

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pendidikan memiliki peranan yang sangat penting dalam upaya pembangunan suatu bangsa untuk lebih maju. Dalam upaya pembangunan tersebut, maka diperlukan manusia yang memiliki kemampuan untuk mengembangkan segala potensi yang dimilikinya secara maksimal dengan adanya proses pendidikan sebagaimana yang telah diamanatkan dalam UU Sisdiknas No.20 tahun 2003 pasal 3 yang menerangkan bahwa:

Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab.

Dalam suatu lembaga pendidikan baik itu sekolah swasta maupun sekolah negeri, kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak sekolah kepada para pelanggannya dalam hal ini siswa, memiliki peranan yang sangat penting untuk keberlangsungan sekolah tersebut. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Alan Thomas (2009) yang dikutip oleh Alma dan Hurriyati (2009: 15) yang menyatakan bahwa: ‘dimasa yang akan datang, dimana situasi sangat cepat berubah, maka para administrator pendidikan harus mempersiapkan diri untuk lebih antisipatif karena akan banyak muncul tuntutan dari masyarakat.’

Sekolah yang dapat dikatakan bermutu adalah sekolah yang dapat menyediakan layanan jasa pendidikan yang berkualitas. Kualitas pelayanan sendiri merupakan suatu bentuk keadaan atau penilaian yang dirasakan oleh pelanggan pendidikan terhadap tingkat layanan yang diterima (perceived service) dengan tingkat layanan yang diharapkan (expected service) oleh pelanggan.

Dengan demikian sekolah dituntut untuk selalu berupaya melakukan perbaikan-perbaikan dalam hal kualitas pelayanan jasa pendidikan kepada para siswanya sesuai dengan kebutuhan dari lingkungan masyarakatnya itu sendiri. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik, tentu hal tersebut akan berdampak pula pada tingkat kepuasan dari pelanggan yang menggunakan produk/jasa tersebut.

Saat pelanggan merasa puas terhadap produk/jasa tersebut maka pelanggan akan menggunakan produk/jasa itu kembali bahkan akan merekomendasikannya kepada pelanggan lainnya. Hal ini tentu akan berdampak pada keberlangsungan organisasi untuk tetap bertahan ditengah persaingan lembaga pendidikan yang semakin tinggi. Saat ini SMA Swasta di Kabupaten Sumedang berjumlah 11 sekolah SMA Swasta, hal ini tentu mengakibatkan persaingan yang lebih tinggi, apalagi sekolah swasta pun harus ikut bersaing dengan adanya sekolah negeri dan SMK lainnya.

(Sumber: <http://www.umm.ac.id/page.php?c=04&c2=0409&c3=0409-50&c4=0409-50-17&o=2>)

Namun tidak dapat dipungkiri, dunia pendidikan di Indonesia masih mengalami banyak permasalahan khususnya mengenai masalah rendahnya

kualitas pendidikan. Hal ini dibuktikan dengan adanya data dari hasil survey *Political and Economic Risk Consultant (PERC)*, yang menyebutkan bahwa kualitas pendidikan Indonesia berada pada urutan ke-12 dari 12 negara di Asia, posisi Indonesia ini berada di bawah Vietnam.

(Sumber: <http://ilmu27.blogspot.com/2012/08/makalah-pendidikan.html>).

Bukan itu saja, dunia pendidikan Indonesia pun dihadapkan pada masalah lain seperti masih banyaknya sekolah yang belum memiliki sarana prasarana yang memadai dalam proses pembelajaran, padahal dalam menunjang proses pembelajaran yang berkualitas diperlukan pula penyediaan sarana dan prasarana yang layak. Hal ini nantinya akan berpengaruh pula pada kualitas prestasi siswa itu sendiri. Namun dari data Kemendikbud menyebutkan bahwa, ada sekitar 161 ribu sekolah rusak, bahkan sekitar 45% dari gedung sekolah rusak tersebut mengalami rusak berat.

(Sumber: <http://hizbut-tahrir.or.id/2012/06/07/kapitalisme-biang-kerok-kebobrokan-sistem-pendidikan/>)

Selain itu, dalam menunjang pendidikan yang berkualitas, peran guru pun harus sangat diperhatikan karena peran guru akan secara langsung berinteraksi dengan para siswanya dalam proses pembelajaran. Untuk itu sekolah harus memiliki tenaga pendidik yang memiliki kompetensi unggul untuk menghasilkan output atau lulusan siswa yang berkualitas. Namun dari data yang ditemukan diketahui bahwa sebagian guru di Indonesia bahkan dinyatakan tidak layak mengajar. Di tingkat satuan pendidikan SMA (Sekolah Menengah Atas) sendiri dinyatakan bahwa hanya 65,29% guru yang

dianggap layak mengajar pada tingkat sekolah negeri sedangkan pada sekolah swasta guru yang dinyatakan layak mengajar sebesar 64,73%.

(Sumber: <http://blog.umy.ac.id/anadwiwahyuni/pendidikan/penyebab-rendahnya-kualitas-pendidikan-di-indonesia/>)

Padahal menurut Heyneman dan Loxley dalam Boediono & Abbas Ghozali (1999) menyebutkan bahwa: “kualitas sekolah dan guru nampaknya sangat berpengaruh pada prestasi akademis di seluruh dunia; dan semakin miskin suatu negara, semakin kuat pengaruh tersebut.”

(Sumber: <http://dwicitranurhariyanti.wordpress.com/landasan-dan-problematika-dalam-pendidikan/peningkatan-mutu-pendidikan/>)

Untuk itu sekolah dituntut untuk memiliki standar pelayanan sebagai jaminan yang dapat diberikan kepada para pengguna jasanya. Dalam UU No.20 Tahun 2003 tentang Sisdiknas Bab IX mengenai SNP (Standar Nasional Pendidikan) menyebutkan bahwa standar nasional pendidikan terdiri atas standar isi, proses, kompetensi lulusan, tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, pengelolaan, pembiayaan, dan penilaian pendidikan.

Dalam menghadapi berbagai hal tersebut ada beberapa dimensi kualitas pelayanan jasa yang dapat mempengaruhi perilaku atau kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pendidikan. Hal ini diungkapkan oleh Leonard L. Berry dan Parasuraman (1991) yang dikutip oleh Alma (2005:31-32) mengungkapkan ada 5 faktor dominan atau penentu kualitas jasa yaitu: ‘*tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).’

Kepuasan sendiri merupakan suatu keadaan yang dirasakan oleh pelanggan (siswa) baik itu senang maupun kecewa yang dapat dilihat dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk yang diberikan terhadap harapan-harapannya terhadap produk tersebut. Kepuasan pelanggan ini merupakan elemen yang sangat penting dalam dunia jasa khususnya dunia pendidikan karena akan berdampak pada eksistensi dan pencitraan dari sekolah tersebut. Sopiadin (2010:34) menyebutkan bahwa "persepsi siswa terhadap sekolah yang dapat menimbulkan kepuasan siswa terdiri atas delapan hal, yaitu guru, kinerja sekolah, aktifitas siswa, kedisiplinan siswa, peluang membuat keputusan, bangunan sekolah, komunikasi, dan teman sekolah."

Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Katarina (Tesis: Analisis Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Sekolah (Studi Kasus Pada Sekolah Kristen Kalam Kudus I, Jakarta) menyebutkan bahwa tingkat kesesuaian antara kepuasan siswa terhadap kualitas pelayanan sekolah adalah 76.10%, yang artinya siswa menilai kinerja sekolah belum maksimal dalam memenuhi harapan mereka sehingga kepuasan siswa belum sepenuhnya tercapai. (Sumber: <http://lib.atmajaya.ac.id/default.aspx?tabID=61&src=k&id=146662>).

Keterkaitan kualitas pelayanan jasa dengan kepuasan pelanggan, diperkuat pula dengan pendapat yang dikemukakan oleh Schnaars (1991, dalam: http://repository.upi.edu/operator/upload/s_adp_044868_chapter1.pdf) yang menyatakan bahwa "kualitas pelayanan pendidikan untuk

meningkatkan kepuasan siswa merupakan cara sekolah untuk bersaing dengan sekolah-sekolah lainnya dalam menarik calon siswa baru.” Suatu institusi pendidikan yang mampu memberikan kepuasan, baik kepada para pelanggan internal maupun kepada para pelanggan externalnya, itulah yang disebut dengan institusi pendidikan yang dapat dikatakan bermutu.

Selain kepuasan, faktor nilai pun merupakan elemen yang cukup penting dalam mengukur kualitas suatu pelayanan. Nilai sendiri merupakan suatu keyakinan yang dimiliki oleh setiap individu mengenai apa yang penting dan diharapkan oleh individu tersebut, sehingga nilai manfaat yang akan diterima oleh setiap individu akan dirasa berbeda-beda. Menurut Sheth *et al.* (2007) yang dikutip Kurniatun (2010) mengajukan teori tentang lima nilai konsumsi yaitu *functional value*, *social value*, *emotional value*, *epistemic value* dan *conditional value*.

Dengan demikian, dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan, tentunya lembaga tersebut harus pula meningkatkan nilai yang diberikan kepada pelanggannya sebagai cara untuk menciptakan loyalitas pelanggan terhadap lembaga tersebut yang nantinya akan berdampak pada keberlangsungan lembaga pendidikan. Hal ini sejalan dengan yang diungkapkan oleh Scoot Robinette (2001) yang dikutip oleh Alma (2005: 125) yang menyebutkan bahwa ‘semakin tinggi nilai yang dirasakan semakin tinggi pula loyalitas dan profit yang diperoleh pelanggan.’

Berdasarkan pada penjelasan dan penelitian sebelumnya masih belum diperoleh informasi yang cukup terkait hubungan antara kualitas pelayanan

terhadap nilai dan kepuasan siswa. Dengan demikian perlu diteliti lebih jauh tentang kualitas pelayanan pendidikan dan dampaknya terhadap nilai serta kepuasan siswa.

Untuk mengetahui pola hubungan tersebut, maka dilakukan penelitian pada SMA Al Ma'soem Jatinangor Sumedang. SMA Al Ma'soem sendiri merupakan salah satu sekolah menengah atas swasta yang berada di daerah Kab. Sumedang dengan keunggulan khususnya dalam hal penanaman nilai kedisiplinan dan penerapan nilai agama Islam bagi para siswanya. Hal ini didasarkan pada visi Yayasan Al Masoem yaitu *Cageur, Bageur, Pinter*.

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa siswa SMA Al Ma'soem, ditemukan beberapa permasalahan yang dirasakan oleh para siswa khususnya dalam hal pelayanan jasa yang diberikan pihak sekolah kepada para siswanya, seperti adanya rasa ketidakpuasan siswa terhadap sikap sebagian guru yang memberikan perhatian yang berbeda antara siswa yang berprestasi dengan siswa yang memiliki prestasi biasa saja dan adanya rasa ketidakadilan dalam pemberian nilai yang diberikan oleh sebagian guru terhadap beberapa siswanya. Selain itu, ada pula keluhan dari beberapa siswa yang merasa terganggu karena letak kelas yang berdekatan dengan jalan raya sehingga menimbulkan kebisingan pada jam belajar. Melihat fenomena tersebut, diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini dapat memperjelas penyebab dari permasalahan tersebut.

Berdasarkan paparan diatas dan mengingat begitu pentingnya kualitas pelayanan pendidikan yang diduga dapat berdampak terhadap nilai dan

kepuasan kepada para siswa yang nantinya akan dapat menentukan keberlangsungan organisasi/ sekolah tersebut, penelitian ini akan mencoba untuk meneliti antara keterkaitan kualitas pelayanan pendidikan terhadap nilai dan kepuasan dengan judul “Kualitas Pelayanan Pendidikan Dan Dampaknya Terhadap Nilai Serta Kepuasan Siswa Di SMA Al Ma’soem Jatinangor Sumedang”.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah adalah suatu gambaran umum mengenai ruang lingkup objek penelitian, batasan bidang penelitian dan penelaahan variabel penelitian.

Berdasarkan latar belakang yang telah diungkapkan sebelumnya, maka hal tersebut menimbulkan beberapa pertanyaan apakah pelayanan yang diberikan oleh pihak sekolah dapat dikatakan berkualitas sehingga memiliki dampak terhadap nilai serta kepuasan siswa. Untuk membatasi permasalahan yang diteliti sehingga diperoleh kejelasan maksud dan tujuan terhadap objek yang akan diteliti, maka penulis mengungkapkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar tingkat kualitas pelayanan pendidikan di SMA Al Ma’soem?
2. Seberapa besar nilai yang dirasakan oleh siswa terhadap SMA Al Ma’soem?
3. Seberapa besar tingkat kepuasan yang dirasakan oleh siswa terhadap SMA Al Ma’soem?

4. Sejahterama pengaruh kualitas pelayanan pendidikan terhadap nilai serta kepuasan yang diterima oleh siswa terhadap SMA Al Ma'soem?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Secara umum tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai hubungan kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan SMA Al Ma'soem terhadap nilai dan kepuasan yang diterima oleh para siswanya.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui bagaimana proses pelayanan pendidikan yang diberikan oleh SMA Al Ma'soem.
- b. Mengetahui sejauhmana nilai yang dirasakan oleh siswa di SMA Al Ma'soem.
- c. Mengetahui sejauhmana kepuasan yang diterima oleh siswa di SMA Al Ma'soem.
- d. Mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pendidikan terhadap nilai dan kepuasan siswa di SMA Al Ma'soem.

D. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono (2008: 29) metode penelitian deskriptif memiliki fungsi untuk mendeskripsikan atau

memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.

Sedangkan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yaitu pendekatan yang digunakan dalam penelitian dengan cara mengukur indikator-indikator variabel penelitian sehingga diperoleh gambaran diantara variabel-variabel tertentu.

E. Manfaat Penelitian

Secara teoritis, manfaat dari penelitian ini adalah sebagai sarana untuk memberikan referensi untuk pengembangan Ilmu Administrasi Pendidikan kedepan. Sedangkan secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan untuk SMA Al Ma'soem untuk lebih baik lagi dalam hal pengembangan kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan kepada para siswanya.

F. Struktur Organisasi Skripsi

1. Judul

Judul Skripsi ini adalah “Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Dan Dampaknya Terhadap Nilai Serta Kepuasan Siswa Di SMA Al Ma'soem Jatinangor Sumedang.”

2. Halaman Pengesahan

3. Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah

4. Kata Pengantar

5. Ucapan Terima Kasih

6. Abstrak

7. Daftar Isi

8. Daftar Tabel

9. Daftar Gambar

10. Daftar Lampiran

11. BAB I

Berisi pendahuluan yang didalamnya dijelaskan mengenai; latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan struktur organisasi skripsi.

12. BAB II

Berisi kajian pustaka, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

13. BAB III

Berisi penjabaran mengenai metode penelitian, lokasi penelitian, populasi penelitian, sampel penelitian, desain penelitian, definisi operasional, instrument penelitian, proses pengembangan instrument, teknik pengumpulan data dan analisis data.

14. BAB IV

Bab hasil penelitian dan pembahasan terdiri dari dua hal utama, yakni: Pengolahan atau analisis data untuk menghasilkan temuan berkaitan dengan masalah penelitian, pertanyaan penelitian, hipotesis, tujuan penelitian dan pembahasan atau analisis temuan.

15. BAB V

Bab kesimpulan dan saran menyajikan penafsiran dan pemaknaan peneliti terhadap hasil analisis temuan penelitian.

16. Daftar Pustaka

17. Lampiran-Lampiran

