

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendidikan adalah salah satu faktor bangsa maju lebih unggul dibanding bangsa lainnya. Semakin tinggi tingkat pendidikan suatu masyarakat maka secara tidak langsung akan mendorong tingkat kecerdasan suatu bangsa, sehingga menjadikan bangsa menjadi lebih maju (Khusaeni, 2016). Dalam hal ini peran penyedia layanan jasa pendidikan menjadi penting untuk memenuhi kepuasan pengguna jasa layanan pendidikan karena sebagai tempat belajar konsumen dan menjadi salah satu faktor keberhasilan di masa yang akan datang.

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan apa yang ia dapatkan dengan harapannya. Kepuasan konsumen ini sangat bergantung pada persepsi dan harapan dari konsumen itu sendiri (Indrasari, 2019). Konsumen dapat merasakan kekecewaan jika kinerja atau hasil yang didapatkan tidak sesuai dengan harapan, sebaliknya jika hasil yang didapatkan sesuai ataupun melebihi harapan maka konsumen akan merasa senang dan puas. Karena dengan puasnya konsumen dalam menggunakan jasa maka akan berdampak baik kepada penyedia layanan jasa. Peserta didik dalam hal ini merupakan konsumen untuk layanan jasa pendidikan.

Kepuasan peserta didik memiliki indikator untuk mengukur kepuasan peserta didik antara lain kesesuaian harapan, minat melanjutkan sekolah, kesediaan merekomendasikan (Tjiptono & Gregious, 2005). Manfaat yang diperoleh oleh sekolah jika layanan yang diberikan sekolah pada peserta didiknya sangat memuaskan, maka dengan sendirinya peserta didik akan memberikan kesan yang baik kepada sekolahnya. Kesan dari peserta didik inilah yang menentukan seberapa baik kualitas layanan yang ada pada sekolah (Ainna *et al.*, 2016). Pada beberapa penelitian sudah terbukti bahwa kepuasan peserta didik berdampak positif terhadap sekolah, dimana dalam kesuksesan jangka panjang institusi pendidikan indikator kepuasan melalui *word of mouth*

Muhammad Luqman Nur Hakim, 2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK
SMK PERTIWI JAKARTA**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

yang positif, rekomendasi sekolah oleh peserta didik dan kembalinya peserta didik untuk melanjutkan ke jenjang berikutnya sehingga mereka akan menjadi agen yang merekomendasikan sekolahnya pada saudara, tetangga, dan teman-temannya. Membicarakan hal-hal yang positif terkait sekolah, bersedia membayar lebih, bahkan dapat menjadi sumber daya komunikasi gratis yang efektif dan efisien dalam memasarkan sekolah (Nuryanto, 2013).

Berdasarkan hasil pra-penelitian yang dilakukan, pada tahun 2019 jumlah peserta didik yang keluar berjumlah empat orang kemudian menurun menjadi dua peserta didik, pada 2021 mengalami peningkatan kembali menjadi tiga peserta didik. Berikut diperlihatkan ilustrasi mengenai jumlah peserta didik keluar dari SMK Pertiwi Jakarta dalam empat tahun terakhir:

Tabel 1.1 Jumlah Peserta Didik di SMK Pertiwi Periode 2019-2022

No	Tahun	Peserta Didik		Total
		Masuk	Keluar	
1	2019	97	4	93
2	2020	70	2	69
3	2021	74	3	71
4	2022	51	-	51

Sumber : Data Diolah (2023)

Berdasarkan pra-penelitian yang dilakukan kepada tujuh peserta didik diketahui bahwa harapan peserta didik belum terpuaskan dengan yang diberikan oleh sekolah seperti terbatasnya lahan sekolah, tidak adanya laboratorium untuk menunjang mata pelajaran, kurangnya fasilitas yang ada di dalam kelas seperti proyektor, serta kurang diperhatikannya peserta didik oleh guru. Dalam penelitian Setiorini *et al.* (2019) terjadinya peserta didik keluar pada SMP Amaliah diakibatkan ketidakpuasan peserta didik dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh pihak sekolah. Sedangkan dalam penelitian Hidayana (2021) faktor-faktor penyebab keluarnya peserta didik disebabkan oleh faktor internal dan eksternal dimana faktor internal meliputi lahan sekolah yang terbatas, kurangnya fasilitas sarana dan prasarana, kualitas yang diberikan oleh guru dan staff semakin menurun, lokasi tidak strategis dan

Muhammad Luqman Nur Hakim, 2023

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK SMK PERTIWI JAKARTA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

harga biaya pendidikan yang mahal sedangkan penyebab dari faktor eksternal meliputi semakin banyaknya persaingan dalam dunia pendidikan yang memberikan penawaran yang lebih menarik serta adanya kehadiran sekolah yang lebih murah dan terjangkau, sehingga hal tersebut membuat sekolah harus mampu untuk bersaing dengan kompetitor untuk memenangkan persaingan.

Menurut Kotler & Keller (2012) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta didik seperti kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, biaya tambahan dan kemudahan dalam mengakses. Dari faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta didik salah satunya adalah kualitas pelayanan. Penyedia layanan jasa harus memperhatikan kepuasan konsumen karena dampak dari konsumen yang puas adalah dapat meningkatkan keunggulan perusahaan dalam persaingan, sehingga hal tersebut membantu penyedia jasa mencapai tujuan.

Keberhasilan sebuah sekolah dalam memberikan pendidikan dapat diukur dari kepuasan peserta didiknya dimana kepuasan pelanggan jasa pendidikan adalah salah satu faktor penentu keberhasilan kompetisi pendidikan (Bayu & Habibah, 2017). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik sejalan dengan penelitian Gofur (2019) bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dalam penelitian lain menyimpulkan terdapat pengaruh secara simultan dan parsial dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik dalam mengikuti kursus di LBB Ganesha Operation (Sari, 2014). Namun dalam penelitian Pribadi (2022) dimana tidak ada satupun variabel yang hasilnya memuaskan, itu artinya perlu diadakan evaluasi mendalam dan menyeluruh terhadap semua variabel. Hal tersebut sama seperti penelitian Arisandi *et al.* (2021) bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan peserta pelanggan. Sehingga, dalam penelitian ini hendak mendeskripsikan kepuasan peserta didik terhadap kualitas layanan jasa pendidikan di SMK Pertiwi Jakarta, sebagai tempat penyelenggaraan penelitian. Kualitas pelayanan yang dimaksud adalah fasilitas sarana dan prasarana penunjang aktivitas belajar

Muhammad Luqman Nur Hakim, 2023

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK SMK PERTIWI JAKARTA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

peserta didik di sekolah, kurikulum, pelayanan administrasi yang teratur dan jelas bagi peserta didik, tenaga pengajar yang kompeten dalam bidangnya, bahan, metode serta media ajar yang digunakan dalam proses belajar peserta didik.

Setelah melihat latar belakang maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK SMK PERTIWI JAKARTA”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, rumusan masalah yang dapat dikaji dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana gambaran kualitas pelayanan jasa pendidikan dan kepuasan peserta didik di SMK Pertiwi Jakarta?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan jasa pendidikan terhadap kepuasan peserta didik di SMK Pertiwi Jakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan jasa pendidikan dan kepuasan peserta didik di SMK Pertiwi Jakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa pendidikan terhadap kepuasan peserta didik di SMK Pertiwi Jakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian yang dilaksanakan ini diharapkan dapat memberi manfaat baik dari segi ilmiah maupun segi praktis, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dan informasi terhadap para peneliti selanjutnya sebagai referensi penelitian serta diharapkan dapat berkontribusi bagi pengembangan teori yang berhubungan dengan manajemen sumber daya manusia.

Muhammad Luqman Nur Hakim, 2023

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK SMK PERTIWI JAKARTA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis atau perguruan tinggi, diharapkan penelitian ini bisa digunakan sebagai kajian pustaka untuk sarana peningkatan ilmu pengetahuan terutama dalam Program Studi Kewirausahaan.
- b. Bagi SMK Pertiwi Jakarta, diharapkan penelitian ini bisa memberikan informasi kepada sekolah mengenai kualitas layanan yang diberikan terhadap kepuasan peserta didik sehingga penelitian ini dapat menjadi bahan masukan untuk meningkatkan kualitas layanan jasa pendidikan di kemudian hari.
- c. Bagi pembaca, diharapkan penelitian ini bisa menambah wawasan mengenai faktor dan indikator ketika memilih sebuah lembaga pendidikan baik formal maupun non formal yang sesuai dengan harapan ataupun kebutuhan.