

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pemerintah Indonesia sejak tahun 2013 merintis program pendidikan menengah universal atau pendidikan 12 tahun yang diharapkan tuntas pada tahun 2025 dan untuk mendukung program ini, pemerintah membutuhkan anggaran Rp 25 triliun agar program wajib belajar ini bisa dilaksanakan secara gratis (Ikrom., dkk, 2015). Pada tahun 2016, jumlah sekolah di Indonesia mencapai 297.368 unit. Sekolah Dasar (SD) merupakan jenjang pendidikan dengan jumlah sekolah paling banyak, yakni mencapai 147 ribu unit. Namun, untuk Sekolah Menengah Pertama (SMP) hanya mencapai 37 ribu unit sehingga satu sekolah tingkat pertama terkadang memiliki lebih dari 5 ruang untuk tiap tingkatan kelas. Sedangkan untuk jenjang Sekolah Menengah Atas (SMA) dan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) cukup merata dengan jumlah masing-masing mencapai 12 ribu unit (Basri, 2016). Jumlah SMK di Jawa Timur sendiri adalah 1809 unit SMK (BPS, 2016).

Sekolah Menengah Kejuruan atau biasa disingkat dengan SMK merupakan salah satu lembaga pendidikan formal di Indonesia yang bertanggung jawab untuk menciptakan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, keterampilan dan keahlian sehingga lulusannya dapat mengembangkan kinerja apabila telah memasuki dunia kerja (Mulyasa, 2012: 62). Pola Pendidikan Sistem Ganda (PSG) dilaksanakan di SMK untuk lebih mendekatkan mutu lulusan dengan kemampuan yang diminta oleh dunia industri/usaha dan pendekatan yang dilakukan salah satunya berbasis produksi dimana pelaksanaan pembelajaran tersebut dilaksanakan pada unit produksi sekolah sehingga siswa dilibatkan pada proses produksi (Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan, 2013: 10-12). Dengan demikian, unit produksi SMK sejak awal diharapkan menjadi salah satu alternatif dan pendekatan melahirkan dunia usaha di lingkungan SMK serta melatih keterampilan siswa, dengan memberdayakan seluruh aset dan potensi yang dimiliki SMK.

Pendidikan merupakan usaha sadar dan sistematis yang dilakukan oleh orang-orang yang disertai tanggung jawab untuk mempengaruhi siswa agar mempunyai sifat dan tabiat sesuai dengan cita-cita pendidikan. Berdasarkan pengertian tersebut maka dapat diartikan bahwa pendidikan merupakan usaha sadar dan terencana yang dilakukan seseorang untuk mengembangkan sifat dan tingkah laku peserta didik agar sesuai dengan cita-cita pendidikan. Pendidikan memegang peranan penting dalam mengembangkan sumber daya manusia yang berilmu, kreatif, dan mandiri. Setiap individu berhak untuk mendapatkan pendidikan yang layak sesuai dengan kebutuhannya (Munib, 2009: 34). Sebagaimana yang tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Bab II Pasal 3, tentang Pendidikan Nasional yang berbunyi: Fungsi dan tujuan sistem pendidikan nasional: Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa, bertujuan untuk berkembangnya 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.

Banyak masyarakat yang menyadari akan pentingnya pendidikan pada era sekarang ini. Maka dari itu semakin banyak masyarakat yang membutuhkan peran jasa pendidikan untuk meningkatkan kualitas pendidikannya. Pendidikan sebagai komoditas ekonomi merupakan produk jasa yang bisa dipasarkan dengan strategi pemasaran jasa yang baik. Seiring pertumbuhan ekonomi yang semakin pesat mengakibatkan permasalahan persaingan sekolah yang semakin ketat pula. Untuk itu, sekolah dituntut untuk mampu mengidentifikasi bentuk persaingan yang dihadapi dan menetapkan strategi yang tepat untuk memasarkan jasa pendidikannya. Kualitas pelayanan dengan kepuasan terdapat hubungan yang erat, sesuai dengan pernyataan Nasution (2013: 3), bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya pada konsumen yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk.

Pengembangan siswa dapat dilakukan melalui aktivitas siswa dan proses pembelajaran di sekolah, untuk itu perlu diperhatikan faktor-faktor yang dapat mendukung proses pembelajaran, agar dapat memberikan layanan yang berkualitas bagi siswa. Layanan yang seharusnya diberikan sekolah bagi siswanya yaitu fasilitas belajar yang menunjang aktivitas siswa di sekolah, kurikulum dan administrasi sekolah yang teratur. Fasilitas belajar adalah segala sesuatu yang dapat menunjang dan mempermudah kegiatan belajar mengajar. Fasilitas belajar diidentikkan dengan sarana prasarana pendidikan. Fasilitas yang dimaksud adalah sarana dan prasarana pendidikan yang ada di sekolah berupa, gedung atau ruang kelas dan perabot serta peralatan pendukung di dalamnya, media pembelajaran, buku atau sumber belajar lainnya. Selain itu diperlukan juga tenaga pengajar yang berkompeten pada bidangnya, bahan, metode dan media ajar yang mendukung serta tepat bagi siswa. Hal lainnya yang tak kalah penting adalah layanan administrasi yang jelas, baik bagi siswa maupun orang tua, keamanan lingkungan sekolah, pengelolaan waktu, pengadaan organisasi dan ekstrakurikuler yang bermanfaat bagi siswa (Rusman, 2012: 41).

Bentuk layanan yang diberikan sekolah kepada siswa perlu diterapkan seperti yang telah dijelaskan di atas. Jika layanan pendidikan yang diberikan sekolah memuaskan dan dapat diterima dengan baik oleh para siswa, maka dengan sendirinya siswa akan menunjukkan sikap yang loyal terhadap sekolah. Jones dan Sanser dalam Hurriyati (2010: 168) yang mempelajari persiapan penerapan berbagai kesempatan perdagangan di era globalisasi, berpendapat bahwa yang menjadi tumpuan perusahaan untuk tetap mampu bertahan hidup adalah pelanggan-pelanggan yang loyal. Perusahaan dituntut agar mampu memupuk keunggulan kompetitifnya masing-masing melalui upaya-upaya yang kreatif, inovatif serta efisien. Demikian halnya dengan instansi sekolah, yang seharusnya selalu mengembangkan kreativitas dan efisiensi dalam layanan terhadap siswa.

Sebagai lembaga publik, SMK Muhammadiyah 02 Paleran Jember akan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas apabila sekolah mempunyai sumber daya manusia yang berkualitas, sarana dan prasarana yang memadai.

Dengan memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, maka organisasi mempunyai orang-orang yang mampu melayani masyarakat dengan sebaikbaiknya, karena tahu bahwa salah satu birokrasi yaitu sebagai pelayan bagi masyarakat. Bagi siswa/masyarakat pelayanan yang dibutuhkan adalah pelayanan yang berkualitas dan ringan dari sisi biayanya.

Berdasarkan survey awal yang dilakukan dengan wawancara terhadap 50 siswa SMK Muhammadiyah 02 Paleran Jember diketahui bahwa dari sekian banyak siswa merasakan adanya sejumlah kekurangan pada saat mereka memanfaatkan jasa yang diberikan oleh SMK Muhammadiyah 02 Paleran Jember. Berbagai kekurangan tersebut dapat dikelompokkan dalam beberapa hal yang berkaitan dengan kemampuan para pegawai dalam memberikan pelayanan. Adapun beberapa jenis keluhan dari siswa dapat dilihat dari jumlah kritik atau saran yang secara langsung disampaikan oleh siswa kepada peneliti sebagaimana dirangkum dalam tabel berikut:

Tabel 1.1: Kritik atau Saran Siswa SMK Muhammadiyah 02 Paleran Jember

No	Keterangan	Jenis Tanggapan		Keluhan
		Puas	Kurang	
1	Kehandalan	41	9	Ada sikap kurang profesional
2	Daya tanggap	49	1	Keluhan terkadang tidak ditangani dengan segera
3	Jaminan	38	12	Penyelesaian dari keluhan kadang tidak selesai dalam 1 hari
4	Empati	44	6	Perhatian dari pegawai kurang
5	Bukti fisik	37	1	Perlengkapan pegawai kurang memadai

Sumber: Data Diolah 2018

Ketidakpuasan pelanggan dalam bentuk komplain tersebut tentu menjadi catatan negatif yang jika tidak segera diatasi akan dapat berakibat pada menurunnya jumlah siswa dan secara tidak langsung akan mengancam kelangsungan usaha. Siswa SMK Muhammadiyah 02 Paleran Jember ini berusaha terus untuk meningkatkan kualitas pelayanannya guna untuk memuaskan dan mencukupi apa yang diinginkan siswanya. Meskipun jasa Siswa SMK Muhammadiyah 02 Paleran Jember bukan instansi pendidikan milik negara akan tetapi pengelola Siswa SMK Muhammadiyah 02 Paleran Jember harus bisa handal dari segi pelayanan, dan tanggap dalam menangani permasalahan yang

ada. Sehingga para siswa menjadi setia terhadap jasa Siswa SMK Muhammadiyah 02 Paleran Jember hal ini sesuai dengan teori Parasuraman dalam Lupiyoadi, (2013: 216) yang menyatakan keberhasilan organisasi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang diberikan kepada pelanggan dalam hal ini adalah para siswa.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Anggraini dkk (2016) yang menyatakan kualitas pelayanan yang meliputi (*reliability, assurance, tangible, empathy* dan *responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa. Kepuasan konsumen, yaitu siswa dan orang tua sangat penting karena memberikan manfaat bagi sekolah yaitu dapat menimbulkan loyalitas konsumen. Meningkatkan kualitas layanan pendidikan dalam upaya memelihara loyalitas siswa merupakan tuntutan yang harus selalu dilaksanakan. Begitu juga dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Puspitasari (2014) mendapatkan hasil kualitas pelayanan yang meliputi (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa. Sekolah perlu menyadari arti pentingnya kualitas layanan pendidikan, dengan memberikan layanan pendidikan yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh orang tua pada umumnya dan siswa pada khususnya. Berhasilnya sebuah lembaga pendidikan salah satunya melalui kepuasan siswa dan orang tua sebagai konsumennya. Maka dari pada itu perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui puas tidaknya pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Siswa SMK Muhammadiyah 02 Paleran Jember.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan siswa SMK Muhammadiyah 02 Paleran Jember?
2. Apakah daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan siswa SMK Muhammadiyah 02 Paleran Jember?
3. Apakah jaminan berpengaruh terhadap kepuasan siswa SMK Muhammadiyah 02 Paleran Jember?

4. Apakah empati berpengaruh terhadap kepuasan siswa SMK Muhammadiyah 02 Paleran Jember?
5. Apakah bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan siswa SMK Muhammadiyah 02 Paleran Jember?
6. Apakah dimensi kualitas pelayanan (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan siswa SMK Muhammadiyah 02 Paleran Jember?

### **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

1. Tujuan penelitian adalah:
  - a. Untuk menganalisis pengaruh kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan siswa SMK Muhammadiyah 02 Paleran Jember;
  - b. Untuk menganalisis pengaruh daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan siswa SMK Muhammadiyah 02 Paleran Jember;
  - c. Untuk menganalisis pengaruh jaminan berpengaruh terhadap kepuasan siswa SMK Muhammadiyah 02 Paleran Jember;
  - d. Untuk menganalisis pengaruh empati berpengaruh terhadap kepuasan siswa SMK Muhammadiyah 02 Paleran Jember;
  - e. Untuk menganalisis pengaruh bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan siswa SMK Muhammadiyah 02 Paleran Jember.
  - f. Untuk menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik) secara simultan terhadap kepuasan siswa SMK Muhammadiyah 02 Paleran Jember.
2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

  - a. Bagi SMK Muhammadiyah 02 Paleran Jember

Sebagai bahan pertimbangan bagi kepuasan siswa SMK Muhammadiyah 02 Paleran Jember untuk mengambil kebijaksanaan dalam rangka meningkatkan kepuasan siswanya.
  - b. Bagi Pengembangan Ilmu

- 1) Sebagai tambahan wacana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa.
- 2) Sebagai referensi ilmiah yang dapat dipergunakan oleh pihak yang memerlukan untuk bahan pertimbangan guna meningkatkan kepuasan siswa

