

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Sekolah merupakan suatu organisasi pelayanan yang didalamnya terdapat kerja sama sejumlah orang dalam menjalankan fungsi mendasar pendidikan dalam rangka meningkatkan kemampuan dan wawasan pengetahuan yang mendalam serta terkait oleh norma dan budaya yang mendukung sebagai suatu sistem nilai. Sebagai salah satu industry jasa, hal yang paling penting dan harus diperhatikan oleh pihak sekolah yaitu berupaya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan pendidikannya. Sekolah harus mengenali dan memahami apa yang dibutuhkan oleh pelanggan, sehingga sekolah dapat memeberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggannya.

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) merupakan jenjang Pendidikan menengah atas yang memiliki tujuan untuk menghasilkan SDM yang siap kerja dengan dibekali keahlian atau keterampilan tertentu dalam suatu bidang. Sesuai dengan yang tertuang dalam UU. No. 20 tahun 2003 pasal 18 tentang sistem pendidikan nasional yang berbunyi: “pendidikan kejuruan merupakan pendidikan yang mempersiapkan peserta didik bekerja dalam bidang tertentu”. Oleh sebab itu, Sekolah Menengah Kejuaran (SMK) diharapkan dapat mempersiapkan siswanya sebagai pelanggan utama jasa pendidikan untuk dapat memasuki dunia kerja dengan dibekali kompetensi tertentu yang sesuai dengan kebutuhan pasar.

Kebutuhan akan lulusan SMK yang terus meningkat, membuka peluang bagi pihak swasta untuk ikut berpartisipasi dalam usaha penyelenggaraan Pendidikan. Namun, semakin banyaknya Sekolah Menengah Kejuruan Swasta membuat persaingan dalam memberikan jasa Pendidikan pun semakin ketat. Keberhasilan sekolah dapat dilihat dari tingkat kepuasan pelanggan. Siswa sebagai pelanggan utama jasa Pendidikan, berlomba untuk dapat diterima di sekolah yang bermutu. Setiap siswa mempunyai harapan bahwa sekolah yang bermutu adalah sekolah yang mampu memenuhi kebutuhan dan keinginannya pada saat proses pendidikan berlangsung.

SMK Pasundan 1 Cimahi adalah salah satu sekolah kejuruan swasta yang beralamat di jalan Encep Kartawiria No. 97/A, Citeureup, Cimahi Utara. SMK Pasundan 1 Cimahi menyediakan jurusan-jurusan dalam bidang Bisnis Manajemen seperti Akuntansi dan Keuangan Lembaga, Otomatisasi dan Tata Kelola Perkantoran, dan Bisnis Daring Pemasaran. Serta dalam bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi yaitu Teknik Komputer dan Jaringan. Berdasarkan jurusan yang ditawarkan, maka sekolah harus mampu menyediakan layanan yang memenuhi kebutuhan dari setiap jurusan agar dapat menghasilkan siswa yang memiliki keahlian yang dibutuhkan dunia kerja.

Mulyatini, Suharyati & Handayani (2010) menyebutkan bahwa ada lima faktor utama yang menentukan seorang siswa dalam memilih sekolah, yaitu; (1) Faktor fisik yang meliputi fasilitas, lingkungan dan gedung perpustakaan, (2) faktor jaminan kerja yang meliputi beasiswa, guru, teman, keberhasilan alumni, memperoleh pekerjaan dan isu positif, (3) Faktor biaya sekolah yang meliputi biaya pendidikan, persyaratan pembayaran, keluarga dan penghasilan orang tua, (4) Faktor persepsi meliputi kurikulum dan citra sekolah, (5) Faktor promosi yang meliputi status akreditasi, dan potongan biaya pendidikan. Dengan menetapkan faktor-faktor tersebut, siswa memiliki tujuan agar kegiatan belajar dapat terlaksana dengan baik. Jika hal tersebut dapat diwujudkan oleh pihak sekolah, maka siswa akan merasa puas dalam menjalani aktivitas pembelajaran dan dapat mencapai hasil belajar sesuai dengan yang diharapkan.

Namun, berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa siswa SMK Pasundan 1 Cimahi, siswa mengatakan bahwa sekolah belum dapat mewujudkan harapan-harapan tersebut, seperti ditandai dengan keluhan siswa mengenai kurang pahamiannya penjelasan dari guru. Siswa mengatakan bahwa pada saat guru memberikan materi pelajaran, mereka tidak mengerti terhadap materi yang disampaikan oleh guru, sehingga mereka malas untuk memperhatikan guru. Ketidapahaman siswa mengenai materi pelajaran yang disampaikan tentunya berdampak negatif pada hasil belajar siswa.

Keluhan tersebut merupakan salah satu fenomena yang mengindikasikan masih terdapat siswa yang belum merasa puas akan layanan yang di berikan oleh

sekolah. Kepuasan pelanggan adalah salah satu faktor penentu keberhasilan kompetisi sekolah. Menurut Sopiadin (2010, hlm. 42) kepuasan siswa adalah sikap individu siswa yang memperlihatkan rasa senang atas pelayanan proses belajar mengajar karena adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dari pelayanan tersebut dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya. Kepuasan siswa sangat tergantung pada persepsi dan harapan mereka terhadap sekolah yang dipengaruhi oleh kebutuhan akan pendidikan dan keinginan untuk dapat berprestasi serta mendapatkan pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya atau melanjutkan ke jenjang Pendidikan yang lebih tinggi, pengalaman-pengalaman yang dirasakan oleh teman-temannya atau kakak kelasnya atas kualitas layanan sekolah.

Maka dari itu Lembaga pendidikan khususnya sekolah harus menghasilkan layanan yang berkualitas dan dapat memenuhi keinginan serta kebutuhan pelanggan. Apabila lembaga pendidikan menghasilkan produk jasa yang tidak berkualitas, pelanggan akan segera pergi meninggalkan sekolah. Apabila sekolah menghasilkan produk jasa yang sama sekali tidak diinginkan pelanggan, maka dalam waktu yang tidak terlalu lama sekolah akan “gulung tikar”. Hanya sekolah yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan yang mampu bertahan, dan pada akhirnya berdampak pada loyalitas pelanggan (Wijaya, 2012, hlm. 74).

Terdapat beberapa indikasi yang menunjukkan ketidakpuasan siswa adalah tidak sesuai antara harapan siswa dengan kenyataan yang dialaminya, layanan Pendidikan yang diterima siswa tidak memuaskan, perilaku personil sekolah yang kurang menyenangkan, suasana dan kondisi fisik bangunan dan lingkungan sekolah yang tidak menunjang untuk belajar, dan kegiatan ekstrakurikuler sekolah yang tidak menarik, serta prestasi siswa yang rendah (Sopiadin, 2010, hlm. 34).

Salah satu indikasi yang menunjukkan adanya permasalahan mengenai tingkat kepuasan siswa adalah layanan Pendidikan yang diterima siswa tidak memuaskan. Untuk mengukur tinggi rendahnya kepuasan siswa dapat ditunjukkan dengan hasil survey kepuasan pelanggan. Maka peneliti melakukan pra penelitian dengan melakukan survey menggunakan kuesioner. Berikut merupakan hasil survey kepuasan pelanggan:

Rafida Azizah, 2021

*PENGARUH MUTU LAYANAN PEMBELAJARAN TERHADAP KEPUASAN SISWA JURUSAN OTKP DI SMK PASUNDAN 1 CIMAHI*

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

**Tabel 1.1**  
**Hasil Survey Kepuasan Pelanggan**

No	Layanan Pendidikan	Puas (%)	Tidak Puas (%)
1.	Siswa terhadap layanan administrasi sekolah	73,6	26,4
2.	Siswa terhadap layanan pembelajaran oleh guru	71,0	29,0
3.	Siswa terhadap layanan sarana dan prasarana sekolah	73,6	26,4
4.	Siswa terhadap layanan bimbingan oleh guru BK	76,3	23,7
5.	Siswa terhadap layanan ekstrakurikuler	78,9	21,1
Rata-rata		74,68	25,32

*Sumber: Kuesioner Pra-Penelitian*

**Table 1.2**  
**Kriteria Tingkat Kepuasan Pelanggan**

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

*Sumber: Bidang Manajemen Mutu SMK Negeri*

Berdasarkan hasil survey, rata-rata tingkat kepuasan pelanggan di SMK Pasundan 1 Cimahi yaitu sebesar 74,68% dengan kriteria cukup. Dalam hasil survey juga terdapat beberapa aspek kepuasan pelanggan yang masih dalam kriteria cukup, dalam hal ini menunjukkan bahwa harapan yang diinginkan belum sesuai dengan layanan yang diberikan. Aspek yang memiliki kriteria cukup yaitu aspek kepuasan siswa terhadap layanan administrasi sekolah sebesar 73,6%, aspek kepuasan siswa terhadap pembelajaran oleh guru sebesar 71,0% dan aspek kepuasan siswa terhadap sarana dan prasarana sekolah sebesar 73,6%. Dari data yang disajikan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan

belum optimal, dan berdasarkan persepsi siswa dalam data tersebut menunjukkan kondisi dimana siswa kurang puas.

Dari data tersebut diketahui bahwa aspek kepuasan siswa terhadap pembelajaran oleh guru merupakan aspek yang paling rendah tingkat kepuasannya. Hal tersebut dikarenakan banyaknya keluhan mengenai pembelajaran oleh siswa. Dari hasil kuesioner, siswa mengungkapkan bahwa sebagian guru kurang tuntas dalam membahas materi dan lebih banyak bercerita diluar materi, ada juga guru yang langsung memberikan tugas tanpa adanya penjelasan terlebih dahulu. Selain itu dikarenakan kondisi sekarang sedang dalam masa pandemi, pembelajaran pun dilaksanakan secara online. Dalam pembelajaran online pun siswa merasa kesulitan dalam memahami materi yang hanya diberikan melalui media pembelajaran berupa video penjelasan atau pun hanya sekedar modul tanpa adanya penjelasan secara langsung oleh guru. Hal tersebut mengakibatkan banyak nya siswa yang jarang mengerjakan tugas yang pada akhirnya membuat rendahnya prestasi belajar siswa.

Pembelajaran adalah layanan utama yang diberikan oleh lembaga Pendidikan kepada siswa agar siswa mampu megembangkan sikap dan kebiasaan baik. Sekolah sebagai Lembaga Pendidikan tempat berlangsungnya kegiatan belajar-mengajar tentunya harus mampu memenuhi kebutuhan siswa agar bisa mengembangkan potensi dirinya. Menurut Gultom, dkk (2014) kualitas pelayanan yang baik memberikan suatu dorongan kepada siswa untuk menjalin ikatan yang kuat dengan lembaga Pendidikan. Sehingga semua komponen yang ada disekolah dirancang untuk kepentingan dan kemudahan bagi siswa dalam mendapat layanan Pendidikan.

Dari penjelasan tersebut, maka perlu adanya perbaikan dalam meningkatkan kepuasan siswa, khusus nya dalam aspek pembelajaran. Jika tidak dikhawatirkan akan menyebabkan menurunnya prestasi siswa, meningkatnya keluhan, lulusan yang kurang kompeten, informasi yang tersebar mengenai Lembaga pendidikan menjadi kurang baik dan dapat menurunkan citra baik sekolah, pelanggan yang beralih serta dapat meyebabkan kehilangan calon pelanggan.

Peningkatan kepuasan siswa sangat penting demi eksistensi dan kemajuan sebuah Lembaga untuk dapat bersaing dalam dunia Pendidikan. Dalam dunia pendidikan yang penuh persaingan seperti sekarang ini, kepuasan pelanggan jasa pendidikan adalah salah satu factor penentu keberhasilan kompetisi pendidikan dalam bidang kualitas pelayanan sekolah. SMK Pasundan 1 Cimahi harus mampu memasarkan sekolahnya sehingga dapat diminati masyarakat. Faktanya menunjukkan bahwa persaingan untuk merebut pasar (calon siswa) pada instansi pendidikan sangat ketat, tidak cukup dengan penyediaan fasilitas fisik yang baik saja, tetapi juga harus disertai pelayanan pendidikan yang bermutu agar dapat memuaskan bagi siswa.

Fadhli berpendapat bahwa (2013, hlm. 216) Pendidikan yang berkualitas merupakan harapan dan tuntutan seluruh stakeholder pendidikan. Semua orang tentunya akan lebih suka menuntut ilmu pada lembaga yang memiliki mutu yang baik. Atas dasar ini maka sekolah/lembaga pendidikan harus dapat memberikan pelayanan dan mutu yang baik agar tidak ditinggalkan dan mampu bersaing dengan lembaga pendidikan lainnya.

Menurut Wijaya (2012, hlm. 74) “seluruh aktivitas yang dilakukan pemasar jasa pendidikan akhirnya bermuara pada nilai yang akan diberikan ke pelanggan jasa pendidikan atas kepuasan yang dirasakannya”. Aktivitas yang dimaksud adalah kinerja/pelayanan yang diberikan pihak sekolah terhadap siswa. Dari uraian tersebut kita dapat menyimpulkan bahwa kepuasan pelanggan jasa pendidikan merupakan perbandingan antara harapan yang diinginkan ketika mendaftar menjadi siswa pada sekolah dan pelayanan yang di terima siswa ketika menjadi siswa di sekolah tersebut. Apabila mutu pelayanan jasa pendidikan sesuai dengan harapan siswa, maka siswa merasa puas dengan pelayanan sekolah tersebut. Sebaliknya jika mutu pelayanan jasa pendidikan tidak sesuai dengan harapan siswa, maka siswa merasa tidak puas.

Teori utama (*grand theory*) yang dijadikan dasar dalam penelitian ini adalah teori *Total Quality Management (TQM) in Education* yang dikemukakan oleh Edward Sallis. Definisi TQM dalam Pendidikan yakni industri jasa yang menghasilkan layanan (*service*) sesuai dengan apa yang dibutuhkan, diharapkan

dan diinginkan oleh pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode penelitian survey eksplanasi (*explanatory survey*) yakni penelitian survey yang menjelaskan hubungan antar variabel untuk memperoleh hasil sebuah gambaran yang diharapkan pada objek penelitian. Berdasarkan pemaparan permasalahan yang ada, penting untuk mengkaji secara mendalam melalui penelitian sehingga dapat diperoleh gambaran yang komperhensif mengenai kepuasan siswa dan factor-faktor yang mempengaruhinya, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “**Pengaruh Mutu Layanan Pembelajaran terhadap Kepuasan Siswa Jurusan OTKP di SMK Pasundan 1 Cimahi**”.

## **1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah**

Inti kajian dalam penelitian ini mengenai masalah tingkat kepuasan siswa di SMK Pasundan 1 Cimahi. Aspek tersebut diduga sebagai kekuatan yang perlu dibina untuk mempertahankan eksistensi dan daya saing sebuah Lembaga Pendidikan. Siswa merupakan salah satu pelanggan dalam kegiatan Pendidikan, maka dari itu sangat penting bahwa siswa puas akan pelayanan yang di berikan oleh pihak sekolah.

Kepuasan siswa adalah sikap individu siswa yang memperlihatkan rasa senang atas pelayanan proses belajar mengajar karena adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dari pelayanan tersebut dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya (Sopiatin, 2010, hlm. 42). Banyak factor yang mempengaruhi kepuasan siswa yaitu lingkungan fisik, umpan balik, administrasi, mutu produk, mutu pelayanan, penilaian pelanggan, pengalaman masa lalu, komunikasi, budaya sekolah, sarana prasarana, iklim sekolah, citra organisasi, emosional serta masih banyak lainnya. Pendidikan yang berkualitas dapat dilihat dari segi pembelajaran, lulusan, karakter, dan administrasi sekolah yang baik.

Layanan pembelajaran merupakan urusan utama sekolah yang menjadi patokan terjadi atau tidaknya perubahan kemampuan siswa sebagai representasi dari upaya yang dilakukan guru dan manajemen sekolah. Pembelajaran merupakan upaya menciptakan kondisi agar terjadi kegiatan belajar. Menurut Sagala (2010,

hlm.61) pembelajaran merupakan proses komunikasi dua arah, mengajar dilakukan oleh pihak guru sebagai pendidik, sedangkan belajar dilakukan oleh peserta didik atau murid.

Berdasarkan hasil kajian secara empiric terhadap factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa di SMK Pasundan 1 Cimahi, diduga factor determinan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan siswa adalah mutu layanan Pembelajaran. Hal tersebut didukung dengan hasil observasi yang menunjukkan bahwa mutu layanan di SMK Pasundan 1 Cimahi dalam berbagai hal masih belum mencapai harapan yang diinginkan sesuai dengan standar yang ada. Faktor-faktor yang mengindikasikan bahwa mutu layanan pembelajaran masih belum optimal yaitu, masih terdapat beberapa guru yang belum memiliki sertifikat profesi, penurunan prestasi siswa, dan rendahnya mutu lulusan. Beberapa hal diatas menunjukkan bahwa mutu layanan pembelajaran yang dimiliki oleh SMK Pasundan 1 Cimahi masih kurang optimal sehingga dapat menurunkan tingkat kepuasan siswa.

Masalah yang akan dipecahkan dalam penelitian ini dirumuskan dalam pernyataan masalah (*problem statement*) sebagai berikut: “Mutu layanan pembelajaran oleh guru dirasa belum optimal, hal tersebut yang menyebabkan siswa sebagai pelanggan Pendidikan merasa kurang puas”. Kondisi semacam ini harus segera ditanggulangi mengingat bila tidak, akan menurunkan citra baik sekolah di masyarakat.

Maka dari itu berdasarkan pemaparan diatas, permasalahan yang menjadi fokus dalam penelitian ini dapat dirumuskan ke dalam pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran tingkat mutu layanan pembelajaran di SMK Pasundan 1 Cimahi?
2. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan siswa Jurusan Otomatisasi dan Tata Kelola Perkantoran di SMK Pasundan 1 Cimahi?
3. Adakah pengaruh mutu layanan pembelajaran terhadap kepuasan siswa Jurusan Otomatisasi dan Tata Kelola Perkantoran di SMK Pasundan 1 Cimahi?

### **1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian**

Maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh pengetahuan dan melakukan kajian secara ilmiah mengenai layanan pembelajaran yang sudah bermutu atau tidak terhadap kepuasan yang di rasakan oleh siswa di SMK Pasundan 1 Cimahi. Analisis tersebut diperlukan untuk mengetahui pengaruh mutu layanan pembelajaran yang diberikan oleh sekolah terhadap kepuasan siswa sebagai pelanggan utama Lembaga pendidikan.

Secara khusus, tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat mutu layanan pembelajaran di SMK Pasundan 1 Cimahi.
2. Mengetahui tingkat kepuasan siswa Jurusan Otomatisasi dan Tata Kelola Perkantoran di SMK Pasundan 1 Cimahi.
3. Mengetahui Pengaruh mutu layanan pembelajaran terhadap kepuasan siswa Jurusan Otomatisasi dan Tata Kelola Perkantoran di SMK Pasundan 1 Cimahi

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Jika tujuan penelitian yang dikemukakan di atas dicapai, penelitian ini akan memberikan dua macam manfaat, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Manfaat Teoritis
  - a. Hasil penelitian ini akan memberikan wawasan bagi para peneliti secara umum maupun sebagai bahan kajian untuk mengkaji berbagai teori pengukuran mutu layanan pembelajaran dan kepuasan siswa, sehingga dapat melahirkan temuan ilmiah yang lebih produktif.
  - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi pada masalah yang berkaitan dengan tingkat kepuasan siswa.
2. Manfaat Praktis
  - a. Sebagai bahan informasi dan bahan perbaikan bagi SMK Pasundan 1 Cimahi untuk dapat memahami factor-faktor yang berkaitan dengan kepuasan siswa dan mutu pembelajaran, sehingga dapat

dikembangkan model pendekatan yang efektif agar terciptanya layanan pembelajaran yang bermutu untuk meningkatkan kepuasan siswa.

- b. Sebagai bahan bagi pembaca atau pihak lain yang membutuhkan informasi dan data yang relevan dari hasil penelitian, khususnya mengetahui mutu layanan pembelajaran untuk menunjang kepuasan siswa.