BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perubahan yang terjadi semakin cepat, akibatnya persaingan semakin hari semakin ketat, hal tersebut kerena arus informasi yang tidak terbentung dimana jarak ruang dan waktu tidak lagi menjadi hambatan dalam berinteraksi dan bertransaksi. Perubahan tersebut harus di antisipasi oleh organisasi apapun termasuk oleh dunia pendidikan

Perubahan tersebut harus segera disikapi oleh dunia pendidikan untuk berbenah diri dalam proses penyelenggaraan pendidikan sehingga menghasilkan lulusan yang mempunyai kemampuan untuk bersaing secara kompetitif

Sekolah kejuruan merupakan salah satu yang harus berbenah diri dalam menyikapi perubahan tersebut. Sekolah Menengah Kejuruan merupakan jenjang pendidikan menengah yang mempersiapkan siswanya untuk memiliki sejumlah keterampilan tertentu.

Sekolah Kejuruan menjadi salah satu lembaga pendidikan yang dijadikan pilihan bagi orang tua untuk menyekolahkan anaknya, berdasarkan data yang diperoleh setiap tahun animo lulusan SMP yang mau masuk ke SMK meningkat 11 persen, menurut Direktur Pembinaan SMK Kemendikbud menjelaskan, pada 2013 lulusan SMP yang mendaftar ke SMK ada 1,921.919 orang. (www. Sindonews.com, 22 April 2014).

Melihat perkembangan jumlah peminat sudah seharusnya sekolah kejuruan untuk melakukan upaya perubahan, salah satu perubahan dalam manajemen sekolah adalah siswa tidak hanya dijadikan sebagai objek saja akan tetapi siswa diposisikan sebagai pelanggan pendidikan.

Pembaharuan dalam pengelolaan pendidikan menjadikan siswa sebagai unsur penting dalam penyelenggaraan pendidikan, siswa ditempatkan sebagai

pelanggan jasa pendidikan sehingga perhatian dan perlakuan terhadap siswa sebagai pelanggan harus menjadi fokus utama, karenanya dalam menyelenggarakan pendidikan kepuasan siswa menjadi semakin penting untuk diperhatikan oleh sekolah. Sallis (2012, hlm. 68) menyebutkan bahwa siswa merupakan pelanggan utama di sekolah.

Sebagai pelanggan utama siswa mempunyai kebutuhan dan harapan terkait dengan proses pendidikan disekolah, apabila kenyataan yang diterima siswa sesuai dengan harapan yang diinginkan maka siswa tersebut merasa puas.

Kepuasan siswa adalah sikap positif siswa terhadap pelayanan proses belajar mengajar yang dilaksanakan oleh guru karena adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dan dibutuhkan dengan kenyataan yang diterimanya (Sopiatin, 2010, hlm. 33)

Hal lain mengenai kepuasan dikemukakan oleh Kotler (2009,hlm. 36) yang mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kesan terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya.

Kepuasan siswa sebagai pelanggan memiliki peranan yang penting bagi suatu organisasi manapun termasuk organisasi sekolah, apabila siswa sebagai pelanggan merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh sekolah maka akan berdampak pula terhadap kinerja siswa tersebut serta keberlangsungan dan keberhasilan penyelenggaraan pendidikan di sekolah

Mengingat pentingnya kepuasan siswa sudah seharusnya pola manajemen yang ada disekolah harus berorientasi kepada siswa tersebut. Tjiptono (1996, hlm. 159) mengungkapkan bahwa ada dua faktor yang mempengaruhi kepuasan, yaitu faktor internal dan faktor eksternal, berkaitan dengan pendidikan faktor internal juga berkaitan dengan strategi pemasaran yang dapat mempengaruhi persepsi siswa

Kotler (2009, hlm. 9) mengemukakan pemasaran adalah suatu proses sosial yang didalamnya individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka

butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan dan secara bebas mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain

Pemasaran jasa pendidikan yang dimaksud bukan hanya menjual, mempromosikan sekolah ataupun dikomersilkan, sekolah sebagai lembaga pendidikan adalah kegiatan yang melayani konsumen berupa murid, siswa dan masyarakat atau stakeholder pendidikan, karena siswa membayar sejumlah uang yang cukup mahal maka siswa sebagai pelanggan akan menuntut layanan yang baik dari sekolah. Semuanya akan bermuara kepada sasaran memuaskan konsumen, inilah tujuan hakiki dari marketing lembaga pendidikan. (Alma, 2005, hlm. 46)

Selain faktor pemasaran. kepuasan siswa juga dipenaruhi oleh kualitas layanan akademik, Menurut Sallis (2007, hlm. 122) dilihat jenis pelanggannya, sekolah dikatakan berhasil jika

1. Siswa puas dengan layanan sekolah,
2. Orang tua siswa puas terhadap layanan yang diberikan kepada anaknya maupun layanan kepada orang tua
3. Pihak pemakai/penerima lulusan puas karena menerima lulusan yang sesuai dengn harapan
4. Guru dan karyawan puas dengan pelayanan sekolah..

Kualitas layanan akademik memiliki peranan penting dalam memenuhi tuntutan serta keinginan. Apabila layanan yang diterima oleh siswa sesuai dengan apa yang mereka harapkan maka siswa akan merasa puas dengan layanan yang mereka terima karena puas atau tidaknya siswa akan berdampak kepada kinerja siswa tersebut. (Sopiatin, 2010, hlm. 37)

Kualitas layanan merupakan keseluruhan layanan yang diberikan oleh pihak sekolah dalam rangka memuaskan siswanya sebagai pelanggan, karenanya semua aspek yang terkait dengan penyelenggraan pendidikan harus mempunyai standar yang baik.

Terkait dengan kepuasan siswa, *Harian Umum Pikiran Rakyat (Senin 13 Juli 2009)* melansir bahwa tiga SMKN di Kab. Bandung relatif kurang diminati para lulusan SMP/MTs. Bahkan ada jurusan terpaksa ditutup di SMKN 1 Katapang karena kurang peminat dari siswa untuk masuk ke jurusan tersebut. (www.pikiran-rakyat.com, 11 Februari 2014). Dari data tersebut harus menjadi peringatan bagi sekolah kejuruan swasta bahwa prinsip pemasaran harus dilakukan agar bisa bersaing dan tetap eksis menjalankan penyelenggaraan pendiidkan, akan tetapi perlu diperhatikan bahwa pemasaran yang dilakukan jangan berlebihan seperti sekarang, karena promosi yang muluk merupakan faktor penyebab ketidakpuasan siswa, (Alma, 2007, hlm. 35). Berkaitan dengan pemasaran jasa pendidikan, pada dasarnya penerapan pemasaran adalah untuk menciptakan kepuasan bagi pelanggan pendidikan, (Tim Dosen Administrasi Pendidikan, 2007, hlm. 338)

Berkaitan dengan kepuasan siswa, berdasarkan studi pendahuluan dan realitas di lapangan terlihat bahwa kondisi sarana yang belum menunjang untuk melaksanakan pembelajaran serta prasarana sekolah yang belum lengkap sebagai kegiatan inti pembelajaran, kegiatan ekstrakurikuler sekolah yang tidak lengkap, bahkan setiap bulan terjadi pengurangan siswa, siswa yang keluar tersebut merupakan sesuatu hal yang harus mendapatkan perhatian yang serius dari sekolah, faktor-faktor tersebut merupakan faktor yang membuat siswa tidak puas, dengan kata lain bahwa kenyataan yang diterima oleh siswa belum sepenuhnya sesuai dengan apa yang diharapkan siswa dalam mendapatkan layanan pendidikan di sekolah

Karenanya sekolah sebagai lembaga yang menyelenggarakan pendidikan harus lebih memperhatikan pelayanan bagi siswa karena bagaimanapun juga dewasa ini siswa diposisikan sebagai pelanggan utama di sekolah yang memberikan implikasi bahwa kepuasan siswa merupakan tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pendidikan di sekolah.

Penelitian tentang kepuasan siswa sudah banyak dilakukan sehingga ditemukan beberapa hasil penelitiannya yang dapat dijadikan sebagai pendukung atau pembanding dalam penelitian ini.

Elisabeth K. Soedijati (2011) dalam jurnal pengaruh bauran pemasaran perguruan tinggi terhadap kepuasan dan dampaknya kepada loyalitas mahasiswa pada tiga PTS terkemuka di kota bandung, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa bauran pemasaran memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas mahasiswa.

Irna Siskatrin (2013) dalam penelitiannya di STP Bandung mengemukakan bahwa kualitas layanan akademik dan biaya berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Ai H. (2013) dalam penelitiannya terhadap siswa SMP Kota Tasikmalaya mengemukakan bahwa kepuasan siswa dipengaruhi oleh kualitas layanan guru dan biaya pribadi

Dedek K. Gultom dkk (2014) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa Bauran pemasaran jasa (Produk, Biaya Pendidikan, Tempat, Proses, Orang, Bukti fisik) dan Kualitas Pelayanan (Bukti langsung, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Dan Empati) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa

Adapun pembeda dengan penelitian pendahulu adalah ini lebih mengkaji pada kepuasan siswa Sekolah Menengah Kejuruan Swasta yang memiliki karakteristik yang berbeda dengan Sekolah Menengah Atas, disamping itu juga penelitian mengenai kepuasan siswa sekolah kejuruan belum dilakukan terutama di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung

Berasarkan fenomena tersebut penulis tertarik ingin mengkaji dan meneliti mengenai "Pengaruh Pemasaran Jasa Pendidikan dan Kualitas layanan Akademik Terhadap Kepuasan Siswa pada Sekolah Menengah kejuruan Swasta Rumpun Otomotif di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung"

B. Identifikasi dan Perumusan Masalah

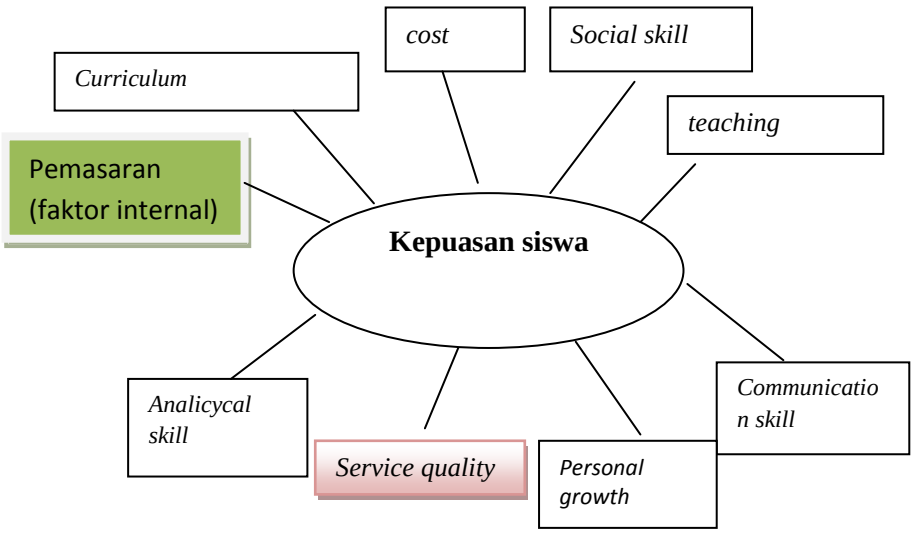
1. Identifikasi Masalah

Kepuasan pelanggan merupakan sejauh mana harapan serta keinginan dari pelanggan terhadap layanan jasa yang diberikan oleh suatu lembaga pendidikan. Kepuasan pelanggan juga merupakan perasaan senang atau kecewa pelanggan yang berasal dari perbandingan antara terhadap kinerja jasa yang diterima

Tjiptono (1996, hlm. 159) mengemukakan dua faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang dapat dikendalikan oleh institusi sedangkan faktor eksternal diluar kendali institusi seperti bencana alam. Kepuasan siswa merupakan faktor yang dapat dikendalikan oleh sekolah. Dalam pendidikan faktor internal juga terkait dengan pemasaran,

Dalam penelitian ini upaya pemasaran jasa pendidikan merupakan salah satu upaya yang dilakukan. Dengan kata lain kepuasan siswa merupakan rasa yang timbul setelah siswa mendapatkan layanan pendidikan, apabila layanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan keinginan maka siswa akan merasa puas begitu pula dengan sebaliknya.

Menurut *BC College and institute student outcomes survey* (2003), Tjiptono (2006, hlm. 159) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1.1
Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan gambar diatas dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan salah satunya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, dalam penelitian ini faktor kualitas pelayanan yang menjadi salah satu variabel yang penulis teliti, berkaitan dengan kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan siswa, Sallis (2007, hlm. 122) mengemukakan dilihat jenis pelanggannya, sekolah dikatakan berhasil jika:

1. Siswa puas dengan layanan sekolah
2. Orang tua siswa puas terhadap layanan yang diberikan kepada anaknya maupun layanan kepada orang tua
3. Pihak pemakai/penerima lulusan puas karena menerima lulusan yang sesuai dengn harapan
4. Guru dan karyawan puas dengan pelayanan sekolah.

Dari pemaparan diatas dapat dikatakan bahwa kepuasan siswa merupakan reaksi atas layanan yang diterima oleh siswa dibandingkan dengan harapan dan keinginan. Dari beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa tersebut penulis membatasi kepada faktor pemasaran jasa pendidikan dan kualitas layanan akademik

2. Perumusan Masalah

Permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini supaya tidak meluas, maka permasalahannya perlu dibatasi dalam bentuk rumusan masalah. Menurut Sugiyono (2009, hlm. 35) “Rumusan masalah adalah suatu pertanyaan yang akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data.” Berdasarkan permasalahan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kegiatan pemasaran jasa pendidikan yang dilakukan oleh Sekolah Menengah kejuruan Swasta Rumpun Otomotif di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung

2. Bagaimana kualitas layanan akademik yang ada di Sekolah Menengah kejuruan Swasta Rumpun Otomotif di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung
3. Bagaimana kepuasan siswa di Sekolah Menengah Kejuruan Swasta Rumpun Mesin dan Otomotif di lingkungan dinas pendidikan Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung
4. Seberapa besar pengaruh pemasaran jasa pendidikan terhadap kepuasan siswa di Sekolah Menengah kejuruan Swasta Rumpun Otomotif di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung
5. Seberapa besar pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan siswa di Sekolah Menengah kejuruan Swasta Rumpun Otomotif di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung
6. Seberapa besar pengaruh pemasaran jasa pendidikan dan kualitas layanan Akademik terhadap kepuasan siswa Sekolah Menengah kejuruan Swasta Rumpun Otomotif di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung

C. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan identifikasi masalah diatas, maka bagian pokok yang akan diteliti dalam tulisan ini adalah :

1. Untuk mengetahui pemasaran jasa pendidikan yang dilakukan oleh Sekolah
2. Menengah Sekolah Menengah kejuruan Swasta Rumpun Otomotif di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung
3. Untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan akademik di Sekolah Menengah kejuruan Swasta Rumpun Otomotif di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung
4. Untuk mengetahui bagaiamana kepuasan siswa Sekolah Menengah kejuruan Swasta Rumpun Otomotif di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung.

5. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pemasaran jasa pendidikan terhadap kepuasan siswa Sekolah Menengah kejuruan Swasta Rumpun Otomotif di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung
6. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan siswa Sekolah Menengah kejuruan Swasta Rumpun Otomotif di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung
7. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pemasaran jasa pendidikan dan kualitas layanan akademik terhadap kepuasan siswa Sekolah Menengah kejuruan Swasta Rumpun Otomotif di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung

D. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan berguna baik secara praktis maupun secara akademis.

1. Kegunaan praktis

   Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pertimbangan dan saran kepada sekolah kejuruan swasta untuk memuaskan siswanya
2. Kegunaan akademis

   Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis mengenai pemasaran jasa pendidikan dan kualitas layanan akademik terhadap kepuasan siswa dan hasil penelitian ini digunakan untuk penyusunan tesis sebagai syarat dalam menempuh ujian sidang akhir untuk memperoleh gelar Magister Pendidikan di UPI Bandung.

E. Struktur Organisasi Tesis

Struktur organisasi tesis berisi urutan penulisan dari setiap bab dalam tesis yang ditulis secara sistematis, terdiri dari 5 bab yang diawali dari bab 1 sampai bab terakhir. Secara lebih rinci isi dari setiap bab akan dijelaskan sebagaimana berikut ini:

Bab I Pendahuluan, dalam bab ini berisi latar belakang penelitian yang membahas mengenai alasan penelitian, pentingnya masalah itu diteliti dan pendekatan yang digunakan untuk memecahkan masalah yang diteliti, identifikasi masalah dan perumusan masalah membahas mengenai rumusan dan analisis masalah serta identifikasi variabel-variabel penelitian, tujuan penelitian menyajikan hasil yang ingin dicapai setelah penelitian selesai, manfaat penelitian memaparkan kegunaan penelitian baik secara teoritis maupun praktis, struktur organisasi tesis memperlihatkan susunan pokok bahasan didalam tesis.

Bab II Kajian Pustaka, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian, dalam bab ini berisi kajian pustaka yang mendukung penelitian, kerangka pemikiran menggambarkan rumusan hipotesis dengan mengkaji hubungan antara teoritis dengan variabel-variabel penelitian, hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara yang dirumuskan dalam penelitian

Bab III Metode Penelitian, dalam bab ini berisi lokasi dan subjek populasi/sampel penelitian yang menjadi sasaran dalam penelitian, desain penelitian menggambarkan bentuk variabel-variabel penelitian, metode penelitian menjabarkan metode apa yang sesuai dengan penelitian yang sedang dilakukan, definisi operasional dirumuskan untuk melahirkan satu indikator-indikator dari setiap variabel, instrumen peneliti berupa angket, tes, dll, proses pengembangan instrumen berkaitan dengan uji reliabilitas dan validitas, teknik pengumpulan data membahas mengenai teknik yang dipilih untuk memperoleh informasi atau data, dan analisis data tugasnya melaporkan secara rinci tahap-tahap analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, dalam bab ini berisi pengolahan atau analisis data untuk menghasilkan temuan yang berkaitan dengan masalah yang diangkat oleh peneliti dan pembahasan atau temuan analisis memaparkan temuan yang dikaitkan dengan teori yang telah dibahas pada bab 2.

Bab V Kesimpulan dan Saran, dalam bab ini berisi kesimpulan dan saran yang menyajikan penafsiran dan pemaknaan peneliti terhadap hasil analisis.