

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman dan perubahan yang sangat cepat dalam segala bidang yang disebabkan karena adanya efek globalisasi, sehingga tidak heran setiap perusahaan atau organisasi gencar melakukan perbaikan produk, baik barang maupun jasa sehingga dapat menciptakan kualitas yang tinggi dan akhirnya berdampak pada nilai kompetitifnya.

Kompleksitas persaingan suatu industri menyebabkan setiap perusahaan harus selalu berusaha meningkatkan kualitasnya agar kepuasan pelanggan dapat terwujud. Karena, menurut Peter Drucker (dalam 3Dview Consulting, 2013, hlm.3) “... hasil bisnis tidak lain adalah pelanggan yang puas”.

Salah satu metode yang dipakai adalah dengan adanya penerapan suatu sistem manajemen mutu atau manajemen mutu total (Total Quality Management-TQM). Perspektif TQM terhadap kepuasan pada hakikatnya adalah bahwa pelanggan merupakan penilai terakhir dari kualitas sehingga prioritas utama dalam jaminan kualitas adalah memiliki piranti yang handal dan sah mengenai penilaian konsumen.

Tidak hanya pada perusahaan, dunia pendidikan pun tidak lepas dari pengaruh persaingan tersebut dan sebisa mungkin mampu menciptakan nilai kompetitif bahkan sebisa mungkin menjadi pemimpin pasar pada bidangnya (Rondonuwu, 2003).

Maka tidak heran tren peningkatan mutu ini juga dipakai dalam dunia pendidikan. Menurut Edward Sallis (2008, hlm. 20) “ mutu dalam pendidikan merupakan masalah pokok yang akan menjamin perkembangan sekolah dalam meraih status ditengah persaingan dunia pendidikan yang diklaim keras”. Sehingga tidak sedikit sekolah maupun perguruan tinggi yang menerapkan manajemen mutu untuk menunjang peningkatan kualitas jasa mereka untuk dapat

memenuhi kepuasan pelanggannya sehingga dapat memenangkan persaingan tersebut.

Untuk organisasi/institusi yang berlatang belakang manajemen kualitas menganggap pelanggan (baik internal maupun eksternal) sebagai *driver*, sehingga pelangganlah yang menentukan kualitas produk atau jasa tersebut. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan pada mereka, sedangkan pelanggan internal berperan menentukan kualitas manusia, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk dan jasa yang akan disampaikan pada pelanggan eksternal (Tjiptono dan Diana, 2003).

Menurut Arambewela & Hall (dalam Ijaz, dkk.,2011, hlm. 92) *Student satisfaction has become a major challenge for the universities and it has been recognized that student satisfaction is the major source of competitive advantage and this satisfaction also leads towards student retention, attraction for new students and positive word of mouth communication, as well.*

Kepuasan siswa/mahasiswa telah menjadi tantangan besar bagi universitas dan kepuasan siswa merupakan sumber utama keunggulan kompetitif.

Pelanggan sekolah terdiri dari 3 kategori yaitu pelanggan internal, pelanggan eksternal dan pelanggan eksternal primer. Pelanggan internal diantaranya guru, staf sekolah dan sebagainya. Pelanggan eksternal adalah orang tua siswa, masyarakat dan organisasi eksternal lainnya. Sedangkan siswa merupakan pelanggan eksternal primer dan merupakan pelanggan utama sekolah.(Sallis, 2010, hlm. 68-70)

Terdapat banyak sekali sumber mutu dalam pendidikan yang dapat memenuhi kepuasan siswa, misalnya sarana gedung yang bagus, guru yang ramah, nilai moral yang tinggi, hasil ujian yang memuaskan, spesialisasi atau kejuruan, dorongan orangtua, bisnis dan komunikasi lokal, sumber daya yang melimpah, aplikasi teknologi mutakhir, kepemimpinan yang baik dan efektif, perhatian terhadap peserta didik, kurikulum yang memadai, atau kombinasi dari faktor-faktor tersebut (Sallis, 2008, hlm. 30-31).

Faktor-faktor tersebut dapat diimplementasikan kedalam mutu layanan sekolah, baik sebagai layanan itu sendiri atau sebagai faktor pendukung layanan sekolah tersebut.

SMK Negeri 11 Bandung juga secara terus menerus telah melakukan peningkatan mutu sekolah dan meningkatkan kepuasan pelanggannya baik itu pelanggan internal, pelanggan eksternal maupun terhadap pelanggan utamanya yaitu siswa. Hal ini dibuktikan dengan adanya sertifikasi dari ISO. ISO ini merupakan lembaga sertifikasi internasional. Seri ISO yang diterapkan yaitu ISO 9001:2015 mengenai sistem manajemen mutu atau yang lebih dikenal dengan nama Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015 (menggantikan versi sebelumnya ISO 9001:2008). Di dalam SMM ISO 9001:2015 ini terdapat prinsip-prinsip yang dipergunakan untuk perbaikan kesinambungan yang lebih dikenal dengan 7 Prinsip Manajemen Mutu yang salah satu klausulnya yaitu Fokus pada kepuasan Pelanggan. Tetapi pada kenyataan dilapangan, harapan dan keinginan itu tidak selalu dipenuhi. Berdasarkan data yang diperoleh dari sekolah mengenai kepuasan siswa yang diambil hasil koesioner/angket untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan sekolah.

Tabel 1. Data ketidaktercapaian kepuasan siswa tahun ajaran 2014/2015

No	Aspek	Kepuasan	Ketidakpuasan
A. Sarana/prasarana			
1.	Sarana dan prasarana belajar	61,21%	38,79%
2.	Kondisi sarana laboratorium	64,66%	35,34%

keterangan: dikatakan cukup puas jika persentase minimal mencapai 70%.

Tabel 2 Data ketidaktercapaian kepuasan pelanggan tahun ajaran 2019/2020

No.	Pernyataan	Kepuasan	LSR
1.	Mendapatkan bimbingan dalam bidang pengetahuan lingkungan hidup, cara hidup yang sehat dan memanfaatkan limbah	56%	Negatif

	dengan daur ulang limbah		
2.	Pihak sekolah menjemput siswa yang telah selesai PSG dari DU/DI	50%	Negatif
No.	Pernyataan	kepuasan	LSR
3.	Terbantunya siswa dengan adanya fasilitas (fotocopy, print, jilid, ATK) di bisnis center	46%	Negatif
4.	Peralatan (print/komputer, fotocopy) sudah memadai	35%	Negatif
5.	Pengadaan buku pelajaran di sekolah memudahkan siswa membeli	36%	Negatif
6.	Kegiatan ekstrakurikuler di sekolah dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan yaitu hari Sabtu	29%	Negatif
7.	Ekstrakurikuler di sekolah dilaksanakan dari pukul 8 pagi s.d 3 siang, tidak ada kegiatan lagi, kecuali ada event tertentu dan seizin sekolah	48%	Negatif
8.	Kesulitan mengakses layanan SNMPTN 2019 (keterlambatan, kekurangan data, dan kelalaian dalam perbaikan nilai)	45%	Negatif
9.	Kemudahan akses internet untuk pembelajaran	19%	Negatif
10.	Keluhan kekurangan/kerusakan sarana dan prasarana cepat ditanggapi dan mendapatkan perbaikan maksimum 1 bulan	46%	Negatif
11.	Dst...		

Sumber: Wakil Manajemen Mutu SMKN 11 Bandung (*data lengkap terlampir*)

Keterangan: hasil survey menggunakan metode *Likerts Summated Rating* (LSR), dengan rentang 00-59% menunjukkan sikap negatif terhadap variabel kuesioner dan 60-100% menunjukkan sikap positif.

Dari kedua data diatas merupakan salah satu aspek yang terdapat dalam butir angket yang disebar. Pada kenyataannya masih terdapat ketidakpuasan siswa terhadap pelayanan di sekolah. Sekolah seyogyanya melakukan perbaikan yang terus menerus agar kepuasan siswa dalam belajar dapat tercapai pada akhirnya dapat meningkatkan nilai kompetitif sekolah.

Dalam observasi sebelum penelitian, peneliti menemukan beberapa permasalahan diantaranya

- 1) Tidak terdapat data kepuasan siswa untuk tahun ajaran 2015 sampai dengan tahun 2018 dikarenakan tidak dibuatnya data tersebut oleh pihak sekolah, padahal dalam manual mutu SMM SMKN 11 Bandung disebutkan bahwa survey kepuasan siswa dilakukan 2 kali dalam setahun.
- 2) kesulitan menentukan apakah continuous improvement untuk kepuasan pelanggan sudah dijalankan dengan semestinya atau belum dikarenakan tidak adanya data kepuasan siswa tersebut.
- 3) Terkait survey kepuasan siswa ini menjadi temuan yang harus diperbaiki oleh pihak sekolah ketika dilakukan audit mutu untuk re-sertifikasi SMM ISO 9001:2015.
- 4) Pada tahun ajaran 2019/2020 tingkat ketercapaian kepuasan siswa diturunkan menjadi 59% namun hasilnya menunjukkan masih terdapat banyak ketidaktercapaian kepuasan siswa.

Dari permasalahan diatas, penulis berpendapat bahwa perlu adanya kajian mendalam lagi untuk melihat bagaimana tingkat kepuasan siswa yang ada di SMK Negeri 11 Bandung dan apakah prinsip fokus pada pelanggan ini memang mempengaruhi kepuasan siswa tersebut.

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

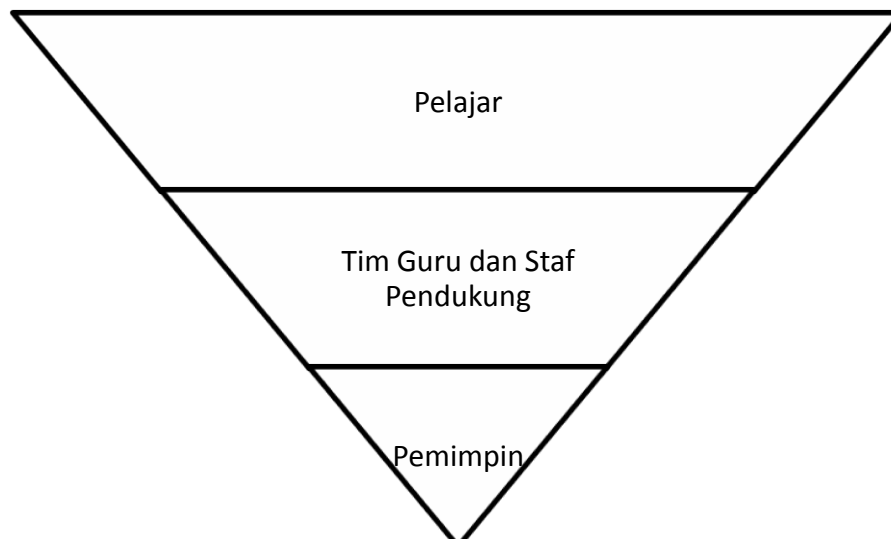
Inti kajian dalam penelitian ini adalah masalah pengaruh fokus pada pelanggan terhadap kepuasan siswa di SMK Negeri 11 Bandung.

Menurut Sugito (dalam Srinadi, 2008, hlm. 11) “Kepuasan siswa adalah terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan siswa.”

Jadi, “kepuasan siswa terjadi ketika 'kinerja yang dirasakan memenuhi atau melebihi harapan siswa” '(Elliott & Shin dalam Mark, 2013, hlm. 7).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa menurut Dib dan Alnazer (2013, hlm. 286) diantaranya adalah service quality (mutu layanan), image (citra) dan perceived value (nilai yang dirasakan).

Penelitian ini dibatasi pada mutu layanan dengan mediasi salah satu prinsip sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 yaitu fokus pada pelanggan. hal tersebut sehubungan dengan pendapat Edward Sallis (2006:80) yang menyatakan bahwa “hirarki terbalik menekankan pada pola hubungan yang berorientasi pada pemberian layanan dan pentingnya pelanggan bagi institusi”.



*Bagan 1. Hierarki institusi terbalik
(sallis, 2006, hlm. 80)*

Hirarki terbalik disini menempatkan pelanggan dalam hal ini siswa menjadi fokus utama. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Suardi (dalam Iskandar, 2012:136) organisasi harus menganut struktur organisasi terbalik, yang menempatkan pelanggan pada posisi paling depan, fokus pelanggan dengan piramida terbalik tidak berpengaruh pada struktur otoritas dalam organisasi dan tidak mengurangi peran kepemimpinan dari manajemen puncak.

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

- 1) Bagaimana gambaran fokus pada pelanggan di SMK Negeri 11 Bandung?

- 2) Bagaimana gambaran kepuasan siswa di SMK Negeri 11 Bandung?
- 3) Adakah pengaruh fokus pada pelanggan terhadap kepuasan siswa di SMK Negeri 11 Bandung?

1.3. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah diatas, penelitian ini disusun dengan tujuan sebagai berikut.

- 1) Untuk mengetahui bagaimana gambaran fokus pada pelanggan di SMK NEGERI 11 Bandung.
- 2) Untuk mengetahui bagaimana gambaran kepuasan siswa di SMK Negeri 11 Bandung.
- 3) Untuk mengetahui adakah pengaruh fokus pada pelanggan terhadap kepuasan siswa di SMK Negeri 11 Bandung.

1.4. Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu kegunaan teoritis dan kegunaan praktis.

- 1) Kegunaan teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi para pembaca secara umum maupun sebagai referensi untuk peneliti lain mengenai prinsip sistem manajemen mutu ISO 9001 khususnya pengaruh fokus pada pelanggan terhadap kepuasan siswa.

- 2) Kegunaan praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan: (1) masukan bagi sekolah bahwa kepuasan siswa sangat penting untuk diperhitungkan dalam mengimplementasikan sistem manajemen mutu ISO 9001 tersebut,(2) sebagai sumbangan pemikiran bagi pimpinan sekolah, tenaga pendidik dan tenaga kependidikan mengenai implementasi prinsip fokus pada pelanggan baik secara langsung maupun tidak langsung, (3) sebagai bahan bagi pembaca atau pihak lain yang membutuhkan informasi dan data yang relevan dari hasil penelitian,khususnya mengenai prinsip fokus pada pelanggan yang menunjang meningkatnya kepuasan siswa.