

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring berkembangnya ilmu pengetahuan, dunia pendidikan juga mengalami perubahan yang sangat cepat, hal ini disebabkan karena adanya globalisasi yang menyebabkan pada peningkatan persaingan. Untuk mengatasi persaingan dalam dunia pendidikan tersebut, maka upaya yang bisa dilakukan oleh lembaga pendidikan adalah meningkatkan pelayanan mutu, pelayanan mutu yang dimaksudkan adalah peningkatan pelayanan pendidikan yang berdampak pada kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dan sangat menentukan dalam mengembangkan sekolah agar tetap berdiri dan eksis menghadapi persaingan. Kepuasan pelanggan yang dimaksud adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan terpenuhi. Dalam lembaga pendidikan yang menjadi pelanggan di sekolah adalah siswa, orang tua, masyarakat dan dunia usaha/dunia industri. Saat ini lembaga pendidikan berfokus pada mutu dengan menggunakan orientasi layanan pelanggan sebagai salah satu cara dalam upaya mencapai tujuan, sehingga semua usaha dilakukan untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

Sekolah dituntut untuk mampu mengembangkan dan meningkatkan kemampuan dalam upaya memberikan kualitas pendidikan yang terbaik, hal ini dikarenakan masyarakat sebagai pengguna jasa pendidikan akan memilih jasa pendidikan yang terbaik di antara lembaga pendidikan yang ada. Oleh karena itu, sekolah yang kurang bermutu dan adanya pelanggan yang tidak puas dapat menyebabkan berkurangnya kepercayaan masyarakat, dan tidak relevannya lulusan. Sebaliknya, sekolah yang mampu memuaskan pelanggannya akan diminati oleh masyarakat luas, sehingga tidak akan menyebabkan kehilangan pelanggan.

Di Kota Bandung terdapat beberapa sekolah yang telah menerapkan sistem manajemen mutu, hal ini dilakukan dengan tujuan untuk tetap unggul dalam persaingan di lembaga pendidikan, salah satunya adalah SMKN 1 Bandung yang telah menerapkan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015, dengan harapan

penerapan sistem manajemen mutu ini dapat memenuhi harapan pelanggan sehingga akan terciptanya kepuasan pelanggan. Hal ini berdasarkan pendapat Mulyono (2008, hlm. 12), penerapan manajemen mutu ISO 9001 di lingkungan lembaga pendidikan bertujuan untuk: meningkatkan kepuasan pelanggan, membangun kesadaran tentang perlunya melakukan layanan secara prima terhadap pelanggan, mendidik pengelola lembaga pendidikan agar taat terhadap sesuatu yang disepakati, dan menyiapkan dokumen mutu.

Berdasarkan pengamatan langsung peneliti pada saat melakukan kegiatan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL), fenomena yang terjadi di SMKN 1 Bandung mengenai tingkat kepuasan pelanggan masih kurang, seperti ditandai dengan adanya siswa yang mengeluh terhadap pelayanan sekolah yang di sampaikan melalui kotak keluhan saran, adapun yang menyampaikan keluhan mengenai kegiatan belajar mengajar kepada guru PPL, maka diperlukan solusi untuk mengatasi fenomena tersebut dengan harapan tingkat kepuasan pelanggan di sekolah menjadi lebih baik sehingga mampu meningkatkan kualitas sistem pendidikan.

Dengan adanya keluhan tersebut mengindikasikan bahwasannya masih terdapat siswa yang belum puas atas layanan di sekolah. Tinggi rendahnya kepuasan siswa dapat ditunjukkan dengan hasil survei kepuasan pelanggan. Berikut merupakan hasil survei kepuasan pelanggan selama tiga tahun.

Tabel 1. 1
Hasil Survei Kepuasan Pelanggan SMM ISO 9001 : 2015

No	Keterangan	2016/2017		2017/2018		2018/2019	
		Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas
1.	Siswa Terhadap Guru	73,00	27,00	75,00	25,00	73,50	26,50
2.	Siswa Terhadap Guru Bk	72,50	27,50	74,00	26,00	75,00	25,00
3.	Siswa Terhadap Wali Kelas	75,50	24,50	76,50	23,50	78,00	22,00
4.	Siswa Terhadap Sarana Prasarana	72,50	27,50	75,00	25,00	73,00	27,00
5.	Siswa Terhadap Tata Usaha	72,50	27,50	73,50	26,50	74,50	25,50

6.	Siswa Terhadap Dunia Usaha/Dunia Industri	72,50	27,50	75,00	25,00	78,00	22,00
7.	Dunia Usaha/Dunia Industri Terhadap Siswa	75,00	25,00	75,50	24,50	76,00	24,00
8.	Orang Tua Terhadap Sekolah	75,00	25,00	75,00	25,00	76,50	23,50
Rata-rata		73,56	26,44	74,94	25,06	75,56	24,44

Sumber : Wakil Manajemen Mutu SMKN 1 Bandung

Tabel 1. 2
Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Pelanggan

No	Keterangan	Rata-Rata		Kriteria
		Puas	Tidak Puas	
1.	Siswa Terhadap guru	73,83	26,17	cukup
2.	Siswa Terhadap Guru BK	73,83	26,17	cukup
3.	Siswa Terhadap Wali Kelas	76,67	23,33	baik
4.	Siswa Terhadap Sarana Prasarana	73,50	26,50	cukup
5.	Siswa Terhadap Tata Usaha	73,50	26,50	cukup
6.	Siswa Terhadap Dunia Usaha/Dunia Industri	75,17	24,83	baik
7.	Dunia Usaha/Dunia Industri terhadap siswa	75,50	24,50	baik
8.	Orang Tua Terhadap Sekolah	75,50	24,50	baik
Rata-Rata		74,69	25,31	Cukup

Tabel 1. 3
Kriteria Tingkat Kepuasan Pelanggan SMKN 1 Bandung

Tingkat Kesesuaian	Persentase %	Kriteria
Tingkat Kesesuaian	90-100	Amat Baik
Tingkat Kesesuaian	75-89,99	Baik
Tingkat Kesesuaian	60-74,99	Cukup
Tingkat Kesesuaian	<60	Kurang

Sumber : Wakil Manajemen Mutu SMKN 1 Bandung

Berdasarkan data di lapangan, menunjukkan hasil rata-rata tingkat kepuasan pelanggan pada tahun ajaran 2016/2017 tingkat kepuasan pelanggan sebesar 73,56% dengan kriteria cukup, pada tahun ajaran 2017/2018 tingkat kepuasan pelanggan sebesar 74,94% dengan kriteria cukup, serta pada tahun ajaran 2018/2019 persentase tingkat kepuasan pelanggan sebesar 75,56% dengan kriteria baik. Sedangkan hasil rata-rata tingkat kepuasan pelanggan selama tiga tahun terakhir sebesar 74,69% dengan kriteria cukup. Berdasarkan hasil survei rata-rata tingkat kepuasan pelanggan selama tiga tahun di SMKN 1 Bandung masih kurang, karena jika di lihat pada tabel 1.3 tingkat kepuasan pelanggan masih dapat di tingkatkan hingga kriteria amat baik yaitu pada rentang 90%-100%, kepuasan pelanggan seharusnya mendapatkan skor ideal, dimana hasil ideal ini didapat berdasarkan batas minimal dari rentang skor tinggi, artinya kepuasan dapat dikatakan ideal jika kepuasan tersebut mendapatkan minimal skor total 90% sehingga termasuk kedalam kategori amat baik. Serta terdapat beberapa aspek yang mengalami penurunan dan masih terdapat aspek yang termasuk dalam kriteria cukup, hal ini menunjukkan bahwa harapan yang di inginkan belum sesuai dengan layanan yang diberikan, seperti pada tahun 2017/2018 tingkat kepuasan siswa terhadap guru sebesar 75% turun 1,5 % menjadi 73,50% pada tahun 2018/2019, serta aspek kepuasan siswa terhadap sarana prasarana pada tahun 2017/2018 sebesar 75% menurun 2% menjadi 73,00% pada tahun 2018/2019. Berdasarkan tabel 1.2 jika dirata-ratakan hanya berdasarkan pada persepsi siswa yaitu pada kolom nomer 1 hingga no 6 maka didapat tingkat kepuasan sebesar 74,41% dengan kriteria cukup. Dari data yang disajikan menunjukkan terdapat masalah pada tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan belum optimal, dan jika berdasarkan persepsi siswa maka data tersebut menunjukkan kondisi kepuasan siswa yang kurang puas.

Selain data empirik, penulis juga mendapatkan hasil wawancara dengan Ibu Dewi Anggrawati sebagai wakil manajemen mutu beliau mengatakan adanya penurunan tingkat kepuasan pelanggan pada aspek kepuasan siswa terhadap sarana prasarana di karenakan adanya renovasi yang dilakukan pada saat kegiatan belajar mengajar sehingga menyebabkan siswa merasa tidak nyaman. Serta adanya keluhan yang dirasakan oleh siswa terhadap prasarana yang baru tersebut, karena belum

dilengkapi oleh sarana yang menunjang. Sedangkan untuk hasil rata-rata tingkat kepuasan pelanggan selama tiga tahun tersebut masih dalam kriteria cukup.

Berdasarkan data tersebut maka perlu adanya perbaikan dalam meningkatkan kepuasan siswa, jika tidak di khawatirkan dalam jangka dekat dapat menyebabkan menurunnya prestasi siswa, meningkatnya keluhan, serta siswa akan merasa tidak nyaman berada di sekolah, sedangkan dalam jangka panjang hal ini dapat menyebabkan lulusan kurang kompeten, informasi yang tersebar mengenai lembaga pendidikan menjadi kurang baik, pelanggan yang beralih dan dapat menyebabkan kehilangan calon pelanggan.

Untuk dapat meningkatkan kepuasan dapat menggunakan pendekatan *Total Quality Management (TQM)*, TQM adalah suatu pendekatan atau usaha dalam menjalankan bisnis yang mencoba memaksimalkan daya saing perusahaan melalui perbaikan terus menerus dari produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungannya. Sehingga TQM dapat menjadi sebuah strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara meningkatkan kualitas perusahaan. Konsep pendekatan ini dapat pula di terapkan pada lembaga pendidikan.

1.2 Identifikasi Masalah

Inti kajian dalam penelitian ini adalah masalah kepuasan siswa, khususnya siswa kelas XII di SMKN 1 Bandung. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa yaitu lingkungan fisik, umpan balik, administrasi, kualitas produk, kualitas pelayanan, penilaian pelanggan, pengalaman masa lalu, komunikasi, budaya sekolah, sarana prasarana, iklim sekolah, citra organisasi, emosional serta masih banyak lainnya. Pendidikan yang berkualitas mencakup mutu yang baik dari segi pembelajaran, lulusan, karakter, dan administrasi sekolah. Administrasi sekolah khususnya pada administrasi kesiswaan merupakan usaha yang dilakukan sekolah agar terlaksananya proses belajar mengajar yang relevan, efektif, efisien guna tercapainya tujuan pendidikan yang diharapkan. Pengelolaan administrasi kesiswaan yang baik bercirikan tepat sasaran, cepat, tanggap, dan memuaskan bagi penerima jasa layanan. Pengelolaan administrasi kesiswaan yang baik menandakan upaya upaya sekolah untuk

membudayakan pengelolaan lembaga pendidikan yang berkualitas. Jika pengelolaan administrasi kesiswaan berkualitas maka akan memunculkan sebuah kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil kajian secara empirik terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa SMKN 1 Bandung, diduga faktor determinasi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan siswa adalah masalah kualitas pelayanan administrasi kesiswaan dan sarana prasarana pembelajaran. Oleh karena itu masalah kepuasan siswa dalam penelitian ini akan dikaji, hal tersebut dapat didukung oleh fenomena yang terjadi di SMKN 1 Bandung, yaitu pada tahun ajaran 2018/2019 terdapat pengurangan 12 siswa, pengelolaan administrasi kesiswaan seperti absensi siswa untuk penataannya hanya berdasarkan jenjang saja, tidak dibedakan berdasarkan jurusan, hal menyulitkan untuk dicari ketika akan digunakan, serta penempatan rak absensi siswa di letakkan di dekat pintu keluar masuk ruang guru, hal ini sedikit mengganggu karena ketika mencari dapat menghalangi sebagian pintu tersebut, web sekolah tidak dimanfaatkan secara maksimal seperti untuk prestasi akademik maupun non akademik siswa tidak selalu dipublikasikan, daya tanggap penanganan keluhan yang disampaikan siswa kurang direspon oleh petugas, lingkungan yang kurang kondusif karena kurangnya kelas membuat siswa selalu berada diluar menunggu giliran masuk kelas, masih sering terjadinya siswa yang tidak hadir kesekolah dengan tidak menyertakan keterangan yang jelas, meningkatnya keluhan saat ujian akhir sekolah di karena penggunaan sarana prasarana baru yang dirasa justru menurunkan hasil ujian siswa, siswa merasa tidak nyaman berada di sekolah di karenakan adanya renovasi pada gedung sekolah saat jam pembelajaran, siswa merasa kesulitan untuk memperoleh perizinan kegiatan disekolah ataupun di luar sekolah, kurangnya ketersediaan sarana prasarana yang menunjang pembelajaran.

Berikut hasil temuan yang diperoleh mengenai data sarana prasarana di SMK Negeri 1 Bandung

Tabel 1. 4
Sarana Prasarana SMKN 1 Bandung

No.	Sarana Prasarana	Kondisi		Kebutu han	Kekur angan	Ukuran
		Baik	Rusak			
1.	Ruang Kelas Teori	39	-	39	0	$9 \times 8 = 72 \text{ M}^2$
2.	Ruang Praktik Jur. OTKP	2	-	4	2	$9 \times 8 = 72 \text{ M}^2$
3.	Ruang Praktik Jur. BDP	2	-	4	2	$9 \times 8 = 72 \text{ M}^2$
4.	Ruang Praktik Jur. UPW	2	-	4	2	$9 \times 8 = 72 \text{ M}^2$
5.	Ruang Paktik Jur. AKL	1	-	2	1	$9 \times 8 = 72 \text{ M}^2$
6.	Ruang Jurusan	4	-	4	0	$9,20 \times 8 = 73,60 \text{ M}^2$
7.	Ruang piket	1	-	1	0	$5 \times 4 = 20 \text{ M}^2$
8.	Ruang Tunggu Tamu	1	-	1	0	$6,5 \times 3,5 = 22,75 \text{ M}^2$
9.	Ruang Wakil Kepala Sekolah	1	-	1	0	$8 \times 6 = 48 \text{ M}^2$
10.	Ruang Guru	-	1	1	0	$12 \times 7 = 84 \text{ M}^2$
11.	Ruang LSP	2	-	2	0	$3 \times 3 = 9 \text{ M}^2$ & $3,5 \times 3 = 10,5 \text{ M}^2$
12.	Ruang Kesiswaan	1	-	1	0	$6 \times 3 = 18 \text{ M}^2$
13.	Ruang kepala sekolah	1	-	1	0	$8 \times 6 = 48 \text{ M}^2$
14.	Ruang tata usaha	1	-	1	0	$8,5 \times 7,5 = 63,75 \text{ M}^2$
15.	Ruang kopراسي	1	-	1	0	$6 \times 3,5 = 21 \text{ M}^2$
16.	Ruang BK dan BKK	1	-	1	0	$8,68 \times 8,35 = 72,48 \text{ M}^2$
17.	Raung UKS	1	-	1	0	$8,68 \times 8,35 = 72,48 \text{ M}^2$
18.	Ruang Data	1	-	1	0	$8,68 \times 8,35 = 72,48 \text{ M}^2$
19.	Masjid	1	-	1	0	$18 \times 12 = 218 \text{ M}^2$
20.	Ruang Perpustakaan	1	-	1	0	$16 \times 10 = 160 \text{ M}^2$
21.	Ruang Literasi	2	1	2	0	$18 \times 6 = 108 \text{ M}^2$ & $13 \times 9 = 117 \text{ M}^2$
22.	Pendopo	1	-	1	0	$15 \times 8 = 120 \text{ M}^2$
23.	Ruang aula	1	-	2	1	$27 \times 8 = 216 \text{ M}^2$
24.	LAB. Komputer	5	-	5	0	$9,80 \times 8 = 78,40 \text{ M}^2$
25.	LAB. Bahasa/ Media	1	-	2	1	$9,7 \times 7,5 = 72,75 \text{ M}^2$
26.	Business Center	2	-	2	0	$13 \times 11 = 143 \text{ M}^2$ & $8 \times 3 = 24 \text{ M}^2$
27.	Fotocopy center	0	1	1	0	$4 \times 3 = 12 \text{ M}^2$
28.	Ruang Arsip	1	-	1	0	$4 \times 3 = 12 \text{ M}^2$
29.	Ruang OSIS dan Ekstrakurikuler	1	-	1	0	$9 \times 5 = 45 \text{ M}^2$
30.	TOILET	10	3	10	0	$4,50 \times 2 = 9 \text{ M}^2$
31.	Lapang Upacara	1	0	0	0	$30 \times 17 = 510 \text{ M}^2$

Sumber : Bagian Sarana dan Prasarana SMKN 1 Bandung

Berdasarkan data sarana prasarana di SMKN 1 Bandung terdapat kekurangan tujuh ruang kelas praktek jurusan serta terdapat kerusakan pada beberapa prasarana, hal ini menunjukkan bahwa perlu adanya perbaikan, karena sudah seharusnya lembaga pendidikan melaksanakan perbaikan secara terus menerus guna mempertahankan atau meningkatkan kepuasan siswa.

Mengingat pentingnya kepuasan siswa yang berdampak pada kualitas sekolah serta terhadap kemampuan sekolah untuk bersaing dalam dunia pendidikan, maka masalah kepuasan siswa dan faktor-faktor yang mempengaruhinya penting untuk diteliti, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan Dan Sarana Prasarana Pembelajaran Terhadap Kepuasan Siswa Kelas XII Di SMK Negeri 1 Bandung”**.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran tingkat kualitas pelayanan administrasi kesiswaan di SMKN 1 Bandung ?
2. Bagaimana gambaran tingkat kememadaiannya sarana prasarana pembelajaran di SMKN 1 Bandung ?
3. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan siswa kelas XII di SMKN 1 Bandung ?
4. Adakah pengaruh kualitas pelayanan administrasi kesiswaan terhadap tingkat kepuasan siswa kelas XII di SMKN 1 Bandung ?
5. Adakah pengaruh sarana prasarana pembelajaran terhadap tingkat kepuasan siswa kelas XII di SMKN 1 Bandung ?
6. Adakah pengaruh kualitas pelayanan administrasi kesiswaan dan sarana prasarana pembelajaran terhadap tingkat kepuasan siswa kelas XII di SMKN 1 Bandung ?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk memperoleh pengetahuan dan melakukan kajian secara ilmiah mengenai pengaruh kualitas layanan administrasi

kesiswaan dan sarana prasarana pembelajaran terhadap kepuasan siswa kelas XII di SMKN 1 Bandung.

Secara khusus, tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan administrasi kesiswaan di SMKN 1 Bandung
2. Untuk mengetahui tingkat kememadaian sarana prasarana pembelajaran di SMKN 1 Bandung
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa kelas XII di SMKN 1 Bandung
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan administrasi kesiswaan terhadap tingkat kepuasan siswa kelas XII di SMKN 1 Bandung
5. Untuk mengetahui pengaruh sarana prasarana pembelajaran terhadap tingkat kepuasan siswa kelas XII di SMKN 1 Bandung
6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan administrasi kesiswaan dan sarana prasarana pembelajaran terhadap tingkat kepuasan siswa kelas XII di SMKN 1 Bandung

1.5 Kegunaan Penelitian

Ada dua macam kegunaan penelitian ini antara lain kegunaan teoritis dan kegunaan praktis.

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan bagi pengembangan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan dunia pendidikan khususnya memperkaya kajian kepuasan siswa yang di pengaruhi oleh kualitas pelayanan administrasi kesiswaan dan sarana prasarana pembelajaran

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi Peneliti, untuk mengetahui kondisi sebenarnya tentang kualitas pelayanan administrasi kesiswaan dan sarana prasarana pembelajaran yang akan mempengaruhi kepuasan siswa di sekolah sekaligus sebagai bekal pengetahuan saat nanti penulis berada di dunia pendidikan.

- b. Bagi Sekolah, sebagai masukan dan gambaran mengenai pengaruh kualitas pelayanan administrasi kesiswaan dan sarana prasarana pembelajaran terhadap kepuasan siswa yang selanjutnya dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menetapkan kebijakan sekolah yang berkaitan dengan peningkatan kualitas layanan pendidikan yang berfokus pada kepuasan pelanggan.