

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Upaya pemenuhan kebutuhan pelanggan pendidikan merupakan hal penting dan harus diperhatikan oleh pihak sekolah. Sekolah sebagai salah satu industri jasa memusatkan perhatiannya pada kebutuhan pelanggan baik internal maupun eksternal. Sekolah harus mengenali dan memahami kebutuhan pelanggan, sehingga sekolah akan mengetahui apa yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan yang diinginkan dan dibutuhkan pelanggan. Hal ini dilakukan agar sekolah memberikan pelayanan yang terbaik dan maksimal kepada pelanggan sehingga pelanggan akan merasa puas, serta merasa diperhatikan, dipentingkan, dan terbantu dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan dan diinginkannya. Oleh sebab itu, pemenuhan kebutuhan pelanggan harus menjadi pertimbangan bagi sekolah sebagai tempat proses pendidikan itu berlangsung.

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) adalah suatu lembaga pendidikan tingkat menengah yang memiliki fungsi menyiapkan tenaga kerja usia muda untuk memenuhi kebutuhan tenaga kerja industri maupun non-industri. Hal tersebut tertuang dalam UU. No.20 tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional pasal 18 yang berbunyi: “pendidikan kejuruan merupakan pendidikan yang mempersiapkan peserta didik bekerja dalam bidang tertentu”. Oleh sebab itu, sekolah diharapkan mampu mempersiapkan peserta didik dalam memasuki dunia kerja yang sesuai dengan kebutuhan pasar dengan kompetensi yang dimiliki oleh siswa.

Keberhasilan sekolah dapat dilihat dari tingkat kepuasan pelanggan, yaitu pelanggan internal maupun pelanggan eksternal. Masyarakat dan orang tua sebagai pelanggan eksternal menuntut sekolah untuk menghasilkan siswa terbaik yang nantinya memiliki keahlian dalam memasuki dunia kerja. Siswa sebagai pelanggan internal menginginkan sekolah mampu memenuhi kebutuhan dan keinginannya pada saat proses pendidikan berlangsung.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan, menyatakan ada delapan Lingkup Standar Nasional Pendidikan meliputi; standar isi, standar proses, standar kompetensi lulusan, standar pendidikan dan tenaga kependidikan, standar sarana dan prasarana, standar pengelolaan, standar pembiayaan, serta standar penilaian pendidikan. Kedelapan standar pendidikan merupakan dasar bagi sekolah dalam rangka mewujudkan pendidikan nasional yang bermutu. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa siswa SMK di Kota Bandung tentang sekolah, siswa mengatakan bahwa pada saat guru memberikan materi pelajaran, mereka tidak mengerti terhadap materi yang disampaikan oleh guru, sehingga mereka malas untuk memperhatikan guru. Ketidakhahaman siswa mengenai materi pelajaran yang disampaikan tentunya berdampak negatif pada hasil belajar siswa. Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan siswa tersebut juga, mereka menyebutkan bahwa fasilitas sekolah kurang memadai atau kurang lengkap seperti ruang kelas, laboratorium, komputer, dan lain-lain.

Terjadinya perubahan Kurikulum 2013 yang direvisi oleh pemerintah menjadi perbincangan pada kalangan pemerhati pendidikan maupun masyarakat. Kurikulum 2013 sebelumnya resmi diperkenalkan pemerintah pada akhir 2013 tersebut merupakan hasil revisi dari kurikulum sebelumnya yakni kurikulum KTSP 2006. Kemudian kurikulum 2013 ini mengalami perubahan (revisi) oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud). Mulai tahun Pelajaran 2016/2017, Kemendikbud secara resmi memberlakukan Kurikulum 2013 edisi revisi secara nasional. Perubahan ini tentunya berdampak bagi guru dan siswa sebagai komponen penting dalam proses pembelajaran. Guru harus kembali menyesuaikan pembelajaran sesuai dengan kurikulum yang direvisi, sehingga tidak sedikit guru yang merasa kebingungan, dan kewalahan. Hal ini juga secara langsung berdampak pada layanan yang diberikan oleh guru kepada siswa, guru menjadi kurang perhatian terhadap aktivitas siswa disekolah, sehingga siswa merasa tidak puas terhadap layanan yang diberikan oleh guru. Perubahan kurikulum 2013 membutuhkan waktu untuk dipahami agar guru

tidak merasa kebingungan ketika kurikulum 2013 diterapkan pada proses pembelajaran.

Mangacu pada sasaran mutu pendidikan, kepuasan pelanggan adalah salah satu faktor penentu keberhasilan kompetisi sekolah terutama pada Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) karena SMK menawarkan berbagai macam jurusan. Menurut Wijaya (2012, hlm.74) apabila lembaga pendidikan menghasilkan produk jasa yang tidak berkualitas, pelanggan akan segera pergi meninggalkan sekolah. Apabila sekolah menghasilkan produk jasa yang sama sekali tidak diinginkan pelanggan, maka dalam waktu yang tidak terlalu lama sekolah akan “gulung tikar”. Hanya sekolah yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan yang mampu bertahan, dan pada akhirnya berdampak pada loyalitas pelanggan.

Fokus penelitian ini adalah layanan pembelajaran dan pemanfaatan fasilitas sekolah di Sekolah Menengah Kejuruan bidang keahlian seni budaya yaitu SMKN 10 Bandung. SMKN 10 Bandung merupakan sekolah seni budaya pertunjukkan satu-satunya di Provinsi Jawa Barat dengan lahan sebesar 50.085 m<sup>2</sup>. Sebagai satu-satunya SMK seni budaya pertama tentunya menjadi perhatian penting bagi sekolah untuk menarik siswa masuk ke sekolah tersebut. SMKN 10 Bandung menyediakan jurusan-jurusan terkait seni budaya pertunjukkan seperti Seni Karawitan, Seni Tari, Seni Teater, Seni Musik, dan Broadcasting. Berdasarkan jurusan yang ditawarkan, sekolah harus mampu menyediakan layanan yang memenuhi kebutuhan dari setiap jurusan dan tentunya kebutuhan siswa itu sendiri.

Berdasarkan kebijakan mutu yang ada di SMKN 10 Bandung, setiap sumber daya manusia SMKN 10 Bandung harus memiliki kepedulian dan bertanggung jawab dalam melaksanakan mutu layanan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan sehingga memberikan kepuasan yang berkesinambungan. Berdasarkan data yang didapat dari sekolah mengenai kepuasan pelanggan pada tahun 2017, masih adanya pelanggan yang kurang puas terhadap layanan yang diberikan oleh sekolah terutama pada fasilitas sekolah. Pelanggan yang merasa tidak puas terhadap fasilitas sekolah sebesar 20%. Ini tentunya menjadi perhatian bagi sekolah, karena fasilitas merupakan

salah satu faktor penting dalam proses pendidikan di sekolah. Menurut Engkoswara dan Komariah (2010, hlm.265) fasilitas pendidikan berfungsi memberikan kemudahan-kemudahan baik bagi siswa, guru maupun tenaga kependidikan lainnya. Berdasarkan pengamatan peneliti, masih adanya guru yang mengeluh mengenai kurangnya sarana pada saat proses pembelajaran.

Menurut Sopiadin (2010, hlm.43) hal terpenting dari kepuasan siswa adalah dampak dari tercapainya kepuasan yang dirasakan siswa atas pelayanan pendidikan yang diberikan oleh sekolah yaitu dapat meningkatkan kinerja belajar siswa sehingga akan dapat mencapai prestasi belajar tinggi. Namun berdasarkan hasil nilai Ujian Nasional SMKN 10 Bandung, terdapat penurunan nilai rata-rata ujian nasional yang dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1

## Nilai Rata-rata Ujian Nasional

<b>Ujian Nasional</b>	<b>Tahun Ajaran 2014-2015</b>	<b>Tahun Ajaran 2015-2016</b>	<b>Tahun Ajaran 2016-2017</b>
Kategori	C	C	C
Rata-rata	267,92	228,64	225,49

Berdasarkan sasaran mutu yang ditetapkan oleh sekolah, masih adanya target yang belum tercapai diantaranya 30% tenaga kependidikan mengikuti pendidikan dan pelatihan, 100% peserta didik lulus UN dengan rata-rata 60, 50% lulusan setiap tahunnya terserap di dunia kerja, 100 % lingkungan sekolah bersih dari sampah, debu dan sarang laba-laba, serta 100% siswa mematuhi tata tertib sekolah. Sasaran mutu yang belum tercapai menjadi salah satu bentuk dari masih adanya pelanggan yang merasa tidak puas atas layanan sekolah.

Berdasarkan pemikiran diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul “pengaruh mutu layanan pembelajaran dan pemanfaatan fasilitas sekolah terhadap kepuasan siswa SMK bidang keahlian seni budaya di Kota Bandung.

## B. Identifikasi dan Perumusan Masalah

### 1. Identifikasi Masalah

Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pendidikan khususnya siswa terhadap lembaga pendidikan. Berdasarkan latar belakang masalah yang terjadi diatas, ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa yaitu layanan pembelajaran, fasilitas sekolah, dan kurikulum.

Layanan pembelajaran adalah kegiatan yang diberikan oleh lembaga pendidikan kepada siswa agar siswa mampu mengembangkan sikap dan kebiasaan baik. Menurut UU No.20 Tahun 2003 tentang Sisdiknas Pasal 1 Ayat 20 menjelaskan bahwa pembelajaran adalah proses interaksi peserta didik dengan pendidik dan sumber belajar pada suatu lingkungan belajar Sekolah sebagai lembaga pendidikan tempat berlangsungnya kegiatan belajar-mengajar tentunya harus mampu memenuhi kebutuhan siswa agar bisa mengembangkan potensi dirinya dengan memberikan layanan pembelajaran yang bermutu.

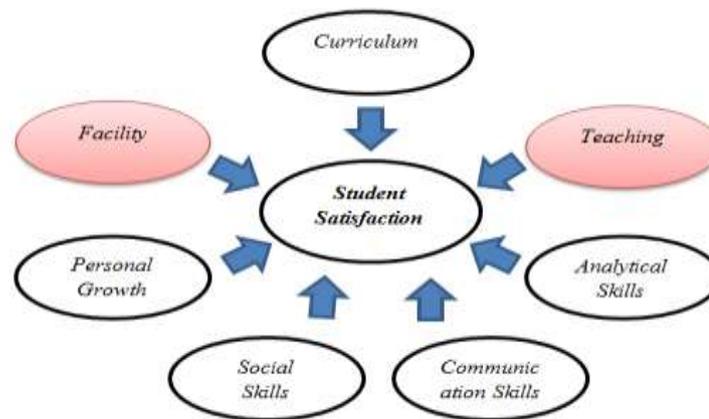
Fasilitas menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung layanan pendidikan yang terdapat disekolah sebagai bukti fisik. Sebagai bukti fisik kelengkapan sarana dan prasarana menjadi sangat penting dalam pelaksanaan proses pendidikan di sekolah. Sarana dan sarana pendidikan ini juga menjadi faktor pendukung dalam memberikan kemudahan bagi terlaksananya proses pendidikan di sekolah. Menurut (Engkoswara dan Komariah, 2010, hlm.265) fasilitas pendidikan berfungsi memberikan kemudahan-kemudahan baik bagi siswa, guru maupun tenaga kependidikan lainnya.

Kurikulum menurut Undang-Undang No.20 Tahun 2003 Pasal 1 Ayat (19) adalah seperangkat rencana dan pengaturan mengenai tujuan, isi, dan bahan pelajaran serta cara yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan kegiatan pembelajaran untuk mencapai tujuan pendidikan tertentu. Kurikulum menjadi salah satu harapan siswa yaitu kurikulum yang memberikan kesempatan sukses untuk semua siswa yang berorientasi tidak hanya pada bidang akademik saja tetapi juga non-akademik,

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh *BC College and Institute Students Outcomes Survey (2003)* menemukan faktor-faktor yang

mempengaruhi kepuasan siswa yaitu: *Curriculum*, *Teaching*, *Analytical Skills*, *Communication Skills*, *Social Skills*, dan *Personal Growth*.

Berikut gambaran indentifikasi masalah penulis pada penelitian ini:



Gambar 1.1  
Identifikasi Masalah

Dari banyak faktor diatas yang mempengaruhi kepuasan siswa, penulis mengambil dua faktor diatas sebagai variabel penelitian, yaitu layanan pembelajaran dan pemanfaatan sarana dan prasarana sekolah.

## 2. Rumusan Masalah

Pokok permasalahan dalam penelitian ini yaitu mengenai pengaruh mutu layanan pembelajaran dan fasilitas sekolah terhadap kepuasan siswa. Dari pokok permasalahan tersebut maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan siswa SMK Bidang Keahlian Seni Budaya di Kota Bandung?
2. Bagaimana mutu layanan pembelajaran Siswa SMK Bidang Keahlian Seni Budaya di Kota Bandung?
3. Bagaimana pemanfaatan fasilitas Sekolah SMK Bidang Keahlian Seni Budaya di Kota Bandung?
4. Seberapa besar pengaruh mutu layanan pembelajaran terhadap kepuasan siswa SMK Bidang Keahlian Seni Budaya di Kota Bandung?

5. Seberapa besar pengaruh pemanfaatan fasilitas Sekolah terhadap kepuasan siswa SMK Bidang Keahlian Seni Budaya di Kota Bandung?
6. Seberapa besar pengaruh mutu layanan pembelajaran dan pemanfaatan fasilitas sekolah terhadap Kepuasan siswa SMK Bidang Keahlian Seni Budaya di Kota Bandung?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan umum dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh mutu layanan pembelajaran dan fasilitas sekolah terhadap kepuasan siswa SMK di Kota Bandung. Adapun tujuan khusus dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui:

1. Terdeskripsinya kepuasan Siswa SMK bidang keahlian Seni Budaya di Kota Bandung
2. Terdeskripsinya mutu layanan pembelajaran Siswa SMK Bidang Keahlian Seni Budaya di Kota Bandung
3. Terdeskripsinya fasilitas SMK Bidang Keahlian Seni Budaya di Kota Bandung
4. Besarnya pengaruh mutu layanan pembelajaran terhadap kepuasan siswa SMK Bidang Keahlian Seni Budaya di Kota Bandung
5. Besarnya pengaruh pemanfaatan fasilitas sekolah terhadap kepuasan SMK Bidang Keahlian Seni Budaya di Kota Bandung
6. Besarnya pengaruh mutu layanan pembelajaran dan pemanfaatan fasilitas sekolah terhadap Kepuasan siswa SMK Bidang Keahlian Seni Budaya di Kota Bandung

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik itu bagi peneliti maupun bagi semua pihak pengembang ilmu pengetahuan. Secara terperinci manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis manfaat dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi indikator-indikator mutu layanan pembelajaran, pemanfaatan fasilitas sekolah, dan kepuasan siswa

## 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 peneliti dan umumnya bagi praktisi pendidikan
- b. Memberikan informasi mengenai kepuasan siswa yang didukung oleh layanan pembelajaran dan fasilitas sekolah
- c. Menambah ilmu bagi praktisi pendidikan bahwa kepuasan siswa dapat dipengaruhi oleh layanan pembelajaran dan fasilitas sekolah
- d. Memberikan masukan kepada sekolah khususnya SMK Negeri 10 Bandung untuk terus meningkatkan kepuasan siswa
- e. Memberikan masukan untuk guru-guru agar meningkatkan kinerja dalam memperbaiki layanan pembelajaran

## 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 bab 1 sampai bab 5. Secara lebih rinci isi dari setiap bab akan dijelaskan sebagai berikut:

Bab 1 berisi pendahuluan, yang terdiri dari latar belakang penelitian, identifikasi dan perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan struktur organisasi tesis.

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

Bab III berisi metode penelitian, yang terdiri dari metode penelitian, desain penelitian, lokasi, populasi dan sampel penelitian, definisi operasional, instrumen penelitian, proses pengembangan instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, dan analisis data penelitian

Bab IV berisi hasil penelitian dan pembahasan yang terdiri dari pemaparan data dan pembahasan data penelitian

Bab V berisi simpulan, implikasi, dan rekomendasi yang menyajikan tentang penafsiran dan pemaknaan peneliti terhadap hasil analisis temuan penelitian.