

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kajian penelitian ini adalah tentang rendahnya kepuasan pelanggan di SMK Negeri Kota Bandung. Sekolah yang menjadi kajian dalam penelitian ini adalah SMK Negeri 1 Bandung, SMK Negeri 3 Bandung dan SMK Negeri 11 Bandung.

Kepuasan pelanggan memiliki peranan penting untuk meningkatkan kualitas pendidikan, sehubungan dengan pentingnya pendidikan, ada korelasi antara pendidikan dan pertumbuhan ekonomi(Husain dalam Hayan, 2010, hlm. 286). Pesatnya pertumbuhan pasar jasa pendidikan indonesia saat ini, mengharuskan sekolah untuk mampu bersaing dalam memperbaiki kualitasnya yaitu memberikan layanan yang baik sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan.

Sebuah riset tahun 2008 yang dilakukan oleh J.D. Power, Claes Fornell juga membuktikan, di masa krisis 2008, organisasi dengan Indeks Kepuasan Pelanggan Amerika (*American Customer Satisfaction Index/ACSI*) yang baik, hanya menurun -33%, sedangkan perusahaan dengan indeks yang buruk menurun -55%. Jadi, kepuasan konsumen bukan saja berharga di masa ekonomi baik, tetapi juga di saat ekonomi buruk(Lestari dalam Aryani, 2010, Hlm. 114).

Kepuasan pelanggan adalah perasaan individu yang berasal dari perbandingan antara layanan yang dirasakan dan layanan yang diharapkan(Ratanavaraha, 2016, hlm. 112). Kepuasan pelanggan sangat penting untuk organisasi karena kepuasan pelanggan menentukan keberhasilan dan kegagalan organisasi, Hal itu untuk mengetahui dan memahami bagaimana sesungguhnya para pelanggan dipuaskan(Wijaya, 2011, hlm. 43).Pengukuran kepuasan pelanggan adalah alat yang penting dalam evaluasi pengembangan pendidikan (Yanova, 2015, hlm. 567).

Kepuasan pelanggan dapat diperoleh dengan memberikan pelayanan yang unggul dan telah menjadi hal yang penting dalam menciptakan keuntungan yang berkelanjutan dalam kompetitif pasar pendidikan(Kotler dalam Sabir, 2011, hlm.

93). Hal tersebut diakui sekolah bahwa pelanggan yang puas adalah kunci untuk keberhasilan sekolah (Rukaria, 2014, hlm. 5) dan kepuasan pelanggan akan lembaga pendidikan merupakan suatu keniscayaan untuk menuju sebuah lembaga pendidikan yang handal dan dapat eksis di tengah-tengah persaingan yang semakin global (Samsirin, 2015, hlm. 141).

Senada dengan pernyataan di atas, sekolah perlu melakukan upaya monitoringkebutuhan dan kepuasan pelanggan tentang sejauhmana hasil pendidikan dapat diaplikasikan dalam duniakerja atau dalam kehidupan sehari-hari(Sudarya, 2007, hlm. 2).

Berdasarkan hal tersebut penulis memberikan beberapa pertanyaan terkait adanya upaya monitoring berupa kebutuhan dan kepuasan pelanggan kepada perwakilan di sekolah yang diteliti yaitu kepada pihak SMK Negeri 1 Bandung, SMK Negeri 3 Bandung dan SMK Negeri 11 Bandung. Namun sebagian besar mengatakan bahwa proses ini tidak intensif dilakukan. Dan dari ketiga sekolah yang diteliti, semua sekolah masih belum secara optimal melaksanakan proses monitoring. Kemudian ditemukan adanya proses yang dadakan dalam menyiapkan persiapan administrasi untuk proses audit sehingga tidak praktis disiapkan dari setiap kegiatan yang dilaksanakan setiap harinya. Ini menjadi salah satu pemicu adanya tingkat kepuasan pelanggan yang masih rendah. Sedangkan untuk bertahan dalam persaingan yang kompetitif di dunia pendidikan, sekolah harus mengurangi ketidakpuasan pelanggan, yaitu dengan meningkatkan kualitas dan produktivitas layanan(Afzaal, 2014, hlm. 64).

Sekolah dikatakan berhasil apabila mampu memberikan layanan sesuai dengan harapan pelanggan(Sudiyono, 2012, hlm. 5). Pelanggan lembaga pendidikan secara internal adalah guru dan staf yang ada di sekolah(Sallis dalam Detha, 2012, hlm. 2). Penelitian ini meneliti pelanggan internal, namun hanya meneliti guru. Guru memegang peranan yang sangat strategis dalam meningkatkan kepuasan pelanggan internal yang nantinya akan sangat berpengaruh terhadap mutu pendidikan.

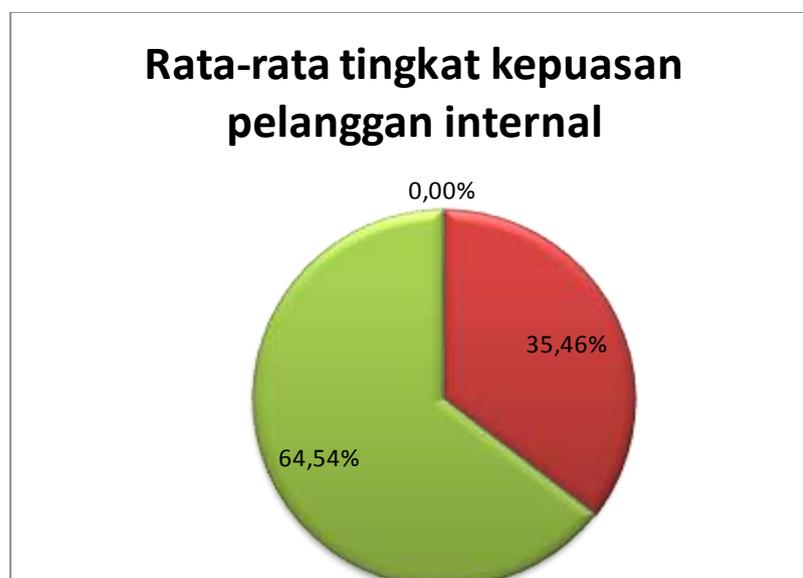
Berdasarkan hal tersebut, Penulis mendapatkan data tingkat kepuasan pelanggan internal dari sekolah yang diteliti yaitu SMK Negeri 1 Bandung, SMK

Negeri 3 Bandung, dan SMK Negeri 11 Bandung. Data tersebut merupakan hasil audit yang dilakukan oleh sekolah dengan melihat aspek-aspek untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan yang ditentukan oleh masing-masing sekolah. Data tersebut disajikan dalam persentase dari masing-masing aspek yang diukur.

Berikut penulis tampilkan tingkat kepuasan pelanggan internal dari tiga SMK Negeri di Kota Bandung yang diteliti:

Tabel 1. 1
Hasil Pengolahan Kepuasan Pelanggan Internal SMKN 3 Bandung Tahun 2015

no	aspek	presentase	
		puas	tidak puas
1	Pengembangan Karir	43,02%	56,96%
2	Pengembangan Kompetensi	26,09%	73,91%
3	Lingkungan Kerja	37,26%	62,74%
rata-rata		35,46%	64,54%



Gambar 1.1

Tingkat Kepuasan Pelanggan Internal di SMK Negeri 3 Bandung Tahun 2015

Gambar 1.1 diatas, dapat diketahui bahwa tingkat ketidakpuasan pelanggan internal di SMK Negeri 3 Bandung masih sangat tinggi yaitu sebesar

64,54% dari keseluruhan tingkat kepuasan. Dan tingkat kepuasan pelanggan internal hanya sebesar 35,64%. Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kepuasan pelanggan di SMK Negeri 3 Bandung belum dapat dikatakan pada tingkat tinggi.

Tidak berbeda dengan SMK Negeri 3 Bandung, perolehan data tingkat kepuasan pelanggan di SMK Negeri 1 Bandung pada tahun 2015 memiliki tingkat ketidakpuasan pelanggan yang tinggi. Berikut Penulis tampilkan rekapitulasi tingkat kepuasan pelanggan di SMK Negeri 1 Bandung pada tahun 2015 berdasarkan hasil audit di sekolah:

Tabel 1.2
Tingkat Kepuasan Pelanggan Internal SMK Negeri 1 Bandung Tahun 2015

No	Aspek	Persentase	
		Puas	Tidak Puas
1.	Pembagian Kerja	68%	29%
2.	Hubungan dan komunikasi antar rekan kerja	22%	73%
Rata-rata		45%	55%

Sumber: SMK Negeri 1 Bandung

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, aspek yang dinilai dalam tingkat kepuasan pelanggan di SMK Negeri 1 Bandung adalah pengembangan kompetensi guru dan lingkungan kerja. Rata-rata persentase dari dua aspek yang diukur tersebut hanya 45% menyatakan puas, sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan internal di SMK Negeri 1 Bandung belum dapat dikatakan tinggi.

Berbeda dengan SMKN 3 dan SMKN 1 Bandung, perolehan data kepuasan pelanggan di SMK Negeri 11 Bandung pada tahun 2015 memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan tingkat ketidakpuasan pelanggannya yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.3
Data Tingkat Kepuasan Pelanggan Internal SMK Negeri 11 Bandung Tahun 2015

No	Aspek	Persentase	
		Puas	Tidak Puas
1.	Honor	73,90%	26,10%

2.	Lingkungan Kerja	82,43%	19,57%
No	Aspek	Persentase	
		Puas	Tidak Puas
3.	Pengembangan karir	80,29%	10,71
4.	Pengembangan kompetensi guru	79,37%	20,63%
Rata-rata		79%	21%

Sumber: SMK Negeri 11 Bandung

Berdasarkan tabel 1.3 kepuasan pelanggan di SMK Negeri 11 Bandung dapat dikatakan sudah sangat tinggi yaitu mencapai 79% dari keseluruhan aspek yang diukur untuk kepuasan pelanggan. Dan untuk tingkat ketidakpuasan pelanggan di SMK Negeri 11 Bandung yaitu sebesar 21%.

Berdasarkan beberapa data di atas, fenomena tersebut dapat diartikan bahwa tingkat kepuasan pelanggan masih rendah. Maka, diperlukan solusi untuk mengatasi fenomena tersebut dengan harapan tingkat kepuasan pelanggan di sekolah menjadi lebih baik sehingga mampu meningkatkan kualitas sistem pendidikan di Kota Bandung. Noviana menyatakan bahwa:

Salah satu cara peningkatan kualitas sistem pendidikan di SMK dapat dilakukan melalui pelaksanaan manajemen sekolah yang baik. Manajemen sekolah yang baik adalah manajemen yang menitik beratkan pada peningkatan masalah mutu dan berstandar internasional seperti *ISO 9001: 2008* (Noviana, 2008, hlm. 3).

Standarisasi (ISO) adalah organisasi non-profit terbesar di dunia untuk mengembangkan dan mempublikasikan sistem manajemen internasional standar pada berbagai mata pelajaran seperti *ISO 9001: 2008* (Balakrishnan, 2011, hlm. 43).

Sesuai dengan hal tersebut, upaya untuk penghapusan ketidakpuasan yaitu dengan adanya implementasi sistem manajemen mutu. Semakin banyak persyaratan yang dimasukkan untuk sekolah, menyebabkan perlunya menerapkan sistem manajemen mutu (SMM) dengan standar *ISO 9001: 2008* yaitu standar untuk sekolah (Michlaska-Cwiek, 2009, hlm. 774). Organisasi yang menerapkan *ISO 9001* mengharapkan standar tersebut untuk membantu mereka melakukan

hal-hal yang lebih baik dan memberikan manfaat nyata, salah satunya adalah peningkatan kepuasan pelanggan (Dick, 2013, hlm. 3).

Berdasarkan hal tersebut mengingat pentingnya kepuasan pelanggan yang berdampak pada kualitas sekolah, maka masalah kepuasan pelanggan menarik untuk dikaji lebih dalam kaitannya dengan Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Oleh sebab itu, penulis tertarik untuk mengambil judul: **“Pengaruh Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap Kepuasan Pelanggan di SMK Negeri Kota Bandung”**.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Inti kajian dalam penelitian ini adalah masalah kepuasan pelanggan di SMK Negeri Kota Bandung.

Kepuasan pelanggan sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk baik barang atau jasa yang dirasakan.

Band menyatakan secara sederhana kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara kualitas barang atau jasa yang dirasakan dengan keinginan, kebutuhan dan harapan pelanggan. Apabila telah tercapai kepuasan pelanggan, maka akan timbul kesetiaan (Nasution, 2015, hlm. 41).

Sehubungan dengan definisi di atas, banyak ahli yang mengemukakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan tersebut. Kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi dimana dipengaruhi oleh (1) Kebutuhan dan keinginan; (2) Pengalaman masa lalu; (3) pengalaman dari teman-teman; dan (4) komunikasi (Gaspersz dalam Nasution, 2015, hlm. 42).

Selanjutnya faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah: (1) Kualitas Layanan; (2) Citra Organisasi; dan (3) Penilaian Pelanggan (Cahyani, 2015, hlm.18).

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu adanya manajemen sekolah yang baik adalah manajemen yang menitik beratkan pada peningkatan masalah mutu dan berstandar internasional seperti ISO 9001:2008 (Noviana, 2008, hlm. 3).

Dari beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan tersebut, maka sehubungan dengan keterbatasan waktu dan kemampuan serta berdasarkan observasi yang penulis lakukan dan merujuk pada data empirik yang telah ada, maka penulis memfokuskan penelitian ini pada faktor manajemen mutu ISO.

Berdasarkan identifikasi tersebut, maka pokok permasalahan yang akan diteliti adalah mengenai tingkat kepuasan pelanggan di SMK Negeri Kota Bandung. Masalah ini dapat dirumuskan dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran tingkat efektivitas implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMK Negeri Kota Bandung?
2. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pelanggan di SMK Negeri Kota Bandung?
3. Adakah pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap Kepuasan Pelanggan di SMK Negeri Kota Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka penelitian ini memiliki tujuan untuk menguji secara empirik mengenai:

1. Gambaran efektivitas Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMK Negeri Kota Bandung.
2. Gambaran tingkat kepuasan pelanggan di SMK Negeri Kota Bandung.
3. Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap Kepuasan Pelanggan di SMK Negeri Kota Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dan manfaat praktis. Secara terperinci manfaat penelitian adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian dapat digunakan untuk memperkaya kajian mengenai kepuasan pelanggan yang diakibatkan oleh adanya implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis manfaat dari penelitian ini adalah:

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang lebih luas khususnya bagi penulis dan umumnya untuk para praktisi.
- b. Hasil penelitian ini memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan pelanggan yang didukung oleh implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.
- c. Menambah ilmu bagi para praktisi pendidikan bahwa kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.

