

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG PENELITIAN

Pendidikan merupakan salah satu aspek penentu bagi kemajuan bangsa. Pada era sekarang ini banyak masyarakat yang menyadari akan pentingnya pendidikan. Dengan pendidikan manusia dituntut untuk memperoleh kepandaian dan ilmu, sehingga akan mampu menguasai bidang yang dipelajari sesuai tujuan dari pelaksanaan pendidikan. Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan yang semakin pesat, mengakibatkan permasalahan persaingan antar lembaga pendidikan yang semakin pesat pula. Sehingga berinovasi dalam dunia pendidikan merupakan sebuah keharusan (Kadi, Awwaliyah, Nurul, & Paiton, 2017) serta tuntutan untuk mampu mengidentifikasi bentuk persaingan yang dihadapi dan menetapkan strategi yang tepat untuk memasarkan jasa pendidikannya, guna meningkatkan mutu pendidikan pada tiap-tiap lembaga.

Mutu merupakan suatu hal yang harus diwujudkan dalam menghadapi tantangan pendidikan yakni persaingan antar lembaga pendidikan. Salah satu langkah organisasi, khususnya lembaga pendidikan berorientasi pada mutu adalah dengan melakukan penjaminan mutu. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Paputungan & Mas (2021) yang menyatakan bahwa untuk memaksimalkan tujuan organisasi dan meningkatkan kinerja individu dalam organisasi, lembaga perlu melakukan penjaminan mutu yang mengarah kepada jaminan sistem yang unggul dan komprehensif.

Jaminan mutu didesain untuk menjamin bahwa proses produksi barang/ jasa sesuai dengan standart yang telah ditentukan sebelumnya. (Sallis, 2008) Standart mutu adalah seperangkat alat ukur kinerja sistem pendidikan mencakup masukan, proses, hasil, keluaran serta manfaat pendidikan yang harus dipenuhi oleh setiap satuan pendidikan. Pendidikan dikatakan bermutu apabila telah memenuhi 8 Standart Nasional Pendidikan yang tercantum dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005, yaitu: 1) Standart Isi, 2)

Standart Proses, 3) Standart Kompetensi Lulusan, 4) Standart Kompetensi Pendidik dan Tenaga Kependidikan, 5) Standart Sarana dan Prasarana, 6) Standart Pengelolaan, 7) Standart Pembiayaan dan 8) Standart Penilaian Pendidikan.

Bermutu atau tidaknya suatu lembaga pendidikan dipengaruhi oleh dua faktor yakni: (1) Provider (penyedia jasa), (2) Pelanggan. Faktor pertama bahwa lembaga pendidikan dikatakan bermutu apabila provider (penyedia jasa) sesuai dengan standart yang telah ditentukan. Selain itu, faktor lain yang menentukan tingkat mutu suatu lembaga pendidikan adalah faktor pelanggan. Lembaga pendidikan dikatakan bermutu apabila telah memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Diperkuat oleh Mutohar et al. (2020) dalam bukunya “Kapita Selekta Manajemen Dan Kepemimpinan Pendidikan Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan” yang menyatakan bahwa pendidikan adalah organisasi yang bergerak pada bidang jasa, dan penelitian ini menjelaskan tentang layanan pendidikan yang terfokus pada kepuasan pelanggan, maka fungsionalisasi manajemen yang diuraikan akan menekankan bagaimana sebuah jasa pendidikan dapat disajikan, disampaikan, dan digunakan oleh pelanggan melalui pelayanan pendidikan

Sekolah merupakan salah satu lembaga pendidikan formal di Indonesia. Berdasarkan Undang-Undang Sisdiknas Nomor 20 Tahun 2003, sekolah memiliki peran yang sangat penting dalam mencerdaskan kehidupan bangsa, sebagaimana telah tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 yang merupakan cita-cita rakyat Indonesia. Diakui atau tidak, sekolah telah banyak merubah sisi-sisi perilaku masyarakat yang lebih banyak cenderung pada keengganan untuk menerima hal-hal baru. Bahkan sekolah telah menjadi tolok ukur masyarakat dalam hal prestise atau kedudukan seseorang. Sehingga dapat dikatakan bahwa orang yang mengenyam pendidikan sekolah lebih tinggi kedudukannya dimata masyarakat dibanding yang tidak bersekolah sama sekali.

Begitu pentingnya sekolah di tengah-tengah masyarakat, maka tentu sekolah dituntut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal pendidikan yang bermutu. Jangan sampai amanah yang telah diberikan masyarakat kepada sekolah disia-siakan sehingga masyarakat menjadi kecewa. Pemenuhan kebutuhan tersebut dalam arti meningkatkan kualitas pelayanan sekolah sehingga peserta

didik yang dibina memiliki output yang memadai yang menjadi harapan masyarakat. (Calvert, 2006) Salah satu strategi agar lembaga pendidikan mampu mempertahankan eksistensinya yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Peningkatan kualitas layanan merupakan salah satu strategi pemasaran yang ditekankan pada pemenuhan keinginan pelanggan. Perlu disadari bagi pihak sekolah mengenai arti pentingnya kualitas layanan pendidikan yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh siswa. (Hiatt-michael, 2001)

Layanan yang seharusnya diberikan sekolah bagi siswanya yaitu fasilitas belajar yang menunjang aktifitas siswa (Hiatt-michael, 2001) di sekolah seperti sarana dan prasarana, kurikulum, administrasi sekolah yang teratur dan pelayanan administrasi yang jelas bagi siswa, tenaga pengajar yang kompeten pada bidangnya, bahan, metode, dan media ajar yang mendukung serta tepat bagi siswa. Sejalan dengan hal tersebut mengutip dari Komariah, Daniati, Kurniady, & Mirfani (2021) yang menyatakan bahwa peningkatan mutu layanan dapat terjadi dengan adanya tambahan ketersediaan fasilitas sekolah, kompetensi dan kemampuan guru serta iklim pembelajaran di sekolah. Kesimpulannya adalah diperlukan peningkatan mutu layanan dari sekolah untuk memberikan kepuasan kepada para siswa.

Kepuasan orang tua dan siswa merupakan salah satu faktor penentu mutu suatu sekolah. Kepuasan memiliki kaitan yang sangat erat dengan harapan kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh sekolah. (Stallard, 1995) Kepuasan orang tua siswa tidak ditentukan semata-mata oleh pengajaran siswa dan pengalaman belajar siswa, melainkan juga ditentukan dengan pengalaman siswa secara keseluruhan sebagai pelanggan dari sekolah tersebut mulai dari proses siswa mendaftar hingga menjadi lulusan. Asima, M.N., Komariah, A., & Nurdin, D. (2021) Hakikat manajemen mutu pendidikan adalah memelihara dan meningkatkan kualitas pendidikan secara berkelanjutan demi kepuasan pelanggan yang maksimal.

Penerimaan peserta didik baru (PPDB) merupakan salah satu langkah awal yang harus ditempuh oleh siswa maupun orang tua siswa untuk dapat memasukkan anaknya ke sekolah. Penerimaan Peserta Didik Baru merupakan proses seleksi akademis calon siswa untuk menuju jenjang pendidikan yang lebih

tinggi (Wechsler, 2017) dalam tingkatan SMP, sebenarnya Pembangunan Sistem Informasi Penerimaan Peserta Didik Baru ini bagus jika diterapkan, semuanya akan jadi lebih praktis, efisien, canggih, transparan (semua orang bisa tahu) dan bisa mengurangi terjadinya kecurangan dalam pendaftaran siswa baru, tapi sistem ini juga punya kelemahan, karena menurut cost yang lebih besar (dalam pembangunan sistem), SDM yang bagus, kondisi masyarakat Indonesia pada umumnya yang belum mengerti teknologi dan dengan sistem seperti ini akan semakin terjadi gap antara sekolah yang populer (favorit) dan sekolah yang non-favorit, karena calon siswa yang memiliki nilai bagus cenderung memilih sekolah “yang lebih punya nama”. Secara umum sistem ini sudah bagus dan semoga di masa yang akan datang bisa lebih baik lagi. Pembangunan Sistem informasi Penerimaan Peserta Didik Baru ini, dirancang khusus sebagai pusat informasi penerimaan peserta didik baru.

Terdapat permasalahan yang sangat sering terjadi dalam kegiatan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) disetiap Tahunnya diantaranya adalah terkendalanya penyampaian informasi kepada para *customer*, sosialisasi yang kurang efektif dan tidak menyeluruh, pengawasan terhadap pelaksanaan PPDB serta transparansi PPDB. Permasalahan ini juga terjadi di beberapa Kab/Kota Lainnya seperti yang dikemukakan dalam penelitian Habibah (2020) bahwa terdapat permasalahan yang sama pada PPDB di Kota Bandung bahwa sosialisasi dan komunikasi masih menjadi permasalahan yang mendasar dalam kegiatan PPDB, orang tua/siswa calon pendaftar sering kali tidak mendapatkan informasi yang komprehensif dan transparan tentang PPDB. Sehingga diperlukannya sistem PPDB yang dapat menanggulangi permasalahan tersebut agar kepuasan pelanggan dapat terjaga dan meningkat.

PPDB Online berbasis Web hadir secara *real time* yang berazaskan transparan dan proses penerimaan siswa baru mulai dari data pendaftaran, proses perangkaan urutan penerimaan siswa setiap waktu. (Sudrajat, 2011) dalam penelitiannya yang berjudul Pengembangan Sistem Informasi Pendaftaran Siswa baru Secara *Online* Bebas Web. Pengelolaan informasi pendaftaran siswa baru secara *Online* bertujuan untuk menciptakan kinerja yang efektif dan efisien,

karena lebih mudah mendapatkan informasi dan tidak perlu membuang banyak biaya yang harus dikeluarkan. Melalui layanan *Online* ini diharapkan dapat memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi secara lengkap dan terbaru, interaktif, dan dinamis, diharapkan dapat memperoleh nilai lebih dari kepuasan masyarakat untuk membimbing anak mereka ke sekolah yang bermutu tinggi. Sistem ini dapat lebih efisiensi dari segi biaya, tenaga dan waktu, sehingga efektif dalam mencapai tujuan.

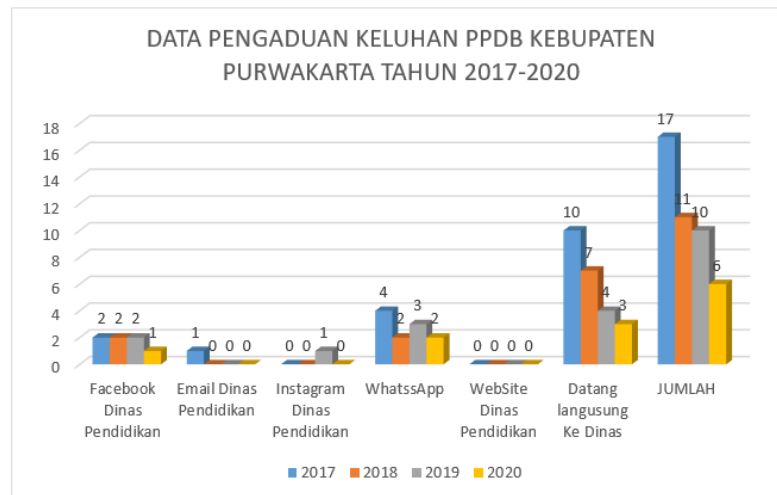
Sejalan dengan hal tersebut memperlihatkan bahwa dengan adanya PPDB Online berbasis Web. Sistem PPDB *Online* berbasis Web sudah dilaksanakan oleh tatanan pendidikan di Kabupaten Purwakarta sejak tiga tahun terakhir. Dengan diberlakukannya Peraturan Daerah Kab. Purwakarta Nomor 9 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah, Peraturan Bupati Purwakarta nomor 120 Tahun 2018, Peraturan Bupati Purwakarta nomor 80 Tahun 2019 dan Peraturan Bupati Purwakarta nomor 154 Tahun 2020 yang mengatur tentang PPDB *Online*, maka secara resmi tata kelola penerimaan peserta didik baru jenjang SMP sebagai pendidikan tertinggi yang dinaungi oleh dinas pendidikan daerah di Kab. Purwakarta memberlakukan PPDB secara *Online* berbasis Web. Supendi, Komariah, & Kurniady. (2021) menyatakan bahwa Pendaftaran siswa baru (PPDB) online berbasis website yang telah diimplementasikan mempermudah calon siswa dalam melakukan pendaftaran pada SMP yang dapat dilakukan secara online sehingga menghemat waktu dan biaya, orang tua pun turut serta karena dapat mengontrol dan mendampingi calon siswa ketika melakukan pendaftaran secara online.

Hal ini menunjukkan bahwa Kab Purwakarta telah berupaya memberikan dan meningkatkan kualitas layanannya demi mendapatkan kepuasan pelanggan dalam pelaksanaan PPDB. Dengan adanya PPDB Online berbasis Web ini membawa perubahan yang sangat besar dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan terhadap mutu layanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Kab. Purwakarta. Hal ini terlihat dengan adanya penurunan tingkat pengaduan orang tua/siswa sebagai pengguna sistem aplikasi PPDB Online berbasis web selama 4 tahun terakhir seperti pada gambar grafik berikut:

Dede Supendi, 2021

PENGARUH PPDB ONLINE BERBASIS WEB TERHADAP MUTU LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



Gambar 1.1 Data Pengaduan Keluhan PPDB Kabupaten Purwakarta Tahun 2017-2020

Sumber: Buku Pengaduan Kabupaten Purwakarta

Berdasarkan grafik diatas terlihat bahwa pengaduan orang tua/siswa setiap tahunnya mulai dari tahun 2017-2020 semakin menurun baik pengaduan melalui media sosial, email, WhatsApp, website maupun aduan secara langsung ke Dinas Pendidikan. Hal ini menunjukkan bahwa PPDB Online berbasis Website mampu memberikan kepuasan kepada para pengguna/pelanggan sehingga dapat meingkatkan mutu layanan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Thahir, M., Komariah, A., Kurniady, D.A., Suharto, N. (2020) yang menyatakan bahwa layanan yang berkualitas akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

Namun kajian terhadap ketercapaian kinerja PPDB *Online* berbasis web ini dikatakan dapat meningkatkan mutu layanan dan berampak terhadap kepuasan pelanggan berdasarkan pengaduan pengguna ini belum dapat dikatakan sebagai bukti yang konkrit. Sehingga dibutuhkan penelitian secara mendalam untuk mengkaji melalui penelitian dan instrument yang teruji untuk mengukur tingkat kinerja PPDB Online berbasis web, Mutu layanan dan Kepuasan Pelanggan beserta keterkaitannya.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang Pengaruh Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) *Online* Berbasis Web terhadap Mutu Layanan Sekolah dan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus di Sekolah Menengah Pertama Kabupaten Purwakarta).

Dede Supendi, 2021

PENGARUH PPDB ONLINE BERBASIS WEB TERHADAP MUTU LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

1.2 IDENTIFIKASI DAN RUMUSAN MASALAH PENELITIAN

Kepuasan merupakan suatu keadaan pikiran emosional terhadap layanan yang dirasakan, sementara kualitas layanan merupakan tafsiran sebagai evaluasi terhadap layanan. Kedua faktor tersebut merupakan aspek yang tidak dipisahkan sebagai tolak ukur dan saya tarik input dari pada pendidikan di sekolah. terkait dengan input sekolah maka ada proses yang perlu ditempuh yakni penerimaan peserta didik baru (PPDB) sebagai proses awal siswa bergabung dalam kegiatan PBM di sekolah. Sistem PPDB selalu berkembang seiring perubahan kebijakan dan kebutuhannya. Saat ini 3 tahun terakhir PPDB diberlakukan secara Online berbasis Web,identifikasi masalah difokuskan pada pembahasan pengaruh PPDB *Online* berbasis Web (X) terhadap Mutu Layanan Sekolah (Y) dan Kepuasan Pengguna (Z) di Sekolah Menengah Pertama di Kabupaten Purwakarta. Beberapa hal yang menjadi alasan pemilihan faktor tersebut diantaranya sebagai berikut :

1. Belum adanya evaluasi terhadap pelaksanaan PPDB *Online* berbasis Web setelah implementasinya selama 3 tahun pada tingkat SMP di Kabupaten Purwakarta.
2. Belum optimalnya mutu layanan sekolah yang diberikan kepada siswa maupun orang tua sebagai pengguna terkait PPDB *Online* berbasis Web ini utamanya dalam pemenuhan sarana dan prasarana.
3. Rendahnya kepuasan siswa serta orang tua dalam kegiatan PPDB *Online* berbasis Web ini utamanya dalam komunikasi serta sistem yang sering terganggu dan error.

Berdasarkan identifikasi masalah di atas rumusan utama yang dimunculkan untuk ditelaah lebih lanjut berkenaan dengan pertanyaan berikut: “apakah PPDB online berbasis web dapat meningkatkan mutu layanan sekolah dan kepuasan pelanggan di SMP Kabupaten Purwakarta”. Berdasarkan hal tersebut diuraikan beberapa pertanyaan lanjutan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana kondisi Kepuasan Pelanggan, Mutu Layanan Sekolah dan PPDB *Online* berbasis Web di Sekolah Menengah Pertama Kabupaten Purwakarta?
2. Seberapa besar pengaruh PPDB *Online* berbasis Web terhadap Mutu Layanan Sekolah di Sekolah Menengah Pertama Kabupaten Purwakarta?

Dede Supendi, 2021

PENGARUH PPDB ONLINE BERBASIS WEB TERHADAP MUTU LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

3. Seberapa besar pengaruh Mutu Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Sekolah Menengah Pertama Kabupaten Purwakarta?
4. Seberapa besar pengaruh PPDB *Online* berbasis Web terhadap Mutu Layanan Sekolah dan Kepuasan Pelanggan di Sekolah Menengah Pertama Kabupaten Purwakarta?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan umum dilakukannya penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi faktual mengenai pengaruh pengaruh PPDB *Online* berbasis Web terhadap Mutu Layanan Sekolah dan Kepuasan Pelanggan di Sekolah Menengah Pertama Kabupaten Purwakarta. Adapun tujuan penelitian secara khusus adalah untuk:

1. Memperoleh gambaran serta terdeskripsikan kondisi kondisi PPDB *Online* berbasis Web, Mutu Layanan Sekolah dan Kepuasan Pelanggan di Sekolah Menengah Pertama Kabupaten Purwakarta.
2. Terdeskripsikan besaran pengaruh pengaruh PPDB *Online* berbasis Web terhadap Mutu Layanan Sekolah di Sekolah Menengah Pertama Kabupaten Purwakarta.
3. Terdeskripsikan besaran pengaruh Mutu Layanan Sekolah dan Kepuasan Pelanggan di Sekolah Menengah Pertama Kabupaten Purwakarta.
4. Terdeskripsikannya besaran pengaruh PPDB *Online* berbasis Web terhadap Mutu Layanan Sekolah dan Kepuasan Pelanggan di Sekolah Menengah Pertama Kabupaten Purwakarta.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat yang diharapkan oleh peneliti dengan diadakannya penelitian ini baik secara teoritis maupun praktisi adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritik dari penelitian adalah memberikan kontribusi pengembangan Ilmu Administrasi Pendidikan berkenaan dengan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) *Online* berbasis Web, Mutu Layanan Sekolah, Kepuasan Pelanggan.

Dede Supendi, 2021

PENGARUH PPDB ONLINE BERBASIS WEB TERHADAP MUTU LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

2. Manfaat Praktis

Manfaat secara praktis dengan dilakukannya penelitian ini baik bagi para peneliti, sekolah, maupun dinas pendidikan adalah sebagai berikut:

a. Peneliti

Memberikan informasi awal untuk selanjutnya dapat dikaji atau diteliti kembali mengenai PPDB *Online* berbasis Web terhadap Mutu Layanan Sekolah dan Kepuasan Pelanggan di Sekolah Menengah Pertama Kabupaten Purwakarta.

b. Sekolah

Hasil penelitian ini diharapkan: 1) dapat dijadikan sebagai informasi dalam upaya perbaikan dan peningkatan Mutu Layanan dan Kepuasan Pelanggan sebagai citra sekolah, 2) dapat dijadikan sebagai alternatif model PPDB *Online* berbasis Web yang efektif dalam pelaksanaannya, serta 3) dapat dijadikan sebagai bahan perbaikan dan peningkatan Mutu Layanan Sekolah dan Kepuasan Pelanggan.

c. Dinas Pendidikan

Menjadi informasi dan bahan pertimbangan dalam merumuskan dan menetapkan kebijakan pendidikan khususnya dalam pelaksanaan PPDB *Online* berbasis Web serta pengembangannya untuk pengembangan sistem selanjutnya serta sebagai kiat dinas dalam menampung masukan-masukan dari sekolah serta orang tua dan siswa sebagai pengguna.

1.5 STRUKTUR ORGANISASI TESIS

Struktur organisasi tesis ini terdiri dari 5 bagian/bab, yang isinya mendeskripsikan tentang PPDB Online Berbasis Web Terhadap Mutu Layanan Dan Kepuasan Pelanggan, yang merupakan Studi Kasus Di Sekolah Menengah Pertama Kabupaten Purwakarta. Inti pemikiran yang akan dijadikan pembahasan meliputi:

BAB I PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang Masalah
- 1.2 Identifikasi Masalah
- 1.3 Rumusan Masalah
- 1.4 Tujuan Pengembangan

Dede Supendi, 2021

PENGARUH PPDB ONLINE BERBASIS WEB TERHADAP MUTU LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

1.5 Manfaat Penelitian

1.6 Sistematika Penulisan

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Kajian pustaka yang menguraikan kerangka acuan komprehensif mengenai konsep, prinsip, atau teori yang berkaitan dengan PDB Online Berbasis Web Terhadap Mutu Layanan Dan Kepuasan Pelanggan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

3.2 Partisipan Penelitian

3.3 Populasi dan Sampel

3.4 Prosedur Penelitian

3.5 Instrumen Pengumpul Data

3.6 Analisis Data

Bab IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Temuan dan Pembahasan berisi tentang gambaran lokasi penelitian, hasil-hasil yang ditemukan dalam penelitian serta pembahasan terhadap hasil temuan di lapangan.

Bab V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

Bab ini berisi tentang kesimpulan penelitian yang telah dilaksanakan dan rekomendasi yang perlu dilakukan oleh pihak-pihak yang berkepentingan berkenaan dengan tindak lanjut dari penelitian ini.