

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan siswa adalah aspek penting dalam dunia pendidikan, karena secara langsung berdampak pada keberhasilan siswa dan lembaga pendidikan. Kepuasan siswa bukan pertimbangan utama dalam pendidikan. Namun, karena fokus saat ini bergeser dari pendekatan yang berpusat pada siswa, pentingnya memahami dan menangani kebutuhan siswa menjadi lebih jelas sehingga institusi pendidikan mulai aktif mencari umpan balik dari siswa yang berupa kepuasan siswa untuk meningkatkan layanan program pendidikan. Hal ini berarti kualitas layanan akademik memiliki pengaruh yang besar sebagai standar perbandingan dalam evaluasi kepuasan siswa. Dengan memprioritaskan kebutuhan siswa, sekolah menciptakan lingkungan yang inklusif dan mendukung meningkatkan pengalaman belajar secara keseluruhan, yang akan bermanfaat bagi siswa dan sekolah.

Hal ini sejalan dengan pendapat Sutopo dan Suryanto (2003, hlm.2), Bahwa perbaikan kualitas layanan merupakan usaha yang dilakukan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Juga pendapat dari Day Tse dan Wilton (1988, hlm.204), bahwa kepuasan pelanggan merupakan respon terhadap evaluasi yang dirasakan antara kualitas layanan dengan apa yang diharapkan dan dibutuhkan seseorang. Adapun pernyataan menurut Cronin dan Taylor (2014, hlm.295), hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan memiliki keterkaitan dimana kepuasan pelanggan dapat menimbulkan kualitas layanan. Salah satu kemungkinan hubungan yang banyak disepakati adalah bahwa kepuasan membantu pelanggan dalam merevisi persepsinya terhadap kualitas layanan.

Salah satu indikator keberhasilan sekolah dalam melaksanakan pendidikan ditunjang dari layanan yang diberikan serta manajemen pendidikan di sekolah tersebut, suatu sekolah bila ingin dikatakan berkualitas maka sekolah tersebut harus memberikan layanan yang terbaik untuk siswanya. Hal ini dapat diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Nadira Martasubrata (2016, hlm.143) yang menjelaskan bahwa mutu layanan akademik mempunyai pengaruh yang signifikan

terhadap kepuasan siswa di Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Indonesia.

Kepuasan siswa juga sangat berpengaruh terhadap eksistensi lembaga pendidikan, sehingga muncul tanggapan seseorang bahwa sekolah favorit dianggap memiliki kualitas layanan pendidikan, kepuasan siswa yang tinggi dan kualitas lulusan yang bermutu. Hal ini dapat dibuktikan oleh data kepuasan siswa dari salah satu SMK yang terbilang cukup favorit di wilayah Kota Bandung.

Tabel 1. 1

Tabel Data Kepuasan Siswa SMK BPI Bandung Tahun 2018 – 2021

No	Tahun	Presentase		Predikat
		Kepuasan	Ketidakpuasan	
1	2018	74,60	25,40	Cukup
2	2019	74,05	25,95	Cukup
3	2020	73,64	26,36	Cukup
4	2021	72,92	27,08	Cukup

Sumber: Staf Tata Usaha SMK BPI Bandung

Tabel 1. 2

Kriteria Kepuasan Siswa SMK BPI Bandung Tahun 2018 - 2021

Tingkat Kesesuaian	Persentase	Predikat
Tingkat Kesesuaian	91 – 100	Amat Baik
Tingkat Kesesuaian	75 - 90,99	Baik
Tingkat Kesesuaian	60 - 74,99	Cukup
Tingkat Kesesuaian	< 60	Kurang

Sumber: Staf Tata Usaha SMK BPI Bandung

Dari tabel 1 diatas dapat disimpulkan bahwa data kepuasan siswa di SMK BPI Bandung mengalami penurunan pada setiap tahunnya, tingkat kepuasan siswa pada tahun 2018 adalah 74,60%, pada tahun 2019 tingkat kepuasan siswa di SMK BPI Bandung menurun 0,55% menjadi 74,05%, pada tahun 2020 tingkat kepuasan siswa juga mengalami penurunan sebesar 0,41% menjadi 73,64%, kemudian pada

tahun 2016 tingkat kepuasan siswa juga mengalami penurunan sebesar 0,72% menjadi 72,92%. Tahun yang banyak mengalami penurunan yaitu tahun 2021 yaitu 0,72%.

Seringkali, siswa mengalami ketidakpuasan ketika mereka tidak melihat keterkaitan antara materi pembelajaran dengan kehidupan sehari-hari mereka. Kurikulum yang tidak relevan dengan kebutuhan dan minat siswa dapat mengurangi motivasi dan kepuasan belajar. Selain itu siswa yang merasa kurang terlibat dalam pembelajaran, baik karena metode pengajaran yang monoton atau kurangnya interaksi dalam kelas, cenderung mengalami kebosanan dan ketidakpuasan. Dan tugas yang berlebihan tetapi pemahaman siswa yang masih kurang juga menyebabkan ketidakpuasan

Guru juga sangat menentukan keberhasilan dalam mewujudkan visi dan misi sekolah yang telah dibuat atau dirumuskan hal ini merupakan suatu kenyataan karena guru merupakan pelaksana teknis operasional lembaga pendidikan yang melaksanakan tugas mengajar siswa. Salah satu komponen yang penting dalam dunia pendidikan adalah guru, karena fungsi utama guru adalah merancang, mengolah, melaksanakan dan mengevaluasi pembelajaran. Dalam arti lain, kualitas yang utama dalam pembelajaran terletak kepada guru atau pendidik. Oleh karena itu guru sebagai pendidik harus mempunyai kualitas yang baik dan mumpuni dalam melakukan kewajiban dan tanggung jawabnya. Hubungan yang baik antara siswa dan guru dapat membentuk lingkungan belajar yang positif. Siswa yang merasa didukung dan dihargai oleh guru mereka cenderung lebih puas dan termotivasi.

. Secara keseluruhan, kepuasan siswa tidak hanya mengubah pengalaman belajar individual, tetapi juga membentuk dasar untuk sistem pendidikan yang efektif. Dengan menciptakan lingkungan yang memprioritaskan kepuasan siswa, kita membuka pintu untuk prestasi akademis yang lebih tinggi, pertumbuhan pribadi, dan kesejahteraan siswa secara menyeluruh. Dengan memberikan kualitas yang baik dapat meningkatkan kepuasan siswa dan memahami kebutuhan siswa

Selain itu juga terdapat hasil penelitian yang dilakukan oleh Tri Abdi Setyaningrum (2014, hlm. 95) yang menjelaskan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka kepuasan siswa akan semakin meningkat.

Berdasarkan dari hasil penelitian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “*Analisis Tingkat Kepuasan Belajar Siswa Kelas X Otomatisasi dan Tata Kelola Perkantoran SMK BPI Bandung*”

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Inti kajian dalam penelitian ini adalah masalah kepuasan belajar siswa kelas X Otomatisasi dan Tata Kelola Perkantoran (OTKP) di SMK BPI Bandung. Dilihat dari data hasil survey yang dilakukan oleh sekolah menunjukkan bahwa hasil kepuasan belajar siswa yang tidak stabil . tingkat kepuasan siswa yang tidak stabil tersebut dapat dipengaruhi oleh banyak faktor. Faktor yang mempengaruhi kepuasan belajar siswa yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah dari cara guru dalam mengajar, sering kali dalam proses belajar siswa merasa kesulitan dalam memahami materi pelajaran dapat menjadi hambatan serius bagi kepuasan belajar siswa. Jika siswa merasa tertinggal atau kesulitan mengikuti pelajaran, hal ini dapat menyebabkan frustrasi dan ketidakpuasan, hubungan yang kurang baik antara siswa dan guru, serta kurangnya dukungan atau pemahaman dari pihak pendidik terhadap kebutuhan individual siswa, dapat menjadi masalah serius yang mengurangi kepuasan belajar

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan yang menjadi pokok penelitian yakni perlu adanya peningkatan kepuasan siswa dalam belajar. Dalam penelitian ini Peneliti hanya meneliti responden pada peserta didik kelas X OTKP di SMK BPI Bandung tahun ajaran 2021/2022.

Maka rumusan masala pada penelitian ini yakni : Bagaimana gambaran tingkat kepuasan siswa kelas X Otomatisasi dan Tata Kelola Perkantoran di SMK BPI Bandung ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dipaparkan diatas tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana gambaran tingkat kepuasan siswa kelas X Otomatisasi dan Tata Kelola Perkantoran di SMK BPI Bandung .

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang bisa dilihat dari beberapa aspek, antara lain sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi alternatif bagi para guru dan siswa dalam memahami tingkat kepuasan siswa dalam pembelajaran khususnya pada kelas X OTKP di SMK BPI Bandung

2. Secara Praktis

- a. Bagi peneliti pendidikan, diharapkan dapat menambah pemahaman mengenai tingkat kepuasan siswa pada pembelajaran serta menambah pengalaman baru
- b. Bagi sekolah, diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas layanan.
- c. Bagi guru, diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan referensi dalam memberikan pelayanan kepada siswa guna meningkatkan kepuasan belajar siswa.
- d. Bagi siswa, diharapkan dapat meningkatkan mutu pembelajaran lebih baik, sehingga dapat termotivasi agar mendapatkan hasil belajar yang baik .