

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi dan persaingan yang sangat ketat seperti ini, pendidikan sangat penting bagi setiap orang untuk meningkatkan kecerdasan dan kemampuan bersaing. Dengan pendidikan yang baik seseorang dapat membantu meningkatkan kemampuannya dan mengasah bakatnya. Pendidikan yang baik juga dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas yang akan mampu bersaing secara kompetitif. Menyadari tentang arti pentingnya sumber daya manusia, pendidikan merupakan suatu kelembagaan yang berkaitan dengan dengan pengembangan sumber daya manusia.

Untuk mempersiapkan sumber daya manusia yang kompeten. Pemerintah membuat program SMK BISA. Program SMK BISA merupakan sebuah program terobosan yang diharapkan dapat atau mampu menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dalam karirnya sebagai pekerja, sehingga dapat membantu pemerintah untuk mengurangi masalah pengangguran yang ada di negara ini.

Tabel 1.1 Jumlah SMK di Kabupaten Jombang tahun 2019

NO	JENIS SMK	JUMLAH
1	SMK NEGERI	7
2	SMK SWASTA	43

Sumber: Data diolah pada tahun 2019

Dengan banyaknya jumlah sekolah SMK yang ada di Jombang, hal itu menjadi persaingan yang ketat. Tingginya persaingan bisnis penyedia pendidikan SMK membuat setiap organisasi pendidikan menerapkan strategi agar dapat memenangkan persaingan. Begitu pula hal yang dilakukan oleh SMK Budi Utomo untuk memenangkan persaingan dalam hal mendapatkan peserta didik. Salah satu strategi untuk memenangkan persaingan, pengelola pendidikan harus berupaya mempelajari perilaku konsumen, khususnya yang berkaitan dengan kepuasan konsumen atau kepuasan siswa.

Menurut Kotler dan Keller (2009;138) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesanya terhadap kinerja suatu produk dengan harapannya. Berdasarkan penelitian oleh Indrawati (2011), yang berjudul pengaruh kualitas layanan lembaga pendidikan terhadap kepuasan konsumen, menjelaskan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan akan berdampak pada kepuasan yang dirasakan oleh peserta didik. Kepuasan siswa di SMK Budi Utomo dapat dilihat dari jumlah siswa yang terus meningkat. Kepuasan yang diterima oleh siswa-siswi Budi Utomo berupa pelayanan yang memberikan rasa aman dan nyaman, dimana siswa siswi di SMK Budi Utomo akan merasa aman dan nyaman apabila berada didalam dan diluar sekolah. Selain hal itu kepuasan juga diduga terjadi karena adanya pemberian informasi yang lengkap dan jelas, dengan adanya informasi yang lengkap dan jelas maka siswa siswi akan tidak akan ketinggalan informasi. Hal lain yang dapat dirasakan adalah keandalan seorang guru dalam menjelaskan mata pelajaran, yang mana hasil tersebut menjadi penting karena

siswa akan merasa mendapatkan hal baru. Adapun ketidak puasan menurut Kolter (2009) menjelaskan bahwa ketidak puasan pelanggan disebabkan karena adanya persepsi individu terhadap sebuah harapan yang tidak sesuai dengan ekspektasi. Berikut merupakan peningkatan siswa yang diduga disebabkan oleh kepuasan.

Tabel 1.2 Jumlah Siswa SMK BUDI UTOMO

NO	TAHUN AJARAN	JUMLAH SISWA
1	2014-2015	1475
2	2015-2016	1555
3	2016-2017	1645
4	2017-2018	1698
5	2018-2019	1785

Sumber: Data diolah pada 2019

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas, penulis menyajikan pertumbuhan jumlah siswa SMK BUDI UTOMO pada tahun ajaran 2014-2015 sampai dengan tahun ajaran 2018-2019, yang mana tabel diatas menunjukkan ada kenaikan signifikan. Kepuasan siswa yang ada di SMK Budi Utomo diduga di pengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan. Menurut (Jasfar, 2009 p. 47) kualitas pelayanan merupakan tanggapan konsumen terhadap pelayanan yang di konsumsi atau yang di rasakanya. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Habibah dan Bayu (2017) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Sekolah terhadap Kepuasan Siswa pada SMK Swasta Kabupaten Subang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang berpengaruh terhadap kepuasan siswa. Menurut (Parasuraman, 2001), 5 unsur konsep kualitas pelayanan adalah *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*.

Dalam aspek *tangibles* SMK BUDI UTOMO memiliki ISO 9001:2015 yang merupakan standar dalam bidang manajemen. SMK BUDI UTOMO juga

menggunakan alat-alat praktek yang sesuai dengan standar nasional Indonesia, sehingga dengan adanya standar tersebut sekolah tidak perlu khawatir akan terjadinya kerusakan atau insiden yang tidak diinginkan seperti terjadinya kecelakaan praktek saat melakukan kegiatan praktek di sekolah.

Dalam aspek *reliability* di SMK BUDI UTOMO adalah sekolah yang selalu berupaya menciptakan kepuasan dalam melayani siswa, dengan cara siswa-siswi dapat menulis kritik dan saran di kotak yang telah disediakan untuk pihak sekolah sebagai bahan evaluasi.

Tabel 1.3 Jumlah Kritikan Siswa 2019

NO	BULAN	JUMLAH KRITIKAN
1	JANUARI	45
2	FEBRUARI	39
3	MARET	25

Sumber : data primer diolah pada 2019

Dari tabel di atas diketahui bahwa di bulan Januari terdapat 45 kritik dan saran, diketahui bahwa dari 45 kritik dan saran yang diterima mayoritas siswa siswi mengeluhkan tentang sarana dan prasarana ruang kelas yang belum lengkap. Kemudian di bulan Februari terdapat 39 kritik dan saran yang diterima SMK Budi Utomo, adapun kebanyakan kritik dan saran di bulan Februari adalah mengenai banyaknya komputer lab yang rusak. Di bulan Maret terdapat 25 kritik dan saran, yang sebagian besar isi dari kritik dan saran adalah mengenai kelengkapan alat dan bahab praktek yang hilang dan rusak, kesimpulan dari tabel di atas adalah jumlah kritik dan saran yang mengalami penurunan, hal itu menunjukkan sikap SMK Budi Utomo yang tanggap dalam mengatasi masalah.

Dalam aspek *responsiveness* SMK BUDI UTOMO menyediakan ruang BK untuk siswa-siswi yang ingin berkonsultasi dalam bidang pembelajaran dan prestasi. Selain hal tersebut pihak wali kelas juga memiliki hubungan yang intensif dengan pihak wali murid, yang mana hal tersebut menyebabkan adanya keefektifan dalam mengontrol peserta didik. Dalam aspek *assurance* Karyawan dan guru SMK BUDI UTOMO mempunyai kemampuan yang baik untuk melayani siswa-siswi dalam upaya menimbulkan rasa puas bagi peserta didik dikarenakan karyawan dan guru SMK BUDI UTOMO melewati tahap seleksi dan pelatihan sebelum menjadi karyawan dan guru di SMK BUDI UTOMO. Dan dalam aspek *empathy* SMK Budi Utomo memberikan pengawasan kepada seluruh peserta didiknya. Adapun cara yang dilakukan pihak SMK Budi Utomo bertujuan supaya setiap siswa dapat mengembangkan potensi siswa sesuai dengan harapan sekolah dan siswa.

Kepuasan yang diterima siswa SMK BUDI UTOMO bukan hanya dari kualitas pelayanan saja, tetapi juga dari segi citra sekolah. Menurut (Jasfar, 2009, p. 184) mendefinisikan bahwa citra merk (citra sekolah) adalah representasi penilaian konsumen oleh sebuah produk baik konsumen yang puas atau konsumen yang kecewa. Menurut (Kotler & Keller, Manajemen Pemasaran Jilid I, 2011), kualitas pelayanan, citra atau *image* dan kepercayaan berpengaruh kepada kepuasan konsumen. Lembaga pendidikan harus selalu meningkatkan citra sekolah, karena untuk memuaskan konsumen dibutuhkan citra sekolah yang bagus, karena dengan citra sekolah yang bagus dapat mempengaruhi kepercayaan siswa terhadap program kegiatan sekolah tersebut. Hal itu juga didukung oleh

penelitian Habibah dan Bayu (2017) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dan citra sekolah sangat berhubungan. Siswa akan merasan puas bila mendapatkan pelayana yang baik dan siswa juga merasa puas jika citra sekolah tersebut baik.

Adapun citra sekolah yang ditonjolkan oleh SMK Budi Utomo adalah sekolah berbasis pondok pesantren yang memiliki kelas industri Axio dan menghasilkan lulusan yang berdaya saing dalam karir pekerjaanya. Dengan adanya faktor tersebut diharapkan dapat menambah percaya diri dan motivasi siswa dalam belajar sehingga menjadi lulusan yang unggul. Selain adanya faktor alumni yang mempengaruhi citra sekolah juga terdapat faktor sosial dengan memberi program CSR bagi masyarakat sekitar. Program CSR yang di berikan berupa pengobatan gratis, servis gratis, pembagian zakat dan pembagian daging qurban.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian ”PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SMK BUDI UTOMO PERAK JOMBANG”.

1.2.Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini dilakukan untuk lebih fokus pada lingkup penelitian dan dilakukan karena adanya keterbatasan waktu pelaksanaan penelitian. Batasan – batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa SMK BUDI UTOMO PERAK JOMBANG.
- b. Penelitian ini dilakukan pada siswa siswi SMK BUDI UTOMO tahun 2018-2019.

1.3.Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa di SMK BUDI UTOMO Perak Jombang ?
- b. Apakah terdapat hubungan antara citra sekolah terhadap kepuasan siswa di SMK BUDI UTOMO Perak Jombang ?

1.4.Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan, citra sekolah, dan kepuasan siswa di SMK BUDI UTOMO Perak Jombang.
- b. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa di SMK BUDI UTOMO Perak Jombang.

1.5. Manfaat Penelitian

a. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan dan tambahan wawasan bagi penulis dan pembaca pada umumnya khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa

b. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa