

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

SMK sebagai sekolah menengah yang mencetak tenaga terampil yang siap untuk terjun ke lapangan kerja, mulai diperhatikan oleh pemerintah. Hal itu terbukti dengan pemerintah mengalokasikan dana total Rp 500 miliar untuk membantu pemerintah daerah memperbanyak pembangunan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) di berbagai daerah, khususnya SMK yang bertaraf internasional ([www.depdiknas.go.id](http://www.depdiknas.go.id), 2008).

Dalam implementasinya rencana pemerintah untuk memperbanyak SMK di berbagai daerah melalui Dirjen Manajemen Pendidikan Dasar Menengah (Dikdasmen) Depdiknas akan mengembangkan lagi 200 Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) bertaraf internasional di tanah air. Diantara SMK rintisan bertaraf internasional itu, sebanyak 90 SMK akan mendapat prioritas perhatian karena memiliki siswa di atas 1.200 anak. Hingga saat ini jumlah SMK berstandar internasional yang ada di tanah air sebanyak 179 sekolah ([www.depdiknas.go.id](http://www.depdiknas.go.id), 2007).

Dengan bertambahnya target pengembangan daya tampung dan jumlah SMK hendaknya tetap tidak mengabaikan persoalan mutu sekolah. Sekolah menengah kejuruan, sebagai salah satu andalan yang mencetak tenaga terampil, harus tetap berorientasikan mutu dalam menjalankan aktivitas

pendidikannya. Salah satu faktor yang sangat mendukung suatu sekolah untuk tetap maju dan berorientasi mutu adalah pelayanan guru terhadap siswanya.

Pelayanan yang diberikan di SMK mencakup berbagai aspek yaitu: (1) pelayanan pendidikan, pelayanan pendidikan disini meliputi kurikulum implementatif, modul system, pendidikan system ganda, praktek kerja industri, *product base training*, *competency base training*, kelas kompetensi dan ekstra kurikuler. (2) Penyediaan tenaga kerja, meliputi pusat pelatihan kerja terpadu, bursa kerja khusus, outlet prakerin luar negeri, perhotelan dalam dan luar negeri, perbankan, pemasaran, administrasi perkantoran, akuntan, koperasi, dan lain-lain. (3) Peningkatan kualitas pendidik dan tenaga kependidikan, melalui adanya MGMP, ICT center, *sister school*, K3SK, sertifikasi guru produktif dengan assessor internasional. (4) Pelayanan produk, meliputi furniture, trainer otomotif, listrik, elektronik, jasa boga, travel, olahan budidaya perairan, handycraft, entertainment, dan lain-lain.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan sementara itu pelayanan bermutu dalam dunia pendidikan lebih populer di kalangan masyarakat dengan sebutan *total quality management in education*, artinya bagaimana sebuah mutu itu secara komprehensif diterapkan dalam seluruh aspek baik input, proses maupun output.

Sedangkan pelayanan yang diberikan di SMK Negeri 11 Bandung meliputi: (1) Pelayanan pendidikan yang memakai kurikulum implementatif

hasil validasi kurikulum 2004, *modul system*, praktek kerja industri, dan kelas kompetensi, dan ekstrakurikuler. (2) Penyediaan tenaga kerja, meliputi: pusat pelatihan kerja terpadu, bursa kerja khusus, pemasaran, administrasi perkantoran, akuntan, koperasi dan lain-lain. (3) Peningkatan kualitas pendidik dan tenaga kependidikan, melalui adanya MGMP, ICT center, sertifikasi guru. (4) Pelayanan produk, meliputi: multimedia, sekretaris, dan kompetensi lulusan.

Dalam pendidikan formal, belajar menunjukkan adanya perubahan yang sifatnya positif sehingga pada tahap akhir akan didapat keterampilan, kecakapan dan pengetahuan baru. Hasil dari proses belajar tersebut tercermin dalam prestasi belajarnya. Namun dalam upaya meraih prestasi belajar yang memuaskan dibutuhkan proses belajar.

Proses belajar yang terjadi pada individu memang merupakan sesuatu yang penting, karena melalui belajar individu mengenal lingkungannya dan menyesuaikan diri dengan lingkungan disekitarnya. Menurut Irwanto (1997:105) “Belajar merupakan proses perubahan dari belum mampu menjadi mampu dan terjadi dalam jangka waktu tertentu. Dengan belajar, siswa dapat mewujudkan cita-cita yang diharapkan”.

Belajar akan menghasilkan perubahan-perubahan dalam diri seseorang. Untuk mengetahui sampai seberapa jauh perubahan yang terjadi, perlu adanya penilaian. Begitu juga dengan yang terjadi pada seorang siswa yang mengikuti suatu pendidikan selalu diadakan penilaian dari hasil belajarnya. Penilaian

terhadap hasil belajar seorang siswa untuk mengetahui sejauh mana telah mencapai sasaran belajar inilah yang disebut sebagai prestasi belajar.

Hal ini cenderung berdasarkan pada sebuah pengukuran bagaimana sebuah lembaga yang memberikan pelayanan yang bermutu akan memberikan pengaruh yang baik terhadap peningkatan prestasi belajar siswanya ada atau tidaknya pengaruh tersebut, terlebih bagaimana dengan halnya sekolah yang berstandar ISO apakah dengan standarnya tersebut dan dengan segala bentuk pelayanannya akan memberikan dampak terhadap prestasi belajar siswa.

Sementara itu SMK Negeri 11 Bandung sebagai sekolah kejuruan yang berstandar ISO berdasarkan SK Mendiknas Nomor: 3587/C5.3/Kep/KU/2007 tanggal 27 Juli 2007, SMK Negeri 11 Bandung dinominasikan menjadi sekolah yang berstandar Internasional. Tahun 2007 merupakan era baru dengan akan diterapkannya kepemimpinan berdasar pembinaan dan pengembangan sistem manajemen melalui pendekatan Manajemen Kualitas ISO 9001:2000.

SMK Negeri 11 Bandung termasuk memiliki prestasi yang baik dikalangan sekolah-sekolah kejuruan yang berada di lingkungan kota Bandung. Hal ini disebabkan karena sedikit banyak pelayanan bermutu yang diberikan pihak sekolah kepada siswa diperhatikan dengan sungguh-sungguh, terbukti dengan diserapnya lulusan SMK Negeri 11 Bandung di dunia kerja dengan segala kompetensi yang dimilikinya. Prestasi yang pernah diraih oleh SMK Negeri 11 Bandung diantaranya :

- Juara III dalam Kompetisi Hexos Cup Extravaganza di SMU Negeri 3 Cimahi
- Juara I LKBB tingkat SD,SLTP,SLTA di SMUN 2 Bandung
- Piala Juara I LKBB komponen SMK/SMA POPKOB tahun 2004 Dinas Pendidikan kota Bandung
- Juara Umum III LBB antar SLTA Tingkat Provinsi Jawa Barat Tahun 2005 diselenggarakan oleh PASKIBRA SMK Negeri I Karawang
- Juara III Wira Putri Lomba Tandu Darurat Antar IV se Jawa Barat Unit SMAN 18 Bandung
- Juara I Wira Putri Lomba Tandu Darurat Antar III Se Jawa Barat PMR Unit SMAN 18 Bandung
- Juara Umum Kreatifitas HUT Kota Bandung ke-194
- Dan banyak lagi yang lainnya.

Dengan begitu kompleksnya masalah pendidikan sekarang ini, menyebabkan masalah kepuasan pelanggan benar-benar merupakan kebutuhan penting. Oleh karena itu sekolah khususnya guru diharapkan mampu untuk selalu konsisten pada perannya, terutama kuantitas dan kualitas pelayanan dalam upaya memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Dari uraian latar belakang diatas, guna dapat meneliti lebih dalam berdasar sudut pandang kualitas pelayanan dan prestasi belajar siswa, maka penulis merasa tertarik untuk mengajukan skripsi dengan judul **"Pengaruh Pelayanan Bermutu Terhadap Prestasi Belajar Siswa SMK Negeri 11 Bandung"**.

## **B. Batasan dan Rumusan Masalah**

### **1. Batasan Masalah**

Bertolak dari identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas dan untuk menjaga agar permasalahan tidak terlalu meluas karena mengingat keterbatasan yang ada pada penulis, maka pada penelitian ini membatasi ruang lingkup permasalahan tersebut berikut:

1. Gambaran pelayanan bermutu oleh guru di SMK Negeri 11 Bandung
2. Gambaran prestasi belajar siswa SMK Negeri 11 Bandung
3. Hubungan antara pelayanan bermutu oleh guru terhadap prestasi belajar siswa di SMK Negeri 11 Bandung.

### **2. Perumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam suatu penelitian merupakan usaha merumuskan pokok-pokok dan batasan masalah yang dijabarkan dari masalah umum guna dijadikan fokus dalam penelitian sekaligus merupakan ruang lingkup dalam penelitian sehingga ada kejelasan dan juga ketegasan.

Mohammad Ali (1992: 36) menyatakan bahwa: “Rumusan masalah pada hakekatnya merupakan generalisasi deskripsi ruang lingkup masalah penelitian dalam pembatasan dimensi dan variabel yang tercakup di dalamnya”. Dengan demikian rumusan masalah dapat membatasi, menspesifikasi, dan memperjelas masalah yang diteliti.

Supaya masalah yang dibahas dalam penelitian ini tidak keluar dari tujuan penelitian, maka penulis akan merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan bermutu oleh guru di SMK Negeri 11 Bandung?

2. Bagaimana prestasi belajar siswa SMK Negeri 11 Bandung?
3. Bagaimana pengaruh pelayanan bermutu terhadap prestasi belajar siswa di SMK Negeri 11 Bandung?

### **C. Tujuan Penelitian**

#### **1. Tujuan Umum**

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran tentang pengaruh pelayanan bermutu sekolah terhadap prestasi belajar siswa di SMK Negeri 11 Bandung.

#### **2. Tujuan Khusus**

Tujuan khusus dari penelitian ini antara lain:

- a. Untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai pelayanan bermutu di SMK Negeri 11 Bandung
- b. Untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai prestasi belajar siswa di SMK Negeri 11 Bandung
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh pelayanan bermutu sekolah terhadap prestasi belajar siswa di SMK Negeri 11 Bandung.

### **D. Manfaat Penelitian**

Beberapa manfaat yang dapat penulis kemukakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan gambaran umum bagi pembaca mengenai pengaruh pelayanan bermutu terhadap prestasi belajar siswa di SMK Negeri 11 Bandung serta dapat dijadikan kajian lebih lanjut bagi penelitian lainnya khususnya penelitian mengenai penjaminan mutu pendidikan dan manajemen mutu terpadu.

### 2. Manfaat Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan, khususnya bagi Kepala Sekolah selaku pimpinan sekolah untuk terus melakukan pelayanan mutu yang lebih lagi di SMK Negeri 11 Bandung

### **E. Anggapan Dasar**

Anggapan dasar merupakan titik tolak dalam mengembangkan pemikiran tentang permasalahan yang akan diteliti, yang dapat mengarahkan kepada solusi permasalahan dan memberikan sederetan asumsi kuat mengenai kedudukan permasalahan.

Winarno Surakhmad (Suharsimi Arikunto, 1997: 58) mengemukakan bahwa “anggapan dasar atau postulat adalah sebuah titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh penyelidik”.

Anggapan dasar atau asumsi yang melandasi penelitian ini adalah sebagai berikut:

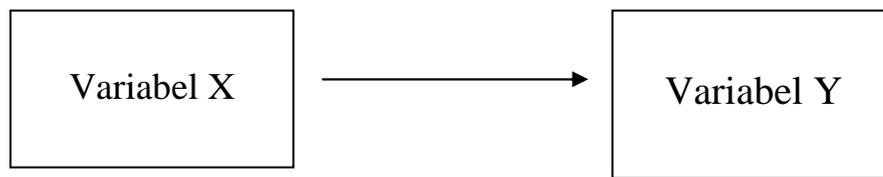
- a. Keberadaan guru dalam mencapai tujuan pembelajaran di sekolah merupakan penentu utama keberhasilan, sehingga guru dituntut lebih profesional dalam melaksanakan tugas dan fungsinya serta memberikan pelayanan yang bermutu kepada siswa terutama dalam proses pembelajaran.
- b. Siswa merupakan subjek pembelajaran yang membutuhkan proses pembelajaran yang bermutu agar siswa mempunyai prestasi yang baik.
- c. Prestasi belajar siswa merupakan tolak ukur yang sangat menentukan terhadap keberhasilan sekolah dalam mencapai visi dan misi sekolah.

#### **F. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis adalah jawaban sementara yang berhubungan dengan masalah penelitian, yang kebenarannya masih harus diuji secara empiris di lapangan melalui data yang ada. Hipotesis menyatakan hubungan yang kita pelajari atau apa yang kita cari, hal ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Sugiyono (2003: 70) bahwa: “Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan”.

Berdasarkan pendapat tersebut maka hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: “pelayanan bermutu berpengaruh positif terhadap prestasi belajar siswa SMK Negeri 11 Bandung”.

Untuk lebih mudah dipahami hubungan kedua variabel tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 1.1**  
**Hipotesis Penelitian**

X = Pelayanan bermutu

Y = Prestasi belajar siswa

⇒ = Pengaruh variabel X terhadap variabel Y

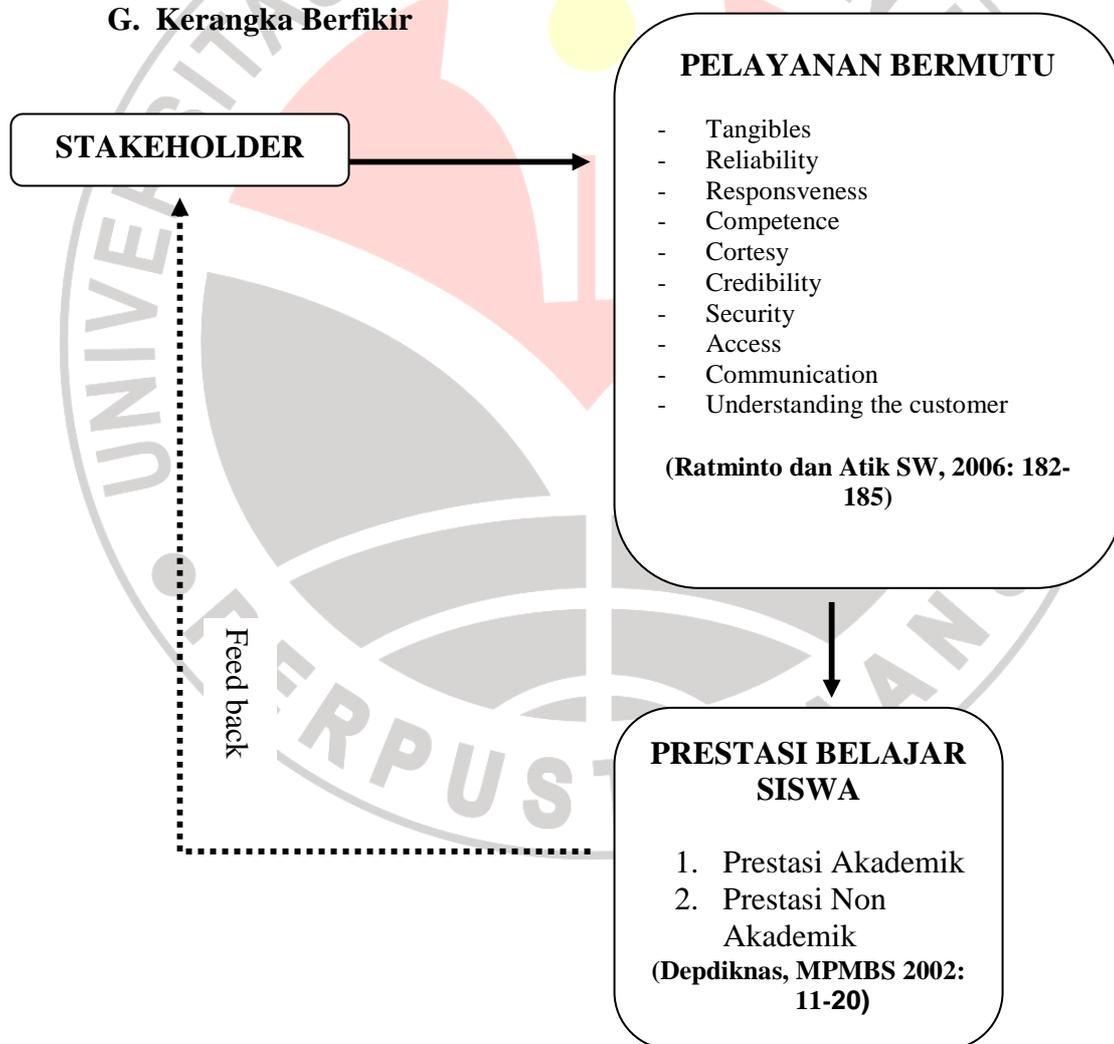
Sasaran penelitian difokuskan pada variabel pelayanan bermutu dan prestasi belajar siswa, independen variabel adalah pelayanan bermutu sebagai variabel X dan dependen variabel adalah prestasi belajar siswa sebagai variabel Y. Sedangkan sub variabel dan indikator-indikator yang menandai kedua variabel tersebut adalah sebagai berikut:

a) Pelayanan bermutu adalah pelayanan yang berorientasi terhadap upaya peningkatan mutu untuk memenuhi harapan atau kepuasan pelanggan. Sebagai indikator pelayanan bermutu peneliti mengambil dimensi utama yang menentukan kualitas jasa menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (Ratminto dan Atik SW, 2006: 182-185) yaitu terdiri dari:

1. Tangibles ( ketampakan fisik )
2. Reliability ( realibilitas )
3. Responsiveness ( responsivitas )
4. Competence ( kompetensi )
5. Courtesy ( kesopanan )
6. Credibility ( kredibilitas )
7. Security ( keamanan )
8. Access ( akses )
9. Communication ( komunikasi )
10. Understanding the customer ( pengertian terhadap konsumen).

- b) Prestasi Belajar Siswa adalah bukti usaha yang telah dicapai. Dengan demikian prestasi merupakan hasil yang telah dicapai seseorang setelah ia melakukan suatu kegiatan yang nilai tersebut diukur dengan indikator tertentu antara lain yaitu: (1) Prestasi Akademik, berupa nilai ulangan umum, UAS, UAN, karya ilmiah, dan lomba akademik. (2) Prestasi Non Akademik, misalnya: olahraga, kesenian, keterampilan kejuruan, dan kegiatan ekstrakurikuler lainnya.

### G. Kerangka Berfikir



**Gambar 1.2**  
**Kerangka Berfikir**

## **H. Metodologi Penelitian**

### **1. Metode Penelitian**

Surakhmad (1992: 131) mengemukakan pendapat bahwa: “Metode merupakan cara utama yang dipergunakan untuk mencapai suatu tujuan, misalnya untuk menguji serangkaian hipotesis dengan menggunakan teknik serta alat-alat tertentu”.

Berdasarkan apa yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini, maka metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode deskriptif yaitu metode penelitian yang digunakan dalam mengkaji permasalahan-permasalahan yang terjadi saat ini atau masa sekarang.

Sementara pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan yang digunakan oleh peneliti dalam meneliti dengan cara mengukur indikator-indikator variabel sehingga dapat diperoleh gambaran umum dan kesimpulan masalah penelitian.

### **2. Teknik Pengumpulan Data**

Agar data-data yang diperoleh relevan dengan permasalahan dalam penelitian ini, maka diperlukan suatu teknik pengumpulan data. Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (1992: 7) bahwa: “Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang ditempuh dan alat-alat yang digunakan oleh peneliti dalam pengumpulan datanya”.

Adapun langkah-langkah dalam proses pengumpulan data ini adalah sebagai berikut:

a. Menentukan alat pengumpulan data

Alat yang digunakan dalam pengumpulan data harus sesuai dengan jenis data, sumber data, maupun metode pengumpulan data. Untuk itu dalam penelitian ini, peneliti menggunakan angket sebagai alat untuk mengumpulkan data. Adapun angket yang disebarakan pada responden ini bersifat tertutup, yaitu: “Angket yang menghendaki jawaban pendek atau jawabannya diberikan dengan membubuhkan tanda tertentu disebut jenis angket tertutup atau angket terbatas”. (Faisal,1982 : 176).

Alasan atau pertimbangan peneliti menggunakan angket tertutup ini yaitu karena selain sesuai dengan permasalahan dalam peneliti ini juga untuk memudahkan peneliti dalam mengolah data dan cukup efektif dan efisien jika digunakan dalam penelitian ini.

b. Menyusun alat pengumpulan data.

Setelah menentukan alat pengumpulan data, maka langkah selanjutnya adalah menyusun alat pengumpulan data agar valid dan reliabel. Untuk itu prosedur yang harus dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Menentukan variabel-variabel yang akan diteliti, yaitu variabel X (Pelayanan Bermutu) dan variabel Y (Prestasi Belajar Siswa).
2. Menentukan indikator dari masing-masing variabel tersebut dan mengidentifikasikan subindikatornya, yaitu dimana variabel X (Pelayanan Bermutu) dan variabel Y (Prestasi Belajar Siswa) dengan beberapa indikator seperti yang telah disebutkan dalam bagian sebelumnya.

3. Menyusun kisi-kisi angket.
  4. Menyusun pernyataan dari masing-masing variabel disertai dengan alternatif jawabannya.
  5. Menentukan kriteria penskoran untuk setiap alternatif jawaban.
- c. Teknik pengolahan data

Mengolah data adalah suatu langkah yang sangat penting dalam kegiatan penelitian. Langkah ini dilakukan agar data yang telah terkumpul mempunyai arti dan dapat ditarik kesimpulan sebagai suatu jawaban dari permasalahan yang diteliti. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Winarno Surakhmad (1994: 109) sebagai berikut: “Mengolah data adalah usaha yang konkrit yang membuat data itu berbicara, sebab betapapun besarnya jumlah dan tingginya nilai data yang terkumpul (sebagai fase pelaksanaan pengumpulan data)”.

Langkah-langkah pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Seleksi angket perhitungan dengan weighted means score
2. Mengubah skor mentah menjadi skor baku
3. Uji normalitas distribusi data
4. Menguji hipotesis penelitian.

## **I. Lokasi, Populasi dan Sampel Penelitian**

### **1. Lokasi**

Lokasi penelitian merupakan tempat dilaksanakannya penelitian, yang dalam hal ini adalah Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 11 Bandung yang

beralamat di Jalan Budi Cilember, Kelurahan Sukaraja, Kecamatan Cicendo, Bandung.

## 2. Populasi

Populasi merupakan sekelompok subjek yang dijadikan sumber data, baik benda, manusia gejala ataupun peristiwa yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Bohar Suharto (1990: 160) menyatakan bahwa: “Populasi adalah keseluruhan objek penelitian, mungkin berupa manusia, gejala-gejala, benda-benda, pola sikap tingkah laku dan lain sebagainya yang menjadi objek penelitian”.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh siswa/siswi SMK Negeri 11 Bandung kelas XI dan XII, yang berjumlah 1030 siswa (terlampir dalam Bab III).

## 3. Sampel

Pengertian sampel menurut Sugiyono (2007: 91) adalah “Bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Sampel penelitian merupakan sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data yang dianggap mewakili seluruh populasi secara representatif.

Untuk menentukan sampel agar datanya benar-benar mewakili seluruh populasi dapat menggunakan rumus seperti yang diungkapkan oleh Rakhmat (1989: 82), yaitu:

$$n = \frac{N}{N.d^2 + 1}$$

Keterangan:

$N$  = Ukuran Populasi

$n$  = Ukuran sampel minimal

$d$  = Presisi

$1$  = Angka Konstan

Data yang diperoleh dari sampel harus dapat berlaku secara umum bagi keseluruhan populasi. Jumlah populasi dalam penelitian ini cukup kecil dan terjangkau secara keseluruhan, maka keseluruhan populasi dijadikan sampel yaitu 91 siswa.

