

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sudah dua tahun lamanya Indonesia dilanda oleh suatu wabah yaitu *Coronavirus*. Virus yang biasa dikenal dengan Covid-19 ini merupakan virus yang berasal dari Wuhan, Ibu kota Provinsi Hubei, China pada Desember 2019, yang kemudian menyebar ke seluruh penjuru dunia. Sejak pemerintah mengumumkan kasus pertama Covid-19 terhitung sudah 27 bulan sejak Maret 2020 sudah banyak upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk dapat memerangi permasalahan global ini, dari mulai pencegahan, penanggulangan hingga akhirnya mencoba berdamaian hidup berdampingan dengan virus Covid-19.

Virus *Coronavirus* ini tidak hanya berdampak pada bidang kesehatan saja, namun merambah pada bidang-bidang lainnya, salah satunya bidang pendidikan. Dalam dunia pendidikan berdampak pada kegiatan pembelajaran dan pelayanan akademik, yang biasanya dilakukan secara tatap muka di sekolah berubah menjadi *online* mengikuti kebijakan yang dikeluarkan oleh Menteri Pendidikan dan Kebudayaan yang tertulis dalam Surat Edaran Nomor 36962/MPK.A/HK/2020 tanggal 17 Maret 2020 tentang "...Pembelajaran secara daring dan bekerja dari rumah dalam rangka pencegahan penyebaran Covid-19..." (dalam Endang Kartini et al, 2021, hlm. 43).

Sehubung dengan adanya pandemi Covid-19 di Indonesia, membuat tatanan pendidikan berubah secara drastis. Pandemi Covid-19 juga membuat segala kegiatan jadi memiliki keterbatasan, salah satunya dalam memberikan layanan akademik. Terbatasnya waktu dan tempat membuat guru tidak bisa memaksimalkan mutu layanan yang diberikan kepada siswanya. Namun di satu sisi sebuah institusi pendidikan harus selalu mampu mengelola sistem mutu layanan akademiknya semaksimal mungkin dengan menitikberatkan lebih banyak fokus untuk memberikan layanan yang sesuai atau melebihi standar untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat luas serta kepuasan siswa (pelanggan). Selain itu juga mutu layanan ini memiliki pengaruh penting pada berbagai aspek dalam sebuah institusi pendidikan karena mutu layanan merupakan dasar/*foundation* dari segala kegiatan yang ada.

Hal ini menyebabkan munculnya permasalahan dimana siswa mulai mengeluhkan kurangnya perhatian guru terhadap permasalahan siswanya, kurang responsif dalam memberikan informasi, hingga sulitnya siswa berinteraksi dengan pihak sekolah. Masalah setidaknya membuat *trigger* bagi setiap institusi pendidikan untuk meningkatkan kriteria pelayanan yang sesuai standar pemerintah demi terjaganya mutu layanan akademik di masa pandemi Covid-19.

Untuk mengukur seberapa baik mutu layanan yang diberikan oleh suatu institusi dapat menggunakan teori SERVQUAL (*Service Quality*) yang berisi “Penyelenggaraan kualitas layanan merupakan refleksi persepsi evaluatif kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu.” Dalam konteks pengukuran variabel yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk. (1988, hlm. 23) mengacu pada 5 dasar dimensi ukuran mutu layanan yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Dari kelima dimensi tersebut akan merefleksikan sejauh mana mutu layanan dan manajemen dari sebuah institusi pendidikan. Dengan adanya perbaikan dan peningkatan mutu layanan akademik di tengah pandemi Covid-19, diharapkan dapat menjadi jembatan antara siswa (pelanggan) dengan pihak institusi pendidikan (penyedia jasa).

Jika melihat fenomena saat ini ditengah pandemi Covid-19 institusi pendidikan menjadi memiliki keterbatasan dalam melakukan kegiatan, salah satunya dalam memberikan layanan akademik kepada siswa. Terbatasnya ruang dan waktu membuat guru tidak bisa memaksimalkan mutu layanan. Meskipun layanan dapat dilakukan secara *online* namun perubahan transisi ini sangat mengejutkan bagi kedua belah pihak, baik itu pihak institusi (*server*) maupun siswa (*client*). Setiap sekolah dituntut untuk bisa memberikan pelayanan yang optimal walaupun di tengah pandemi Covid-19 dengan segala keterbatasannya.

Ditengah keterbatasan institusi pendidikan dalam memberikan layanan akademik yang bermutu ini tidak hanya dilihat dari bagaimana sekolah memfasilitasi siswa dalam kegiatan pembelajaran di masa pandemi, tetapi juga dilihat dari pemenuhan kebutuhan siswa. Hal ini berarti bahwa mutu layanan akademik diposisikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan siswa serta ketepatan dalam penyampaiannya untuk mengimbangi persepsi dan ekspektasi siswa. Itu sebabnya dalam jangka panjang perbaikan mutu layanan akademik secara berkala ini bukan saja menguntungkan dari sisi siswa saja, tapi juga merupakan investasi jangka panjang bagi

institusi pendidikan/sekolah tersebut. Dengan kata lain, mutu layanan akademik yang baik akan menarik simpati masyarakat umum dan menjadi magnet bagi siswa baru untuk melanjutkan pendidikannya di sekolah tersebut, dikarenakan siswa menjadi subjek sekaligus faktor terpenting dalam penilaian kriteria mutu layanan akademik.

Kepuasan siswa adalah salah satu faktor penentu dalam menentukan sukses atau tidaknya suatu institusi yang bergerak dalam bidang layanan jasa. Apabila siswa merasa kebutuhannya tidak terpenuhi oleh institusi pendidikan/sekolah, maka siswa tersebut tidak akan merasa puas. Hal ini berarti mutu layanan akademik memiliki pengaruh yang besar sebagai standar perbandingan dalam evaluasi kepuasan siswa.

Hal ini sejalan dengan pendapat Sutopo dan Suryanto (2003, hlm. 2), Bahwa perbaikan kualitas layanan merupakan usaha yang dilakukan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Juga pendapat dari Day Tse dan Wilton (1988, hlm. 204), bahwa kepuasan pelanggan merupakan respon terhadap evaluasi yang dirasakan antara kualitas layanan dengan apa yang diharapkan dan dibutuhkan seseorang. Adapun pernyataan menurut Cronin dan Taylor (dalam Tjiptono, 2014 hlm. 295-296), hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan memiliki keterkaitan dimana kepuasan pelanggan dapat menimbulkan kualitas layanan. Salah satu kemungkinan hubungan yang banyak disepakati adalah bahwa kepuasan membantu pelanggan dalam merevisi persepsinya terhadap kualitas layanan.

Melihat hirarki mutu layanan akademik di atas, dapat diasumsikan bahwa pemberian layanan akademik bukan hanya sebuah kewajiban bagi penyedia layanan jasa, akan tetapi sebuah interaksi yang dapat mencerminkan suatu hubungan timbal balik yang saling menguntungkan (*simbiosis mutualisme*). Hubungan timbal balik ini dapat terlihat jika layanan yang diberikan oleh guru dapat memenuhi kebutuhan siswa, seperti layanan informasi, layanan sarana dan prasarana, layanan administrasi, layanan bimbingan, layanan pengembangan bakat, dan layanan kesejahteraan, maka siswa akan merasa puas. Jika dilihat dari sisi guru hal ini merupakan prestasi yang baik bagi pihak sekolah, juga dapat mempengaruhi jenjang karir instansi tersebut kedepannya.

Hal ini diperkuat oleh hasil penelitian sebelumnya, dikutip dari jurnal I Nyoman Rinala dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali", penelitian ini memberikan hasil bahwa kualitas layanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa yaitu sebesar 89,5%. Sedangkan pada penelitian yang

dikutip dalam skripsi Lu'lu'ul Fuadatun Nisa yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa di FITK UIN Walisongo Semarang”, penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 64,4%. Adapun hasil penelitian lain yang dikutip dalam skripsi Nursanti Ramdhani yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Siswa di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo”, penelitian ini memberikan hasil pengaruh positif dan signifikan pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan siswa sebesar 73,8%.

Selanjutnya setelah penulis melaksanakan observasi dan *pra* penelitian di SMK Negeri 3 Kota Bandung, penulis juga melakukan wawancara dengan wakasek kesiswaan dan wakil manajemen mutu mengenai mutu layanan akademik selama pandemi Covid-19. Dari hasil wawancara tersebut, penulis menemukan fenomena bahwa selama pandemi ini berlangsung belum tercapainya efektivitas layanan akademik yang baik. Dengan kata lain tingkat efektivitas pelayanannya menurun jika dibandingkan dengan sebelum pandemi Covid-19.

Hal ini dapat dibuktikan oleh penulis dari data yang didapat di SMK Negeri 3 Kota Bandung yang menunjukkan adanya masalah terhadap mutu layanan selama masa pandemi Covid-19 dengan mutu layanan sebelum pandemi Covid-19 dengan melihat tabel di bawah:

Tabel 1.1
Persentase Kepuasan Siswa XI AP 1,2,3 SMK Negeri 3 Kota Bandung

Tahun	Aspek	Presentase (%)	
		Kepuasan	Ketidakpuasan
2019	Guru	82 %	18 %
	Kegiatan belajar mengajar	79 %	21 %
	Sarana dan prasarana	85 %	15 %
	Pelayanan terhadap siswa	80 %	20 %
	TOTAL	81,5 %	18,5 %
2020	Guru	60 %	40 %
	Kegiatan belajar mengajar	55 %	45 %
	Sarana dan prasarana	50 %	50 %

	Pelayanan terhadap siswa	59 %	41 %
	TOTAL	56 %	44 %

Sumber: Laporan Kepuasan Pelanggan 2019-2020 SMKN 3 Kota Bandung

Dilihat dari data di atas jumlah kepuasan terhadap mutu layanan akademik yang dirasakan siswa sebelum pandemi dan selama masa pandemi mengalami penurunan sebanyak 25,5%. Ini menunjukkan bahwa adanya dugaan permasalahan dalam mutu layanan yang dilaksanakan secara daring maupun luring (*blended learning*) selama pandemi Covid-19 ini.

Dari fenomena di atas bahwa pandemi Covid-19 membawa dampak yang cukup signifikan terhadap mutu layanan akademik dimana segala kegiatan menjadi memiliki keterbatasan. Fenomena tersebut akan berdampak pada menurunnya kepuasan siswa dan kredibilitas sekolah. Jika permasalahan ini dibiarkan kemungkinan buruk akan semakin fatal dan akan mempengaruhi aspek-aspek lain yang lebih luas. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti adakah pengaruh mutu layanan akademik terhadap kepuasan siswa OTKP kelas XI di masa pandemi Covid-19. Sehingga judul yang diangkat dalam penelitian ini adalah “Pengaruh Mutu Layanan Akademik terhadap Kepuasan Siswa OTKP Kelas XI SMK Negeri 3 Kota Bandung di Masa Pandemi Covid-19”.

1.2 Identifikasi dan Pembatasan Masalah

Merujuk kepada data empirik daripada latar belakang, penyusun dapat mengidentifikasi masalah dari masing-masing variabel.

1. Mutu Layanan Akademik

Dalam sebuah instansi pendidikan mutu layanan akademik merupakan hal yang paling penting dan mendasar dalam dunia pendidikan. Karena kepuasan siswa diukur dari seberapa baik layanan yang diberikan oleh instansi tersebut.

Jika dilihat dalam pelaksanaan pelayanan akademik secara daring ataupun luring, SMK Negeri 3 Kota Bandung masih belum cukup memenuhi kebutuhan siswa dan mencapai kepuasan siswa. Merujuk pada data empirik mengenai kepuasan siswa selama pandemi Covid-19 mengalami penurunan sebanyak 25,5% yaitu terdapat 56% siswa merasa puas dengan layanan akademik baik secara daring maupun luring yang diberikan oleh pihak sekolah.

Tidak dapat dipungkiri juga bahwa keterbatasan akibat pandemi Covid-19 turut andil dalam menurunnya mutu layanan akademik yang diberikan pihak sekolah kepada siswa. Interaksi antara guru dengan siswa terbatas bukan hanya karena jarak dan waktu saja, tapi juga karena koneksi internet, kuota, dan juga sarana komunikasi. Hal ini yang menyebabkan terlambatnya respon penanganan dari pihak sekolah atas keluhan yang dirasakan oleh para siswa.

Hal ini pun dibenarkan oleh penuturan narasumber yaitu Bapak AS selaku wakil manajemen mutu di SMK Negeri 3 Kota Bandung. Beliau menuturkan, “Memang dalam melaksanakan pelayanan akademik jarak jauh harus ditunjang oleh sarana komunikasi yang memadai dan jaringan internet yang bagus. Siswa sudah memiliki *handphone* masing-masing dan terbilang sudah bisa mengoperasikannya. Tetapi, dibalik itu memang ada beberapa hambatan lain yang diutarakan oleh siswa setiap sekolah kesulitan dalam memberikan pelayanan akademik kepada siswa, contoh kecilnya adalah saat sekolah ingin memberitahukan informasi mengenai beasiswa dan membutuhkan data diri siswa. Yang paling biasa adalah masalah kuota dan jaringan. Siswa biasa beralasan bahwa mereka tidak memiliki kuota. Adapun memang yang beralasan terkendala jaringan biasanya karena letak geografis rumahnya”.

Memang benar menurut kesaksian beliau, ada beberapa yang menjadi alasan kuat sekolah tidak dapat memberikan pelayanan akademik secara daring dengan maksimal. Selain dari keterbatasan internal (ruang, waktu, dan tenaga layanan) sekolah akibat pandemi Covid-19, juga diakibatkan oleh permasalahan eksternal (koneksi internet, kuota, dan juga sarana komunikasi), yaitu dari siswanya itu sendiri. Namun menurut penuturan Bapak A, “Sekolah selalu mengusahakan ketepatan dan kecepatan dalam memberikan layanan akademik pada seluruh siswa agar siswa tetap mendapatkan layanan yang memang seharusnya mereka dapatkan meskipun secara jarak jauh”.

Selama pandemi Covid-19 ini memang banyak kendala yang dialami oleh siswa maupun guru. Terkhusus untuk para guru dan siswa, ketika sistem tatanan dalam memberikan layanan akademik ini berubah drastis yang mana semua kegiatan akademik harus dilakukan secara daring dan luring (*Blended Learning*), maka kedua belah pihak harus menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi.

Agar hak dan kewajiban keduanya dalam mendapatkan dan memberikan layanan akademik dapat diterima dengan baik pula.

Dari penjabaran masalah di atas, penyusun bisa memberikan beberapa poin penting yang menjadi masalah dalam mutu layanan akademik:

- a. Pengaruh internal sekolah seperti keterbatasan waktu, ruang, tempat dan tenaga pemberi layanan
 - b. Pengaruh letak geografis rumah siswa menghambat jaringan internet yang tidak stabil
 - c. Sarana komunikasi yang tidak mumpuni
 - d. Kuota internet yang terbatas membuat siswa tidak selalu *online*
2. Kepuasan Siswa

Merujuk kepada data empirik mengenai persentase kepuasan siswa yang merupakan perwujudan atau implementasi dari menurunnya mutu layanan akademik SMK Negeri 3 Kota Bandung. Penurunan ini terjadi secara signifikan di masa pandemi Covid-19 dibandingkan tahun-tahun sebelumnya sebelum masa pandemi Covid-19 melanda Indonesia. Terlihat ada penurunan kepuasan siswa sebanyak 25,5% selama masa pandemi Covid-19 terhadap mutu layanan akademik.

Penyusun pun melakukan wawancara terkait variabel ini kepada beberapa narasumber. Yang pertama adalah wakil manajemen mutu, Bapak AS, “Memang ada penurunan dalam kepuasan siswa. Bila dilihat dari siswa yang mengeluhkan kepada beberapa wali kelas terkait pelayanan yang diberikan sekolah, utamanya dalam mendapatkan informasi. Ibu Maya juga tahu sendiri beberapa siswa mengeluh karena keterlambatan informasi atau informasi yang disampaikan secara mendadak. Tidak jarang pula siswa tidak mengetahui informasi yang disampaikan oleh pihak sekolah, atau siswa yang salah menangkap informasi karena perbedaan persepsi.” T tutur beliau.

Selain itu penyusun juga melakukan wawancara dengan wakil kepala sekolah bidang kesiswaan SMK Negeri 3 Kota Bandung yaitu Bapak WS, “Memang betul apa yang dikatakan oleh Bapak A. Kebanyakan siswa sekarang ya seperti itu. Karena saat ini sekolah menerapkan *Blended Learning* maka siswa lebih banyak di rumah, sehingga kegiatan siswa juga tidak hanya bersekolah dan mengerjakan tugas. Hal ini mengakibatkan kesulitan tersendiri bagi kami untuk menghadapi tantangan seperti ini ditengah pandemi Covid-19. Di sisi lain kami

ingin mengusahakan layanan yang baik bagi siswa secara daring maupun luring. Namun di sisi lain siswa sulit untuk bekerja sama dengan kami, padahal layanan yang kami berikan itu untuk mereka sendiri. Karena sebagian besar siswa daring kami jadi kesulitan dalam mengawasi, mengarahkan, dan menjawab pernyataan para siswa. Bahkan kami kehilangan kontak dengan mereka, karena susah dihubungi. Ya begitulah keadaan sekarang karena adanya keterbatasan dan hambatan dari pihak internal dan eksternal sekolah membuat kami kesulitan dalam memenuhi kebutuhan siswa terlebih di situasi pandemi Covid-19 ini.”

Merujuk kepada data empirik dan juga penuturan dari narasumber. Memang utamanya penurunan kepuasan siswa ini karena faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi kepuasan siswa itu sendiri, sehingga layanan akademik sulit bahkan tidak dirasakan secara langsung oleh siswa, terlebih hampir semua layanan dilakukan secara *online*. Hal ini menjadikan guru dan juga staf mengalami hambatan dan tantangan tersendiri dalam memberikan layanan akademik kepada siswa.

Dari penjabaran masalah di atas, penyusun bisa memberikan beberapa poin penting yang menjadi masalah dalam penurunan kepuasan siswa:

- a. Penyebaran informasi yang tidak merata
- b. Keterlambatan penyebaran informasi
- c. Perbedaan persepsi dalam menjabarkan sebuah informasi
- d. Guru kurang *responsive* dalam menjawab pernyataan siswa

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan pernyataan di atas, masalah dalam penelitian ini secara spesifik dirumuskan dalam pernyataan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran tingkat mutu layanan akademik di SMK Negeri 3 Kota Bandung?
2. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan siswa OTKP kelas XI SMK Negeri 3 Kota Bandung?
3. Adakah pengaruh mutu layanan akademik terhadap kepuasan siswa OTKP kelas XI SMK Negeri 3 Kota Bandung?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk memperoleh pengetahuan dan melakukan kajian secara ilmiah tentang pengaruh mutu layanan akademik terhadap kepuasan siswa OTKP kelas XI di masa pandemi Covid-19. Analisis tersebut diperlukan untuk mendapatkan jawaban mengenai gambaran tingkat mutu layanan akademik SMK Negeri 3 Kota Bandung, bagaimana gambaran tingkat kepuasan siswa OTKP kelas XI terhadap pelayanan SMK Negeri 3 Kota Bandung, dan adakah pengaruh mutu layanan akademik terhadap kepuasan siswa OTKP kelas XI SMK Negeri 3 Kota Bandung.

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

1. Untuk mengetahui gambaran tingkat mutu layanan akademik SMK Negeri 3 Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan siswa kelas XI OTKP SMK Negeri 3 Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui adakah pengaruh mutu layanan akademik terhadap kepuasan siswa kelas XI OTKP SMK Negeri 3 Kota Bandung.

1.5 Manfaat Penelitian

Apabila tujuan penelitian ini tercapai dan rumusan masalah terjawab dengan memuaskan, maka diharapkan penelitian ini dapat berguna baik secara teoritis maupun secara praktis. Kegunaan dari penelitian ini adalah:

1.5.1 Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas khazanah keilmuan dan pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya tentang mutu layanan akademik bagi siswa.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian untuk memperkaya konsep serta mendukung bahan referensi untuk peneliti-peneliti lain yang akan mengadakan penelitian serupa di masa yang akan datang.

1.5.2 Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi dan evaluasi terhadap upaya yang telah dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada siswa SMK Negeri 3 Kota Bandung. Juga sebagai bahan pertimbangan

untuk merumuskan kebijakan dalam rangka perbaikan dan peningkatan mutu layanan akademik dilihat dari sudut pandang siswa.

- b. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan untuk memperkaya wawasan serta meningkatkan mutu sebagai tenaga profesional dalam bidang pendidikan.