

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pendidikan memiliki peran yang sangat penting dalam mengembangkan peradaban dunia, sehingga pendidikan menjadi sarana seseorang dalam menuntut ilmu dan menambah wawasan. Mengingat pengalaman sejarah tidak ada satupun negara yang mampu membuat kemajuan nyata tanpa adanya dukungan dari pendidikan (Winarsih, 2019, hlm. 53). Maju tidaknya suatu bangsa sangat dipengaruhi oleh pendidikan itu sendiri. Sebaliknya jika pendidikan suatu bangsa mengalami stagnasi maka, bangsa tersebut akan terbelakang di segala bidang. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Kompri (2015, hlm. 15) bahwa pendidikan adalah usaha sadar dari orang dewasa dalam melakukan kegiatan pengembangan diri bagi peserta didik agar menjadi manusia seutuhnya. Menciptakan manusia seutuhnya dan dapat membangun bangsa memerlukan bekal yang tidak sedikit, perlu adanya pengasahan yang matang. Oleh karena itu, keseriusan dalam mengembangkan pendidikan menjadi perhatian besar di dalam suatu negara.

Pandangan terhadap pentingnya pendidikan sudah menjadi hal yang melekat pada masyarakat. Masyarakat semakin besar memberikan perhatian terhadap pendidikan, terutama pada kesadaran terhadap kebutuhan mutu sekolah yang akan mereka pilih. Hal ini sejalan dengan perkembangan zaman yang semakin pesat atau biasa disebut era globalisasi. Pada era ini menjadi era persaingan mutu dari suatu produk. Di mana produk yang bermutu akan diminati oleh banyak orang, sebaliknya produk yang tidak bermutu akan ditinggalkan. Demikian pula di era globalisasi ini, sekolah harus berlandaskan pada mutu, dengan tujuan yaitu memenangkan persaingan dalam dunia pendidikan.

Menurut Jamaludin (2020, hlm. 2) mutu bagi pelanggan adalah sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan. Jadi mutu tidak hanya harus memenuhi standar produsen, tetapi yang tidak kalah penting adalah kemampuannya untuk memenuhi kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Oleh karena itu perlu memperhatikan mutu sekolah, khususnya mutu layanan

karena jika siswa ada yang kecewa dan tidak puas dengan sistem layanan maka akan berdampak pada klaim dan komplain.

Menurut Mahmud (2012, hlm. 63-65) bentuk layanan pendidikan dalam lembaga pendidikan secara garis besar terdiri dari 6 layanan, diantaranya yaitu layanan informasi, layanan sarana dan prasarana, layanan administrasi, layanan bimbingan, layanan pengembangan bakat dan minat serta keterampilan, layanan kesejahteraan. Layanan tersebut diberikan dengan tujuan agar pelanggan merasa puas. Sekolah sebagai salah satu industri jasa, hal yang paling penting dan harus diperhatikan oleh pihak sekolah yaitu berupaya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan pendidikannya guna mencapai kepuasan pelanggan (siswa).

Menurut Sopiadin (2010, hlm. 34) kepuasan siswa adalah sikap yang diperlihatkan oleh siswa, baik sikap positif maupun negatif terhadap kesesuaian antara keinginan dan harapan yang mereka terima. Kepuasan siswa berawal dari pemahaman tentang apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh siswa. Keinginan dari siswa terhadap apa yang diberikan oleh sekolah berkaitan dengan pembelajaran, karena tujuan dari siswa sekolah untuk belajar. Sedangkan berkaitan dengan kebutuhan pelanggan (siswa) meliputi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) (Rahmayanti, 2010, hlm. 17). Kebutuhan praktis meliputi nilai yang dirasakan berwujud fisik (*tangible*), seperti fasilitas fisik yang dapat diraba dan dilihat. Sedangkan kebutuhan emosional meliputi rasa fisiologis yang dipenuhi dari sikap, tindakan dan perilaku petugas pelayanan. Kebutuhan praktis di sekolah seperti sarana dan prasarana berupa gedung, kelas, lapangan, laboratorium, dan lain-lain. Kebutuhan emosional di sekolah meliputi layanan yang diberikan pihak sekolah kepada siswa seperti pembelajaran, layanan TU, layanan perpustakaan, layanan sarana dan prasarana dan lain-lain.

Berdasarkan penjelasan di atas salah satu yang mempengaruhi kepuasan siswa yaitu layanan bagian sarana dan prasarana. Mutu dari layanan sarana dan prasarana perlu diperhatikan karena semakin memadainya sarana dan prasarana di sekolah, maka akan membuat siswa merasa nyaman dan puas apabila mengikuti pembelajaran di sekolah sehingga dapat mencapai hasil belajar yang sesuai dengan harapan. Terpenuhinya kebutuhan sarana dan prasarana tidak terlepas dari peran

petugas pemberi layanan. Salah satu sekolah yang menjadi perhatian bagi peneliti yaitu SMK Pasundan 3 Bandung. Dari hasil pengamatan penelitian pada saat melaksanakan Program Pengenalan Lapangan Satuan Pendidikan (PPLSP), fenomena yang terjadi di SMK Pasundan 3 Bandung mengenai tingkat kepuasan siswa yang masih kurang, seperti ditandai dengan adanya keluhan siswa terhadap layanan bagian sarana dan prasarana sekolah yang disampaikan melalui kotak saran dan ada yang langsung menyampaikan kepada petugas layanan.

Tabel 1.1
Rekapitulasi Pengaduan Layanan Sarana dan Prasarana
SMK Pasundan 3 Bandung Selama 2 Bulan

No	Jenis Pengaduan	Jumlah Pengaduan	Realisasi Perbaikan	
			Sudah	Belum
1	Tidak ada kursi dan meja baca di perpustakaan	12	-	12
2	Jumlah buku cetak belajar tidak sebanding dengan jumlah siswa	10	4	6
3	Toilet Kotor	6	3	3
4	<i>Air Conditioner</i> (AC) rusak	8	-	8
5	Kekurangan komputer Laboratorium	3	-	3
6	Kurangnya ruang kelas	7	-	7
7	Kipas angin	5	-	5
Total		51	8	43

Sumber: Hasil olah data pra penelitian Februari 2023

Berdasarkan data pada tabel di atas dapat dilihat bahwa banyak dari siswa yang sudah melakukan pengaduan/komplain kepada pihak sekolah terkait dengan layanan sarana dan prasarana. Seperti tidak adanya kursi dan meja di perpustakaan, hal ini mengakibatkan siswa sulit dalam memanfaatkan ruang perpustakaan sebagai tempat untuk membaca buku dan belajar. Jumlah buku cetak sebagai sumber belajar siswa juga terbatas. Serta toilet yang kotor, AC rusak, kekurangan komputer di laboratorium, kekurangan kelas dan kipas angin menjadi hal yang sering dikomplain oleh siswa. Kecenderungan komplain yang diajukan oleh siswa berkaitan dengan ketidakadaanya kursi dan meja baca di perpustakaan. Komplain tersebut diajukan

paling banyak sebab pengadaan terkait kursi dan meja baca tidak segera ditindak lanjut oleh petugas bagian sarana dan prasarana.

Adanya keluhan tersebut mengindikasikan bahwa siswa merasa tidak puas terhadap layanan yang diberikan oleh sekolah. Tinggi rendahnya kepuasan siswa dapat ditunjukkan dengan hasil survei kepuasan pelanggan. Berikut merupakan hasil survei kepuasan pelanggan:

Tabel 1.2
Hasil Survei Kepuasan Siswa

Keterangan	2020/2021		2021/2022		2022/2023	
	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas
Layanan Wali Kelas	74,0%	26,0%	75,3%	24,7%	77,0%	23,0%
Layanan Sarana dan Prasarana	70,6%	29,4%	71,0%	29,0%	73,3%	26,7%
Layanan Guru	71,6%	28,4%	73,0%	27,0%	75,3%	24,7%

Sumber: Bidang Manajemen Mutu SMK Pasundan 3

Tabel 1.3
Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Pelanggan

No	Keterangan	Rata-Rata		Kriteria
		Puas	Tidak Puas	
1	Layanan Wali Kelas	75,4%	24,6%	Baik
2	Layanan Sarana dan Prasarana	71,6%	28,4%	Cukup
3	Layanan Guru	73,3%	26,7%	Cukup
Rata-Rata		73,4%	26,6%	Cukup

Tabel 1.4
Kriteria Tingkat Kepuasan Siswa SMK Pasundan 3 Bandung

Tingkat Kesesuaian	Persentase %	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 Pasundan 3

Berdasarkan data di lapangan, menunjukkan bahwa hasil rata-rata kepuasan siswa selama tiga tahun terakhir sebesar 73,4% dengan kriteria cukup. Serta terdapat beberapa aspek yang termasuk dalam kriteria cukup, hal ini menunjukkan bahwa harapan yang diinginkan siswa belum sesuai dengan layanan yang diberikan. Aspek yang memiliki kriteria cukup yaitu aspek sarana dan prasarana sebesar 71,6%, aspek layanan guru 73,3%. Dari data yang disajikan menunjukkan bahwa secara keseluruhan kepuasan siswa belum optimal dan jika berdasarkan persepsi siswa maka data tersebut menunjukkan kondisi dimana siswa kurang puas. Berdasarkan rekapitulasi data di atas, diketahui bahwa aspek kepuasan siswa terhadap layanan sarana dan prasarana merupakan aspek yang paling rendah tingkat kepuasannya. Hal tersebut dikarenakan banyaknya keluhan mengenai layanan sarana dan prasarana yang diajukan siswa kepada petugas layanan. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan beberapa siswa berkaitan dengan layanan sarana dan prasarana sekolah. Hasil wawancara menunjukkan bahwa keluhan siswa terhadap kurangnya sarana dan prasarana sekolah seperti proyektor kelas yang masih kurang memadai, buku cetak dan perabot kelas lain yang diajukan kepada petugas layanan tidak segera ditindaklanjuti. Hal tersebut membuat siswa merasa tidak senang dan tidak nyaman karena kebutuhan terhadap sarana dan prasarana sekolah tidak memadai dalam menunjang proses belajar.

Perhatian pada mutu layanan sarana dan prasarana perlu diutamakan, sebab sarana dan prasarana dapat mendukung keberhasilan program pendidikan dalam proses pembelajaran. Hal ini sesuai dengan pendapat Fuad (2016, hlm. 1) bahwa keberhasilan program pendidikan di sekolah sangat dipengaruhi oleh kondisi sarana dan prasarana yang dimiliki sekolah dan dapat dimanfaatkan secara optimal. Menurut Gultom, dkk (2014, hlm. 21) kualitas pelayanan yang baik memberikan suatu dorongan kepada siswa untuk menjalin ikatan yang kuat dengan lembaga pendidikan, sehingga semua komponen yang ada di sekolah dirancang untuk kepentingan dan kemudahan bagi siswa dalam mendapat layanan pendidikan.

Berdasarkan data dan penjelasan di atas maka perlu adanya perbaikan dalam meningkatkan kepuasan siswa khususnya dalam aspek layanan bagian sarana dan prasarana. Jika tidak dikhawatirkan dalam jangka dekat dapat menyebabkan menurunnya prestasi siswa, meningkatnya keluhan, serta siswa akan merasa tidak

nyaman berada di sekolah, sedangkan dalam jangka panjang hal ini dapat menyebabkan lulusan kurang kompeten, informasi yang tersebar mengenai lembaga pendidikan menjadi kurang baik, pelanggan yang beralih dan dapat menyebabkan kehilangan calon pelanggan.

Teori utama (*grand theory*) yang dijadikan dasar dalam penelitian ini adalah teori efek kepuasan (*Disconfirmation Theory*) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan terjadi ketika persepsi pelanggan tentang kinerja produk atau layanan melebihi atau setidaknya sejalan dengan harapan mereka (Oliver, 1980, hlm. 17). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode penelitian survei.

Berdasarkan pemaparan permasalahan yang ada, penting untuk mengkaji secara mendalam melalui penelitian sehingga dapat diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai kepuasan siswa dan faktor-faktor yang mempengaruhinya, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Mutu Layanan Bagian Sarana dan Prasarana terhadap Kepuasan Siswa Kelas XII Jurusan Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran SMK Pasundan 3 Bandung”**.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Inti kajian dalam penelitian ini adalah masalah kepuasan siswa, khususnya siswa kelas XII di SMK Pasundan 3 Bandung. Masalah ketidakpuasan merupakan aspek yang sangat penting untuk diperhatikan guna membantu sekolah dalam melakukan perbaikan secara berkelanjutan hingga tercapai kepuasan siswa.

Menurut Sopiati (2010, hlm. 36) kepuasan siswa dipengaruhi oleh faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik. Faktor intrinsik merupakan faktor dari dalam diri peserta didik yang dapat menimbulkan kepuasan, antara lain: prestasi tinggi, harapan dan bakat peserta didik, sedangkan faktor ekstrinsik merupakan faktor dari luar diri peserta didik, antara lain: kualitas guru, budaya sekolah, sarana dan prasarana di sekolah, layanan, serta iklim sekolah.

Berdasarkan hasil kajian secara empirik terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa kelas XII Jurusan OTKP SMK Pasundan 3 Bandung, diduga faktor determinasi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan siswa adalah masalah mutu layanan bagian sarana dan prasarana sekolah. Oleh

karena itu masalah kepuasan siswa dalam penelitian ini yang akan dikaji, hal tersebut dapat didukung oleh fenomena yang terjadi di SMK Pasundan 3 Bandung, yaitu daya tanggap penanganan keluhan yang disampaikan siswa kurang direspon oleh petugas, lingkungan yang kurang kondusif karena kurangnya kelas membuat siswa selalu berada diluar menunggu giliran masuk kelas, jaminan terhadap jumlah kelas yang seharusnya menyediakan 3 ruangan untuk kelas XII, namun hanya tersedia 2 kelas sehingga salah satu kelas harus melakukan pembelajaran di laboratorium komputer, meningkatnya keluhan siswa terhadap kebersihan sarana dan prasarana yang kurang terpelihara, siswa merasa tidak nyaman saat pembelajaran karena harus bergantian komputer saat akan mengikuti kelas praktik. Hal tersebut disebabkan karena jumlah komputer yang masih kurang memadai.

Berikut hasil temuan penulis mengenai data sarana dan prasarana kelas XII Jurusan OTKP SMK Pasundan 3 Bandung yang diperoleh dari Wakil Sekolah bagian sarana dan prasarana. Data tersebut sebagai berikut:

Tabel 1.5
Sarana dan Prasarana Kelas XII OTKP SMK Pasundan 3 Bandung

No	Jenis Barang	Baik	Rusak	Jumlah	Sesuai dengan Standar	
					Ya	Tidak
1	Ruang Belajar	2	-	2		✓
2	Meja Siswa	104	-	104	✓	
3	Kursi Siswa	104	-	104	✓	
4	Komputer	18	2	20		✓
5	LCD Proyektor	3	-	3	✓	
6	Papan Tulis	3	-	3	✓	
6	Lab. Administrasi Perkantoran	1	-	1		✓
7	Kipas Angin	2	-	2		✓
8	<i>Air Conditioner (Ac)</i>	2	1	3		✓
9	Perpustakaan	1	-	1		✓
10	Meja Baca Perpustakaan	-	-	-		✓
11	Kursi Baca Perpustakaan	-	-	-		✓
12	Toilet	2	-	2		✓
13	Tempat parkir	1	-	1		✓
14	Lapangan Upacara	1	-	1	✓	

15	Masjid	1	-	1		✓
16	Ruang UKS	1	-	1		✓

Sumber: Dokumen Inventarisasi Sarana dan Prasarana SMK Pasundan 3 Bandung

Berdasarkan tabel di atas dapat dideskripsikan bahwa pengadaan sarana dan prasarana sekolah masih belum optimal. Banyak sarana dan prasarana yang masih terbatas, bahkan kontrol terhadap pengadaan sarana dan prasarana juga belum sepenuhnya terlaksana. Oleh karena itu, mutu layanan bagian sarana dan prasarana yang kurang baik merupakan faktor pemicu masalah ketidakpuasan siswa kelas XII jurusan otomatisasi tata kelola perkantoran di SMK Pasundan 3 Bandung.

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka penulis merumuskan secara spesifik rumusan masalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana gambaran tingkat mutu layanan bagian sarana dan prasarana kelas XII Jurusan Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran di SMK Pasundan 3 Bandung?
- 2) Bagaimana gambaran tingkat kepuasan siswa kelas XII Jurusan Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran di SMK Pasundan 3 Bandung?
- 3) Adakah pengaruh dari mutu layanan bagian sarana dan prasarana terhadap kepuasan siswa kelas XII Jurusan Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran di SMK Pasundan 3 Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini ingin:

- 1) Mendeskripsikan tingkat mutu layanan bagian sarana dan prasarana kelas XII Jurusan Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran di SMK Pasundan 3 Bandung;
- 2) Mendeskripsikan tingkat kepuasan siswa kelas XII Jurusan Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran di SMK Pasundan 3 Bandung;
- 3) Mengetahui adakah pengaruh dari mutu layanan bagian sarana dan prasarana terhadap kepuasan siswa kelas XII Jurusan Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran di SMK Pasundan 3 Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat yang ingin peneliti bagikan baik secara teoritis maupun praktis melalui penelitian ini yakni:

- 1) Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur ilmiah di bidang Manajemen Perkantoran. Hasil yang disajikan dalam penelitian ini nantinya dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk mengembangkan atau memvalidasi teori agar mencapai pengetahuan yang lebih ilmiah.
- 2) Secara praktis
 - a) Bagi peneliti, penelitian ini termasuk salah satu syarat untuk memperoleh gelar Pendidikan Manajemen Perkantoran yang dapat menambah wawasan, pengalaman serta pengetahuan penelitian.
 - b) Bagi sekolah, diharapkan dengan dilaksanakannya penelitian ini dapat menjadi sumber informasi dan gambaran mengenai bagaimana pengaruh mutu layanan bagian sarana dan prasarana terhadap kepuasan siswa kelas XII Jurusan Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran, yang selanjutnya dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menetapkan kebijakan sekolah untuk melakukan perbaikan secara berkelanjutan.
 - c) Sebagai referensi informasi yang dapat diakses oleh pembaca ataupun pihak lain dalam rangka meningkatkan pemahaman mengenai mutu layanan bagian sarana dan prasarana yang harus ada di sekolah guna mencapai kepuasan siswa dalam proses pembelajaran.