

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pendidikan adalah ujung tombak kemajuan suatu bangsa karena pendidikan memiliki peranan penting dalam upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia. Dunia pendidikan berfungsi untuk memberikan jasa layanan pendidikan yang bertujuan untuk menghasilkan sumber daya yang berkualitas yang mampu menjadi penggerak pembangunan Negara Indonesia baik dari segi ekonomi, politik, sosial, budaya, lingkungan maupun teknologi. Pengalaman tersebut mendorong pemerintah Indonesia untuk terus berupaya melaksanakan Undang-undang No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional secara efektif untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pendidikan. Untuk mewujudkan cita-cita tersebut maka Indonesia mengembangkan Sistem Penjaminan Mutu dan Peningkatan Mutu Pendidikan sebagai langkah untuk menyelenggarakan pelayanan pendidikan yang berkualitas.

Indonesia merupakan Negara berkembang seringkali menghadapi berbagai masalah yang tak kunjung usai, salah satunya permasalahan pendidikan.

Layanan pendidikan di Indonesia cukup rendah karena hanya 25 % layanan pendidikan di Indonesia masuk dalam kategori layak, serta secara umum mutu pendidikan di Indonesia juga rendah karena menduduki posisi akhir diantara negara-negara lainnya yaitu berada pada peringkat yang ke 40 dengan rincian sebagai berikut; pada jenjang pendidikan tinggi Indonesia berada pada posisi 49 dari 50, sedangkan pada jenjang pendidikan dibawahnya juga berada pada posisi bawah; Indonesia berada pada posisi 40 dari 42 negara. Jadi realitanya layanan pendidikan dan mutu pendidikan di Indonesia sangat buruk serta perlu segera dibenahi agar dunia pendidikan di Indonesia tidak semakin terpuruk. (Widodo, 2015, hlm. 8)

Salah satu tantangan penting yang dihadapi oleh lembaga pendidikan adalah bagaimana mengelola sebuah institusi layanan pendidikan yang bermutu. Usaha meningkatkan mutu pendidikan tidak hanya dilihat dari kemegahan fasilitas yang

tersedia namun juga pada lulusan (*output*) serta bagaimana layanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan. Untuk itu perlu diupayakan berbagai cara agar mutu pendidikan semakin meningkat.

Pelayanan pendidikan identik dengan pelayanan dalam aktivitas belajar mengajar, tetapi kenyataannya pelayanan pendidikan yakni memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan siswa, dalam aktivitas belajar mengajar dengan guru, aktivitas ekstrakurikuler yang bisa memaksimalkan bakat siswa, pelayanan sarana dan prasarana yang mencukupi, serta lingkungan yang baik demi terciptanya kondisi belajar yang baik. Apabila pelayanan yang didapatkan oleh siswa melebihi harapan maka pelayanan tersebut memuaskan, tetapi apabila pelayanan yang didapatkan oleh siswa kurang dari harapan siswa maka pelayanan tersebut tidak memuaskan. (Sopiatin, 2010, hlm. 33-34)

Sekolah merupakan salah usaha yang menawarkan jasa pendidikan dan salah satunya yaitu Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). Sekolah menengah kejuruan merupakan sekolah yang program pendidikannya mengarah kepada pemberian bekal kecakapan atau keterampilan khusus agar lulusan siap dalam memasuki dunia kerja. Dalam Garis-garis Besar Program Pembinaan SMK Tahun 2012 yang disusun oleh Direktorat Pembinaan SMK Dirjen Pendidikan Menengah Tahun 2012 disebutkan bahwa prioritas pemerintah dalam pembangunan bidang pendidikan pada tahun 2009-2014 adalah “Peningkatan akses pendidikan yang berkualitas, terjangkau, relevan, dan efisien menuju terangkatnya kesejahteraan hidup rakyat, kemandirian, keluhuran budi pekerti, dan karakter bangsa yang kuat. Pembangunan bidang pendidikan diarahkan demi tercapainya pertumbuhan ekonomi yang didukung keselarasan antara ketersediaan tenaga terdidik dengan kemampuan: menciptakan lapangan kerja atau kewirausahaan, dan menjawab tantangan kebutuhan tenaga kerja”. Dari uraian tersebut dapat di ketahui bahwa salah satu prioritas pemerintah yaitu untuk meningkatkan akses pendidikan yang berkualitas.

Strategi pembangunan pendidikan menengah kejuruan secara nasional, diarahkan pada: (1) Perluasan dan pemerataan akses masyarakat terhadap pendidikan; (2) Peningkatan mutu dan relevansi pendidikan dengan kebutuhan masyarakat; dan (3) peningkatan produktivitas, efisiensi, serta akuntabilitas dalam suatu pengaturan (*good governance*) pendidikan nasional di semua

tingkatan pemerintahan. Dalam strategi tersebut secara jelas bahwa salah satu yang menjadi fokus utama yaitu peningkatan mutu dan relevansi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Artinya bahwa mutu pendidikan tidak hanya dinilai dari standar pengelolaan pendidikan yang telah dirumuskan oleh penjamin mutu satuan pendidikan, namun juga harus dinilai dari masyarakat atau peserta didik sebagai pengguna jasa pendidikan. Oleh karena itu peserta didik merupakan salah satu sumber data yang valid untuk digunakan dalam penilaian kinerja sekolah. (Jaedun:2010)

Saat ini tingkat persaingan lembaga pendidikan yang dikelola pemerintah maupun swasta semakin kompetitif, maka hal ini mendorong setiap sekolah untuk menerapkan strategi yang bertujuan untuk memenangkan persaingan agar mampu merebut perhatian peserta didik dan menjadi sekolah unggulan. Kepentingan peserta didik dengan cara melihat kebutuhan serta kepuasan atas pelayanan menjadi kunci dalam persaingan bisnis pendidikan. Karena kualitas lulusan peserta didik merupakan faktor keberhasilan suatu lembaga pendidikan.

Dari hasil observasi awal di SMK Bina Wisata Lembang, sekolah selalu berusaha memberikan pelayanan yang berkualitas kepada peserta didik, hal ini dimaksudkan agar peserta didik merasa kebutuhan dan keinginan yang mereka inginkan tercapai dan pada akhirnya akan menciptakan kepuasan tersendiri bagi peserta didik. Misalnya memberikan informasi yang terkait peserta didik, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, ketanggapan pihak sekolah pada saat memberikan informasi, memberikan rasa keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan, pelayanan dilakukan dengan cepat dan sesuai dengan permintaan peserta didik, selalu bersikap ramah tamah kepada peserta didik ketika memberikan pelayanan.

Berdasarkan studi dokumentasi sebelum dilakukan penelitian didapatkan data berupa data mengenai mutu lulusan program keahlian Otomatisasi dan Tata Perkantoran di SMK Bina Wisata Lembang, sebagai berikut:

Tabel 1.1
Rekapitulasi Penelusuran Tamatan Peserta Didik
SMK Bina Wisata Lembang Tahun 2017-2019

No	Lulusan	2017			2018			2019		
		Jml Lulusan	Jml	(%)	Jml Lulusan	Jml	(%)	Jml Lulusan	Jml	(%)
1.	Bekerja	79	30	37,97 %	57	25	44,64 %	82	30	36,58%
2.	Melanjutkan		30	37,97 %		20	35,71 %		31	37,80%
3.	Belum Bekerja		19	24,05 %		12	21,05 %		21	25,60%

Sumber : Bidang Tata Usaha SMK Bina Wisata Lembang

Berdasarkan data di atas, terlihat bahwa selama 3 tahun terakhir terjadi fluktuasi penelusuran tamatan peserta didik di SMK Bina Wisata Lembang. Presentase lulusan yang bekerja pada tahun 2017 sebesar 37,97% naik sebanyak 6,67% menjadi 44,64% pada tahun 2018, kemudian pada tahun 2019 mengalami penurunan sebanyak 8,06% dari 44,64% menjadi 36,58%. Hal tersebut menunjukkan lulusan yang masih bekerja di bawah standar pencapaian sekolah yang seharusnya dapat terserap di dunia kerja/industri minimal 50% dengan masa tunggu kurang dari 6 bulan. Lulusan yang melanjutkan, pada tahun 2017 dari 37,97% turun sebanyak 2,26% menjadi 35,71% pada tahun 2018, kemudian pada tahun 2019 mengalami kenaikan sebanyak 2,09% dari 35,71% menjadi 37,80%. Adapun lulusan yang tidak bekerja pada tahun 2017 dari 24,05% turun sebanyak 3,00% menjadi 21,05% pada tahun 2018, kemudian pada tahun 2019 mengalami kenaikan sebanyak 4,55% dari 21,05% menjadi 25,60%. Dapat dikatakan, bahwa kualitas layanan di SMK Bina Wisata Lembang mengalami penurunan yang cukup tinggi jika dilihat dari mutu lulusannya. Berdasarkan besarnya penurunan presentase mengenai mutu lulusan di SMK Bina Wisata Lembang, presentase penurunan terbesar terdapat pada lulusan yang bekerja sebesar 8,06% dari

44,64% menjadi 36,58% di tahun 2019. Hal tersebut dikarenakan belum optimalnya penyelenggaraan BKK (Bursa Kerja Khusus) oleh pihak sekolah.

Selain masalah mengenai mutu lulusan, berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti dengan peserta didik di SMK Bina Wisata Lembang menyebutkan bahwa pada pelaksanaannya pelayanan yang diberikan masih terdapat kelalaian misalnya keterlambatan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kepada peserta didik, dan keterlambatan dalam menyelesaikan keluhan peserta didik. Penyebab keterlambatan dikarenakan kurangnya pegawai yang bertugas dalam memberikan pelayanan sehingga waktu pelaksanaan pelayanan menjadi cukup lama. Selain itu sarana dan prasarana yang masih belum memadai seperti jumlah ruang kelas yang tidak sesuai sehingga terdapat pembagian kelas untuk masuk pagi dan masuk siang.

Adapun data yang diperoleh mengenai rekapitulasi daftar hadir guru dan rekapitulasi kinerja guru di SMK Bina Wisata Lembang.

Tabel 1.2
Rekapitulasi Daftar Hadir Guru
SMK Bina Wisata Lembang Tahun 2017-2019

Tahun	Jumlah Pegawai	Ketidakhadiran	Keterlambatan	Pulang Cepat
2017	32	10,27%	21,23%	9,59%
2018	33	13,01%	22,6%	10,95%
2019	31	4,79%	6,16%	3,42%

Sumber : Buku Absensi Kehadiran SMK Bina Wisata Lembang

Berdasarkan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa masih terdapat guru yang tidak hadir, datang terlambat, pulang cepat tanpa keterangan yang tidak jelas setiap tahunnya. Naik turunnya daftar guru menunjukkan bahwa masih rendahnya kedisiplinan guru.

Tabel 1.3
Rekapitulasi Kinerja Guru
SMK Bina Wisata Lembang Tahun 2017-2019

Tahun	Skor (%)		Target	Total Nilai (%)
	Tanggung Jawab	Kinerja		
2017	40%	40%	100%	80%
2018	44%	40%	100%	84%
2019	42%	40%	100%	82%

Sumber : Buku Hasil Kinerja Kehadiran SMK Bina Wisata Lembang

Berdasarkan data yang terlihat pada tabel di atas menunjukkan bahwa hasil kinerja guru di SMK Bina Wisata Lembang masih rendah dan belum memperoleh hasil yang sesuai dengan perencanaan target. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja guru di SMK Bina Wisata Lembang belum optimal.

Untuk mengetahui tingkat kualitas layanan pendidikan di SMK Bina Wisata Lembang, pada penelitian ini akan dikaji tentang bagaimana kualitas layanan pendidikan di SMK Bina Wisata Lembang dilihat dari persepsi siswa dan ekspektasi siswa terhadap layanan pendidikan yang diukur dengan menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL). Dalam analisis SERVQUAL ini terdapat 5 atribut utama yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan menurut Zeithaml, et al:1990 (dalam Tjiptono, 2008) yaitu:

- 1) *Tangibles* yaitu berupa bukti fisik yang digunakan sebagai pendukung dalam proses kegiatan pelayanan.
- 2) *Reliability* yaitu kesanggupan dalam memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan.
- 3) *Responsiveness* yaitu kesediaan pegawai untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.
- 4) *Assurance* yaitu kemampuan pegawai untuk memberikan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah disampaikan kepada pelanggan.

5) *Emphaty* yaitu kepedulian, perhatian individu yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya.

Oleh karena itu peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Pendidikan dengan menggunakan Metode *Service Quality*”.

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Kajian penelitian ini memfokuskan pada kualitas layanan pendidikan yang diberikan oleh SMK Bina Wisata Lembang. Sebuah institusi layanan harus menjaga kualitas layanan yang ditawarkan agar tercapainya kepuasan pelanggan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) mengungkapkan formulasi model kualitas layanan yang diperlukan dalam layanan jasa. Dalam model ini dijelaskan terdapat lima gap utama yang dapat menimbulkan kegagalan penjualan jasa yaitu:

- 1) Kesenjangan harapan konsumen dan persepsi manajemen (*knowledge gap*).
- 2) Kesenjangan persepsi manajemen dengan kualitas jasa (*standards gap*).
- 3) Kesenjangan kualitas layanan dengan penyampaian jasa (*delivery gap*).
- 4) Kesenjangan penyampaian jasa dan komunikasi eksternal (*communication gap*).
- 5) Kesenjangan jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan (*service gap*).

Kesenjangan tersebut diduga berpengaruh dalam pemberian pelayanan kepada pelanggan karena bisa menimbulkan sejumlah konsekuensi negatif, seperti kualitas buruk (*negatively confirmed quality*) dan masalah kualitas. Oleh karena itu, dalam mengukur kualitas layanan yang diberikan dapat diukur menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL). Menurut Parasuraman et. al (1985), metode *Service Quality* merupakan metode kualitas jasa yang paling populer dan dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa yang dikenal dengan istilah *Gap Analisis Model* yang berkaitan erat dengan model kepuasan pelanggan. Model ini menegaskan bila kinerja pada suatu atribut (*attribute Performance*) meningkat lebih besar daripada harapan (*expectations*) atas atribut bersangkutan, maka persepsi terhadap kualitas jasa akan menjadi positif dan sebaliknya.

Melalui analisis terhadap berbagai skor *gap* ini, sekolah tidak hanya bisa menilai kualitas keseluruhan jasanya sebagaimana dipersepsikan oleh peserta didik, namun juga bisa mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci dan aspek-aspek dalam setiap dimensi yang dapat digunakan sebagai upaya penyempurnaan kualitas.

Berdasarkan permasalahan di atas, masalah dalam penelitian ini secara spesifik dirumuskan dalam pertanyaan penelitian yaitu:

1. Bagaimana kualitas layanan pendidikan yang diberikan oleh SMK Bina Wisata Lembang pada dimensi *Tangibles*?
2. Bagaimana kualitas layanan pendidikan yang diberikan oleh SMK Bina Wisata Lembang pada dimensi *Reliability*?
3. Bagaimana kualitas layanan pendidikan yang diberikan oleh SMK Bina Wisata Lembang pada dimensi *Responsiveness*?
4. Bagaimana kualitas layanan pendidikan yang diberikan oleh SMK Bina Wisata Lembang pada dimensi *Assurance*?
5. Bagaimana kualitas layanan pendidikan yang diberikan oleh SMK Bina Wisata Lembang pada dimensi *Emphaty*?
6. Pada dimensi manakah yang perlu perbaikan dalam pemberian kualitas layanan pendidikan di SMK Bina Wisata Lembang?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan, maka secara umum tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui bagaimana kualitas layanan pendidikan yang diberikan oleh SMK Bina Wisata Lembang pada dimensi *Tangibles*.
2. Mengetahui bagaimana kualitas layanan pendidikan yang diberikan oleh SMK Bina Wisata Lembang pada dimensi *Reliability*.
3. Mengetahui bagaimana kualitas layanan pendidikan yang diberikan oleh SMK Bina Wisata Lembang pada dimensi *Responsiveness*.

4. Mengetahui bagaimana kualitas layanan pendidikan yang diberikan oleh SMK Bina Wisata Lembang pada dimensi *Assurance*.
5. Mengetahui bagaimana kualitas layanan pendidikan yang diberikan oleh SMK Bina Wisata Lembang pada dimensi *Emphaty*.
6. Mengetahui dimensi yang perlu perbaikan dalam pemberian kualitas layanan pendidikan di SMK Bina Wisata Lembang.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang baik bagi instansi atau lembaga pendidikan maupun pihak-pihak yang terkait dengan hasil penelitian ini.

Hasil penelitian ini diharapkan berguna, baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk memperkaya bahan kajian dan pengembangan teori yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pendidikan.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang baik dan bahan evaluasi bagi pihak sekolah dalam membenahi pelaksanaan pelayanan pendidikan.
- b. Sebagai telaah pustaka bagi para pembaca atau pihak lain yang membutuhkan informasi dan data yang relevan dari hasil penelitian, khususnya mengenai penerapan metode *Service Quality* (SERVQUAL) dalam memberikan kualitas layanan pendidikan di sekolah.