari peran setiap anggota organisasi beserta pihak eksternal organisasi sekolah. Baik itu pendidik, tenaga kependidikan, orang tua hingga peserta didik. Melalui komunikasi organisasi semua pesan terorganisir dengan adanya proses pertukaran informasi pada suatu sistem yang terbuka dan dinamis. Proses komunikasi dalam organisasi berkenaan

dengan penyampaian pesan yang meliputi tugas-tugas, pemeliharaan, kebijakan, hingga aturan-aturan organisasi (Simamora, 2021: 39).

Setiap organisasi memiliki sekelompok orang yang melakukan aktivitas bersama dalam mencapai tujuan organisasi. Masing-masing individu dalam organisasi memiliki perannya tersendiri untuk melaksanakan tugasnya. Hal ini dikarenakan komunikasi sangat dibutuhkan sebagai alur penyebaran informasi di dalam organisasi (Winbaktianur, 2017). Pada dasarnya organisasi memerlukan koordinasi agar masing-masing individu bekerja dengan semestinya tanpa mengganggu bagian yang lain. Karena sebuah organisasi terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan hierarki antara satu dengan lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan (Hendra, 2017).

Organisasi yang baik memiliki kegiatan yang jelas dan terarah untuk mendukung terlaksananya tujuan organisasi. Kegiatan dalam organisasi tidak akan dapat terlaksana tanpa keterlibatan dari seluruh anggota organisasi (Silviani, 2019: 79). Organisasi termasuk lembaga pendidikan, perlu mengetahui dan memahami lingkungan internal dan lingkungan eksternal organisasi agar dapat berkomunikasi dengan baik. Bagi pihak internal organisasi, keberadaan organisasi dapat bermanfaat sebagai lahan untuk bekerja. Begitu juga bagi pihak eksternal dapat memberikan manfaat dalam meningkatkan mutu dan kecerdasan warga masyarakat.

Terlaksananya program unggulan di sekolah tidak lepas dari adanya proses komunikasi yang berlangsung di dalam organisasi pendidikan. Mulai dari bagaimana alur komunikasi internal organisasi hingga alur komunikasi eksternal organisasi. Komunikasi tersebut dapat disalurkan melalui kegiatan rutin serta melalui beberapa media yang digunakan dalam komunikasi organisasi. Peneliti juga melihat bagaimana

peran pendidik dan tenaga kependidikan NIBIIS yang merupakan garda terdepan dalam memberikan pelayanan pada pelaksanaan program unggulan *service excellent*. Jika komunikasi internal dan komunikasi eksternal organisasi berlangsung baik, maka akan ada kesamaan persepsi terhadap tujuan yang ingin dicapai, yaitu keberhasilan pelaksanaan program unggulan *service excellent* di NIBIIS Pariaman.

Penelitian ini menggunakan Teori Proses Berorganisasi dari Karl Weick untuk mengetahui bagaimana proses komunikasi antar anggota organisasi di SDIT NIBIIS Pariaman. Melalui proses komunikasi tersebut, peneliti ingin mengetahui bagaimana proses pengurangan ketidakpastian dalam penyebaran informasi mengenai pelaksanaan program unggulan *service excellent* di antara anggota organisasi dan pihak eksternal organisasi. Selain itu peneliti juga menggunakan konsep pelayanan prima dengan pendekatan A6 untuk mengetahui bagaimana peran pendidik dan tenaga kependidikan NIBIIS Pariaman saat melaksanakan program unggulan *service excellent*. Ketertarikan peneliti terhadap kegiatan *service excellent* di sekolah, menaruh harapan agar dapat memotivasi lembaga-lembaga pendidikan untuk memprioritaskan pelaksanaan pelayanan pendidikan yang berkualitas dan menciptakan program-program ataupun kegiatan yang dapat menunjang pelayanan tersebut.

Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, dengan pentingnya sekolah memiliki pelayanan pendidikan yang berkualitas, peneliti meyakini keberhasilan penerapan program unggulan *service excellent* tidak lepas dari proses berorganisasi pihak internal dan eksternal NIBIIS Pariaman. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Komunikasi Organisasi Dalam Pelaksanaan Program Unggulan *Service Excellent* (Studi kasus Pada Organisasi**

**Pendidikan di Sekolah Dasar Islam Terpadu Nurul Ilmi *Bilingual Integrated Islamic School*, Kota Pariaman)**

**1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini, berdasarkan uraian latar belakang penelitian adalah **Bagaimana Proses Komunikasi Organisasi dalam Pelaksanaan Program Unggulan *Service Excellent* (Studi kasus pada Organisasi Pendidikan di Sekolah Dasar Islam Terpadu Nurul Ilmi *Bilingual Integrated Islamic School*, Kota Pariaman)**

**1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin didapatkan pada penelitian ini, berdasarkan rumusan masalah di atas adalah sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan proses komunikasi internal organisasi pendidikan SDIT NIBIIS Pariaman dalam pelaksanaan program unggulan *service excellent*.
2. Untuk menjelaskan proses komunikasi eksternal organisasi pendidikan SDIT NIBIIS Pariaman dalam pelaksanaan program unggulan *service excellent*.
3. Untuk menjelaskan peran pendidik dan tenaga kependidikan dalam program unggulan *service excellent* di SDIT NIBIIS Pariaman.

**1.4 Manfaat Penelitian**

**1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan berkaitan dengan proses komunikasi anggota organisasi dan penerapan *service excellent* dalam lembaga pendidikan. Sehingga dapat menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya dan bagi

penyelenggara maupun satuan pendidikan lainnya untuk melaksanakan pelayanan pendidikan yang berkualitas.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini menjadi penambahan pengetahuan bagi penulis dalam pengaplikasian ilmu yang telah dipelajari selama perkuliahan. Serta dapat bermanfaat sebagai bahan acuan, khususnya bagi SDIT NIBIIS Pariaman untuk dapat mengevaluasi dan meningkatkan lagi proses komunikasi organisasi serta pelaksanaan *service excellent* sebagai program unggulan untuk mencapai pendidikan yang berkualitas.

