

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Pendidikan pada dasarnya merupakan bagian penting dalam pembangunan nasional, pendidikan merupakan suatu kebutuhan yang sangat mutlak baik secara Nasional maupun Internasional. Pendidikan sangat diutamakan disetiap Negara guna meningkatkan kualitas hidup manusia atau sumber daya manusia demi memajukan suatu negara tersebut. Karena kemajuan suatu negara dapat diperoleh apabila negara tersebut memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, sedangkan untuk memiliki sumber daya manusia yang berkualitas diperlukan adanya pendidikan yang berkualitas pula dalam sistem pendidikan maupun pelayanannya.

Sekolah merupakan suatu sarana pendidikan guna mendapatkan ilmu pengetahuan dan keterampilan. Sekolah Menengah Kejuruan merupakan salah satu jenjang pendidikan menengah tingkat atas yang memiliki tujuan untuk menghasilkan Sumber Daya Manusia yang siap bekerja dengan dibekali keahlian/keterampilan tertentu dalam suatu bidang. Untuk menghasilkan Sumber Daya manusia yang memiliki keahlian/keterampilan yang baik, maka kualitas layanan pendidikan kepada pelanggan harus dilaksanakan secara optimal. Pelayanan pendidikan yang berkualitas tidak hanya dilaksanakan dalam jenjang sekolah menengah atas saja, tetapi harus dilaksanakan di semua jenjang pendidikan, dimulai dari pendidikan anak usia dini hingga tingkat universitas. Pelayanan dalam bidang pendidikan harus dilaksanakan karena di Indonesia “Setiap warga negara mempunyai hak yang sama untuk memperoleh pendidikan yang bermutu.” (UU No 20 Tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional, Pasal 5 ayat 1). Artinya semua masyarakat yang melaksanakan pendidikan berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas.

Dalam dunia pendidikan, bahasan mengenai kualitas layanan pendidikan diterapkan dengan berbagai nama dan istilah, salah satunya menurut Edward Sallis (2012, hlm: 5) yaitu *Total Quality Education* yang dikembangkan dari

TQM atau *Total Quality Management* Biasanya TQM diterapkan dalam dunia bisnis, namun saat ini banyak lembaga pendidikan yang menerapkan TQM. Konsep ini menekankan pada konsistensi perbaikan yang berkelanjutan untuk mencapai kebutuhan dan kepuasan pelanggan.

Pelayanan Pendidikan identik dengan pelayanan dalam kegiatan belajar mengajar, namun kenyataannya pelayanan pendidikan adalah memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh siswa, dalam kegiatan belajar mengajar dengan guru, kegiatan ekstrakurikuler yang dapat mengoptimalkan bakat siswa, pelayanan sarana dan prasarana yang memadai, dan lingkungan yang baik demi terciptanya kondisi belajar yang baik. Apabila pelayanan yang didapatkan oleh siswa melebihi harapan maka pelayanan tersebut dapat dinilai berkualitas, dan apabila pelayanan yang didapatkan sesuai dengan harapan siswa maka pelayanan tersebut memuaskan, namun apabila pelayanan yang didapatkan oleh siswa kurang dari harapan siswa maka pelayanan tersebut tidak memuaskan. (Popi Sopiati, 2010, hlm: 33-34)

Kepuasan siswa juga sangat berpengaruh terhadap eksistensi lembaga pendidikan, sehingga muncul tanggapan seseorang bahwa sekolah favorit dianggap memiliki kualitas layanan pendidikan, kepuasan pelanggan 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**  
**Data Kepuasan Siswa SMKN 11 Bandung Tahun 2013 – 2016**

No	Tahun	Presentase		Predikat
		Kepuasan	Ketidakpuasan	
1	2013	74,60	25,40	Cukup
2	2014	74,05	25,95	Cukup
3	2015	73,64	26,36	Cukup
4	2016	72,92	27,08	Cukup

*Sumber: Staf ISO SMKN 11 Bandung*

**Tabel 1. 2**  
**Kriteria Tingkat Kepuasan Siswa SMKN 11 Bandung Tahun 2013 - 2016**

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

*Sumber: Staf ISO SMKN 11 Bandung*

Dari tabel 1.1 di atas dapat disimpulkan bahwa data kepuasan siswa di SMKN 11 Bandung mengalami penurunan pada setiap tahunnya, tingkat kepuasan siswa pada tahun 2013 adalah 74,60%, pada tahun 2014 tingkat kepuasan siswa di SMKN 11 Bandung menurun 0,55% menjadi 74,05%, pada tahun 2015 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 2016 yaitu 0,72%. Dan selama tahun 2013 sampai dengan tahun 2016 tingkat kepuasan siswa belum mencapai predikat Baik.

Kepentingan peserta didik dengan cara melihat kebutuhan serta kepuasan atas pelayanan menjadi kunci dalam persaingan bisnis pendidikan. Karena kualitas lulusan siswa merupakan faktor keberhasilan suatu lembaga pendidikan. Selain mementingkan pelayanan, lembaga pendidikan juga harus melaksanakan perbaikan secara terus menerus guna mempertahankan atau meningkatkan kepuasan siswa.

Berdasarkan hal tersebut, kepuasan siswa sangatlah penting demi eksistensi dan kemajuan sebuah lembaga dalam persaingan dalam dunia pendidikan, sedangkan untuk meningkatkan kepuasan siswa dibutuhkan pelayanan pendidikan yang berkualitas. Pendapat ini sejalan dengan pendapat Popi Sopiadin (2010, hlm: 43) “Hal yang terpenting dari kepuasan siswa

adalah dampak dari ketercapaian kepuasan yang dirasakan oleh siswa atas pelayanan pendidikan yang diberikan oleh sekolah.:

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 mahasiswa di FPEB UPI. 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. Kemudian di dalam Jurnal yang ditulis oleh Machrus Delvi Pratama (2015, hlm: 1) menyimpulkan bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, dan lokasi masing-masing berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Arina Parama Jaya Gresik.

Berdasarkan dari hasil penelitian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “*Pengaruh Kualitas Layanan pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa Jurusan Administrasi Perkantoran di SMKN 11 Bandung*”

## 1.2. Identifikasi Dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat diketahui bahwa siswa merupakan salah satu pelanggan dalam kegiatan pendidikan, sekaligus sebagai inti dari proses pembelajaran yang ada di lembaga pendidikan. Inti kajian dari penelitian ini adalah kepuasan siswa di SMKN 11 Bandung. Band (dalam M.N. Nasution, 2015, hlm. 41) menyatakan secara sederhana definisi kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

*Satisfaction is the state in which customer needs, wants and expectations, through the transaction cycle, are not or exceeded, resulting in repurchase and continuing loyalty. In other words, if customer satisfaction should be expressed as a ratio, it would look like this: customer satisfaction = perceived quality : needs, wants and expectations.*

Berdasarkan definisi kepuasan di atas, Tim Depdiknas (dalam N.Zazin, 2011, hlm. 64) mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa yaitu “siswa puas dengan layanan sekolah, yaitu dengan pelajaran yang

diterima, perlakuan guru, pimpinan, puas dengan fasilitas yang disediakan sekolah, atau siswa menikmati situasi sekolah dengan baik.”

Berdasarkan rumusan masalah di atas, permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran tingkat kualitas layanan pendidikan di SMKN 11 Bandung?
2. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan siswa kelas XII jurusan Administrasi Perkantoran di SMKN 11 Bandung?
3. Adakah pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa kelas XII jurusan Administrasi Perkantoran di SMKN 11 Bandung?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menemukan jawaban dari permasalahan yang ada. Tujuan penelitian ini dapat dilihat dari dua konteks, yaitu tujuan umum dan tujuan khusus, diantaranya

#### **1. Tujuan Umum**

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai kualitas layanan pendidikan dan kepuasan siswa

#### **2. Tujuan Khusus**

Secara khusus penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Untuk mengetahui gambaran tingkat kualitas layanan pendidikan di SMKN 11 Bandung.
- b. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan siswa kelas XII jurusan Administrasi Perkantoran di SMKN 11 Bandung.
- c. Untuk Mengetahui adanya pengaruh antara kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa kelas XII jurusan Administrasi Perkantoran di SMKN 11 Bandung.

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

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi lembaga pendidikan maupun bagi peneliti, Manfaat penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis, yang akan dibahas lebih rinci dibawah ini:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya wawasan bagi para peneliti secara umum maupun sebagai referensi untuk peneliti lain mengenai kepuasan siswa yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pendidikan.

##### **2. Manfaat Praktis**

###### **a. Bagi penulis**

Menambah wawasan mengenai kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa.

###### **b. Bagi lembaga pendidikan**

Sebagai bahan pertimbangan dan sumbangan pemikiran guna meningkatkan kualitas layanan pendidikan di SMKN 11 Bandung.

###### **c. Bagi ilmu pengetahuan**

Sebagai tambahan referensi serta tambahan wawasan untuk sumbangan pemikiran terutama dalam hal kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa.