

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Pendidikan adalah fondasi utama dalam pengembangan potensi manusia dan peningkatan taraf hidup. Dalam era modern ini, kesadaran akan pentingnya pendidikan berkualitas semakin meningkat di masyarakat. Upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan menjadi fokus utama lembaga pendidikan, mengingat perlunya memenuhi tuntutan global dan kebutuhan masyarakat akan pendidikan yang berkualitas. Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh lembaga pendidikan dalam mencapai pendidikan berkualitas adalah dengan meningkatkan pengelolaan layanan pendidikan, termasuk layanan administrasi. Pengelolaan administrasi yang memberikan pelayanan yang baik dapat menunjukkan bahwa sekolah menjamin atas budaya pengelolaan sekolah yang berkualitas.

Suatu layanan dapat dinilai berkualitas apabila memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Menurut Kotler (2002, hal. 278) mengemukakan bahwa kualitas layanan adalah keseluruhan bentuk karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan baik secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Tjiptono dan Chandra (2016, hal. 292) bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil dari pemenuhan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam konteks pendidikan pelanggan yang dimaksud adalah siswa, yakni sebagai pelanggan internal. Kepuasan siswa akan memberi pengaruh yang signifikan terhadap eksistensi lembaga pendidikan dan dapat menciptakan reputasi positif di masyarakat. Kepuasan siswa dapat dicapai melalui pelayanan administrasi kesiswaan yang baik. Administrasi kesiswaan memiliki peran penting dalam proses belajar siswa karena berkaitan langsung dengan pengelolaan sekolah dan proses pembelajaran.

Meskipun demikian fenomena kepuasan siswa yang kurang masih menjadi perhatian. Fenomena tersebut terjadi di SMK Negeri 11 Bandung, dimana data

kepuasan pelanggan yakni siswa menunjukkan penurunan. Berikut ini data survei kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh manajemen mutu sekolah SMK Negeri 11 Bandung selama 3 tahun dalam Tabel 1.1.

**Tabel 1.1.**  
**Hasil Survei Kepuasan Pelanggan SMKN 11 Bandung**

No.	Keterangan	2021		2022		2023	
		Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas
1.	Siswa Terhadap Guru	97,40	02,60	82,00	18,00	80,00	20,00
2.	Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling	89,00	11,00	83,00	17,00	82,00	18,00
3.	Siswa Terhadap Wali Kelas	84,50	15,50	83,00	17,00	80,00	20,00
4.	Siswa Terhadap Sarana Prasarana	87,22	12,56	75,00	25,00	70,00	30,00
5.	Siswa Terhadap Layanan Tata Usaha	92,40	07,60	79,00	21,00	78,00	22,00
6.	Siswa Terhadap Layanan PKL	97,50	02,50	85,00	15,00	85,00	20,00
7.	Siswa Terhadap Ekstrakurikuler	95,00	05,00	87,00	13,00	80,00	20,00
8.	Siswa Terhadap Kebersihan	89,44	10,56	80,00	20,00	78,00	22,00
9.	Siswa Terhadap Layanan Ulangan Berbasis IT	97,00	03,00	78,00	22,00	77,00	23,00
10.	Siswa Terhadap Program Keahlian	81,00	19,00	78,00	22,00	76,00	24,00
<b>Rata - Rata</b>		<b>91,046</b>	<b>08,48</b>	<b>81,00</b>	<b>19,00</b>	<b>78,60</b>	<b>21,40</b>

*Sumber: Wakil Manajemen Mutu SMKN 11 Bandung*

**Tabel 1.2.**  
**Kriteria Tingkat Kepuasan Pelanggan SMKN 11 Bandung**

<b>Tingkat Kesesuaian</b>	<b>Persentase (%)</b>	<b>Kriteria</b>
Tingkat Kesesuaian	90 – 100	Amat Baik
Tingkat Kesesuaian	75 – 90,99	Baik
Tingkat Kesesuaian	60 – 74,99	Cukup
Tingkat Kesesuaian	< 60	Kurang

*Sumber: Wakil Manajemen Mutu SMKN 11 Bandung*

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan pada tahun 2021 sebesar 91,046% dengan kriteria amat baik, pada tahun 2022 sebesar 81,00% dengan kriteria baik, dan pada tahun 2023 tingkat kepuasan pelanggan sebesar 78,60% dengan kriteria baik. Berdasarkan hasil survei tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan selama tiga tahun tersebut mengalami penurunan. Pada tahun 2021 ke tahun 2022 mengalami penurunan tingkat kepuasan pelanggan sebesar 10,04% kemudian pada tahun selanjutnya yakni dari tahun 2022 ke tahun 2023 mengalami penurunan sebesar 2,40% sehingga menyebabkan tingkat kepuasan pelanggan yang berasal dengan kriteria amat baik menurun menjadi kriteria baik. Apabila penurunan terus terjadi setiap tahun maka hal tersebut dikhawatirkan dapat meningkatkan keluhan siswa. Maka dari itu, data yang telah disajikan dapat menunjukkan terdapat masalah pada tingkat kepuasan pelanggan yang belum optimal.

Implikasi dari penurunan ini apabila dibiarkan dapat membawa dampak yang serius bagi SMK Negeri 11 Bandung, termasuk potensi meningkatnya keluhan dari siswa. Penelitian oleh Sabharwal dan Soch (2011) menyoroti pentingnya mengurangi keluhan pelanggan karena dapat berdampak negatif pada citra perusahaan dan kepercayaan pelanggan terhadap suatu produk atau layanan. Adapun menurut Ahmad dkk. (2021) kepuasan siswa yang rendah dapat berdampak negatif pada kinerja akademik siswa. Siswa yang tidak puas dapat menyebabkan menurunnya motivasi untuk belajar, berpartisipasi aktif atau mencapai potensi akademik mereka yang sebenarnya. Oleh karena itu, upaya perbaikan yang tepat diperlukan untuk mengatasi penurunan ini dan memastikan tingkat kepuasan

Meidyna Mala Maelita, 2024

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN TERHADAP KEPUASAN SISWA JURUSAN MANAJEMEN PERKANTORAN DAN LAYANAN BISNIS DI SMK NEGERI 11 BANDUNG**

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

pelanggan dapat dipertahankan atau bahkan ditingkatkan di masa mendatang. Dari data yang telah disajikan di atas dapat disimpulkan sekolah SMK Negeri 11 Bandung perlu melakukan upaya perbaikan dalam mengatasi penurunan dan meningkatkan kepuasan siswa.

Dengan memperhatikan urgensi dari masalah kepuasan siswa dan dampak yang ditimbulkan dari hasil kepuasan siswa yang belum optimal, muncul pertanyaan penelitian: bagaimana cara meningkatkan kepuasan siswa dan faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhinya? Untuk menjawab pertanyaan tersebut, peneliti menggunakan teori TQM (*Total Quality Management*) yang dicetuskan Edward Sallis melalui pendekatan kuantitatif.

Teori TQM dipilih karena dapat menjadi landasan yang diterapkan melalui perbaikan secara berkelanjutan sehingga dapat menjadi strategi dalam meningkatkan kualitas lembaga yang bersangkutan dalam hal ini pendidikan. Menurut Sallis (2012, hal. 73) TQM merupakan sebuah filosofi tentang perbaikan secara terus menerus, yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pada pelanggannya saat ini dan untuk masa yang akan datang. Kemudian pendekatan kuantitatif juga dipilih karena dapat memungkinkan pengumpulan data dilakukan secara sistematis dan terstruktur melalui teknik survei. Pendekatan ini juga dapat memungkinkan generalisasi hasil penelitian kepada populasi yang lebih luas dan dapat membantu memvalidasi temuan sehingga memperkuat kepercayaan terhadap hasil penelitian (Creswell & Creswell, 2017, hal. 102-103). Dengan demikian diharapkan penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang cara meningkatkan kepuasan siswa di SMK Negeri 11 Bandung.

## **1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah**

Inti kajian dalam penelitian ini selaras dengan fenomena yang telah dijelaskan dalam latar belakang yakni kepuasan siswa yang belum optimal di SMK Negeri 11 Bandung. Fenomena tersebut didukung dengan hasil wawancara awal yang telah dilakukan oleh penulis pada hari Jumat, 16 Februari 2024 bersama beberapa siswa jurusan Akuntansi dan Pemasaran bahwa ditemukan keluhan terkait

Meidyna Mala Maelita, 2024

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN TERHADAP KEPUASAN SISWA JURUSAN MANAJEMEN PERKANTORAN DAN LAYANAN BISNIS DI SMK NEGERI 11 BANDUNG**

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

layanan pendidikan yang diberikan sekolah yakni adanya perilaku tenaga layanan yang kurang menyenangkan, adanya ketidakkonsistenan layanan serta sering kali siswa mendapat informasi yang kurang jelas dari sekolah. Hasil tersebut menunjukkan adanya ketidakpuasan siswa terhadap layanan sekolah.

Masalah kepuasan siswa perlu segera dilakukan solusi agar tidak menyebabkan meningkatnya keluhan siswa yang berkepanjangan. Solusi tersebut dapat ditemukan apabila penelitian ini menggunakan *grand theory* yang tepat. Maka dari itu *grand theory* yang digunakan pada penelitian ini adalah teori TQM (*Total Quality Management*) yang dicetuskan oleh Edward Sallis dalam bukunya "*Total Quality Management in Education*". Dalam perspektif TQM, terdapat sejumlah faktor yang diidentifikasi sebagai penentu kepuasan siswa di lembaga pendidikan. Faktor-faktor ini meliputi aspek-aspek seperti kualitas pengajaran, fasilitas fisik, interaksi dengan guru dan rekan sebaya, kemampuan untuk melayani (layanan kesiswaan), ketersediaan sumber daya akademik, program pengembangan diri, dan responsifnya sekolah terhadap kebutuhan siswa (Dewi, 2021) (Chi, 2022). Namun, dalam penelitian ini hanya satu faktor yang menjadi fokus utama, yaitu kualitas layanan kesiswaan.

Kualitas layanan administrasi kesiswaan dipilih sebagai fokus penelitian karena memiliki dampak langsung pada pengalaman siswa di lingkungan pendidikan. Pertama, layanan administrasi kesiswaan sering kali menjadi titik kontak pertama bagi siswa dalam mengatasi berbagai masalah yang mereka hadapi, mulai dari administrasi akademik hingga dukungan emosional sehingga kualitas layanan kesiswaan dapat menjadi kunci dalam menciptakan rasa percaya dan kepuasan siswa terhadap institusi pendidikan. Hal tersebut selaras bahwa pelayanan yang baik dapat menciptakan kepercayaan pelanggan. (Bowen & Lawler III, 1992). Kedua, pentingnya kualitas layanan administrasi kesiswaan juga terbukti dalam literatur manajemen layanan dimana pelayanan yang baik di bidang ini menciptakan lingkungan yang kondusif untuk pembelajaran dan pengembangan siswa. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990, hal. 15-17) menekankan pentingnya kesesuaian antara persepsi dan harapan pelanggan terhadap layanan

yang diberikan. Oleh karena itu, pemahaman mendalam tentang kualitas layanan administrasi kesiswaan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi institusi pendidikan dalam meningkatkan kepuasan siswa dan mempertahankan citra lembaga pendidikan.

Berdasarkan urgensi penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dari itu penulis mengkaji lebih dalam faktor-faktor yang diindikasikan dapat berpengaruh terhadap kepuasan siswa dengan mengambil judul “**Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa Jurusan Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis di SMK Negeri 11 Bandung**”. Masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran tingkat kualitas pelayanan administrasi kesiswaan di SMK Negeri 11 Bandung?
2. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan siswa jurusan Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis terhadap pelayanan administrasi kesiswaan di SMK Negeri 11 Bandung?
3. Bagaimana gambaran pengaruh kualitas pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa jurusan Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis di SMK Negeri 11 Bandung?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk memperoleh pengetahuan dan melakukan kajian secara ilmiah mengenai pengaruh Kualitas pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa jurusan Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis di SMK Negeri 11 Bandung. Adapun tujuan khusus yang ingin diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan administrasi akademik di SMK Negeri 11 Bandung.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa jurusan Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis terhadap pelayanan administrasi kesiswaan di SMK Negeri 11 Bandung.

Meidyna Mala Maelita, 2024

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN TERHADAP KEPUASAN SISWA JURUSAN MANAJEMEN PERKANTORAN DAN LAYANAN BISNIS DI SMK NEGERI 11 BANDUNG**

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

3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa jurusan Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis di SMK Negeri 11 Bandung.

#### **1.4. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan dan manfaat yang komprehensif bagi peneliti dan lembaga pendidikan terkait. Secara ideal, penelitian ini memiliki kegunaan dalam berbagai aspek, diantaranya:

1. Kegunaan Teoritis
  - a. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan dalam memperkaya pemikiran, pengetahuan, dan pengembangan keilmuan khususnya mengenai dunia pendidikan yang berkaitan dengan kepuasan siswa yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan administrasi kesiswaan.
  - b. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan untuk peneliti-peneliti lain yang akan melakukan penelitian serupa di masa yang akan datang.
2. Kegunaan Praktis
  - a. Lembaga Sekolah SMK Negeri 11 Bandung

Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh lembaga terkait sebagai bahan informasi sekaligus evaluasi terhadap upaya yang telah dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada siswa. Selain itu, penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menerapkan kebijakan untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kesiswaan.
  - b. Bagi Peneliti

Bagi peneliti hasil penelitian ini berguna untuk mengetahui kondisi sebenarnya mengenai kualitas layanan administrasi kesiswaan dan kaitannya mempengaruhi kepuasan siswa sekaligus untuk memperoleh inspirasi dan motivasi bagi penulis untuk menerapkan pengetahuan apabila melanjutkan karir di dunia pendidikan.