

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan salah satu faktor penting dalam rangka pengembangan sumber daya manusia. Pendidikan merupakan faktor yang terkait langsung dengan kemampuan dan kemajuan masyarakat. Pendidikan mampu membentuk pola berfikir masyarakat kearah yang lebih baik. Makin tinggi tingkat pendidikan suatu masyarakat maka secara tidak langsung akan mendorong tingkat pembangunan nasional makin cepat dan terarah menuju perkembangan yang dicita-citakan. Pendidikan disadari menjadi salah satu faktor penting bagi bangsa Indonesia untuk bisa bersaing di era global. Peran lembaga pendidikan sebagai tempat penempatan belajar masyarakat untuk menyerap segala ilmu secara mendalam menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan pembangunan di masa mendatang.¹

Hal diatas sebagaimana dinyatakan dalam firman Allah SWT surah Ali-Imron ayat 104:

وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ
الْمُنْكَرِ وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ ﴿١٠٤﴾

Artinya: “ dan hendaklah ada di antara kamu segolongan umat yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh kepada yang ma'ruf dan mencegah dari yang munkar[217]; merekalah orang-orang yang beruntung’ (QS Ali-Imron 104).

¹ Ndraha., T, *Pembangunan Masyarakat Mempersiapkan Masyarakat Tinggal Landas*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010).

Peningkatan kualitas pendidikan menjadi pondasi yang kuat dalam peningkatan kualitas sumberdaya manusia. Tantangan paling berat tentunya pada lembaga pendidikan yang dipercaya sebagai lembaga yang berkompeten mempersiapkan sumberdaya manusia yang unggul. Melalui lembaga pendidikan tinggi diharapkan ada serapan ilmu (*transfer of science*), serapan pengetahuan (*transfer of knowledge*), serapan informasi (*transfer of information*), dan serapan teknologi (*transfer of technology*). Seperti firman Allah SWT. Dalam surat *Al-Mujaadilah* [58] : ayat 11

۞ أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ
 لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ انشُرُوا فَانشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ
 دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ

“Hai orang-orang beriman apabila kamu dikatakan kepadamu:
 "Berlapang-lapanglah dalam majlis", maka lapangkanlah niscaya Allah akan
 memberi kelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan: "Berdirilah kamu",
 maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman
 di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa
 derajat. Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan”. (QS. *Al-
 Mujaadilah (Al-Mujadilah)* [58] : ayat 11)

Lembaga pendidikan adalah suatu lembaga yang memberikan/menyelenggarakan pelayanan berupa pendidikan kepada pelanggannya (siswa) dalam rangka menaikkan kualitas hidup melalui pendidikan yang diselenggarakan dengan cara yang sistematis dan konsisten.

Lembaga pendidikan diyakini mempunyai tugas yang sangat penting yaitu menyiapkan sumber daya manusia agar mampu bertindak sebagai agen perubahan dan transformasi sosial menuju terciptanya masyarakat yang positif serta lebih baik.

Kualitas di dalam pendidikan sama pentingnya dengan kualitas dalam bidang bisnis.² Permasalahan kualitas dalam pendidikan mempunyai arti yang sangat penting dalam rangka memberikan kualitas belajar mengajar yang sesuai dengan kurikulum dan harapan siswa yang nantinya akan menghasilkan SDM intelektual yang berkualitas. Dari tema pokok pembangunan pendidikan yang telah dicanangkan tersebut, lembaga pendidikan juga harus mampu meningkatkan kompetensi dengan lembaga pendidikan lain untuk mempertahankan kesinambungannya dalam menyumbangkan input-input pembangunan bagi negara.

Pengembangan siswa dapat dilakukan melalui aktifitas siswa dan proses pembelajaran di sekolah, untuk itu perlu diperhatikan faktor-faktor yang dapat mendukung proses pembelajaran, agar dapat memberikan layanan yang berkualitas bagi siswa. Layanan yang seharusnya diberikan sekolah bagi siswanya yaitu fasilitas belajar yang menunjang aktifitas siswa di sekolah, kurikulum dan administrasi sekolah yang teratur. Fasilitas belajar adalah segala sesuatu yang dapat menunjang dan mempermudah kegiatan belajar mengajar. Fasilitas belajar diidentikkan dengan sarana prasarana pendidikan.³

Fasilitas yang dimaksud adalah sarana dan prasarana pendidikan yang ada

² Jerome S. Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu : Prinsip-Prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), hlm. 15.

³ Prantiya. 2008. *Kontribusi Fasilitas Belajar dan Motivasi Berprestasi Terhadap Hasil Belajar Kimia pada Siswa SMA Negeri 1 Karangnongko Kabupaten Klaten*. Surakarta: Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

disekolah berupa, gedung atau ruang kelas dan perabot serta peralatan pendukung di dalamnya, media pembelajaran, buku atau sumber belajar lainnya.⁴ Selain itu diperlukan juga tenaga pengajar yang berkompeten pada bidangnya, bahan, metode dan media ajar yang mendukung serta tepat bagi siswa. Hal lainnya yang tak kalah penting adalah layanan administrasi yang jelas, baik bagi siswa maupun orang tua, keamanan lingkungan sekolah, pengelolaan waktu, pengadaan organisasi dan ekstrakurikuler yang bermanfaat bagi siswa.

Bentuk layanan yang diberikan sekolah kepada siswa perlu diterapkan seperti yang telah dijelaskan diatas. Jika layanan pendidikan yang diberikan sekolah memuaskan dan dapat diterima dengan baik oleh para siswa, maka dengan sendirinya siswa akan menunjukkan sikap yang loyal terhadap sekolah. Jones dalam Hurriyati,⁵ yang mempelajari persiapan penerapan berbagai kesempatan perdagangan di era globalisasi, berpendapat bahwa yang menjadi tumpuan perusahaan untuk tetap mampu bertahan hidup adalah pelanggan-pelanggan yang loyal. Perusahaan dituntut agar mampu memupuk keunggulan kompetitifnya masing-masing melalui upaya-upaya yang kreatif, inovatif serta efisien. Demikian halnya dengan instansi sekolah, yang seharusnya selalu mengembangkan kreatifitas dan efisiensi dalam layanan terhadap siswa.

Menurut Sa'ud⁶ keberhasilan lembaga persekolahan dapat dilihat dari sudut dan tingkat kepuasan dari pelanggannya, yaitu pelanggan sekolah yang

⁴ E. Mulyasa, *Menjadi Guru Profesional*, (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2005).

⁵ Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, (Bandung: ALFABETA, 2005), hlm. 127.

⁶ Udin Saefudin Sa'ud, *Inovasi Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm. 85.

dikategorikan pelanggan internal maupun pelanggan eksternal. Hal ini memberikan arti bahwa ukuran sebuah keberhasilan sekolah dapat dilihat dari layanan yang diberikannya. Apakah layanan yang diberikan itu berada pada taraf yang sama atau sesuai dengan harapan pelanggan atau bahkan melebihi, seperti apa yang diharapkan oleh pelanggannya. Selain itu, Alma⁷ mengemukakan bahwa apabila kita melihat lembaga pendidikan dari kacamata sebuah *corporate*, maka lembaga pendidikan ini adalah suatu organisasi produksi yang menghasilkan jasa pendidikan yang dibeli oleh para konsumen. Maka dari itu, lembaga pendidikan ini seyogianya memperhatikan kepuasan dari pelanggan itu sendiri yaitu peserta didik/ siswa, kinerja lembaga dan mutu layanan dari lembaga tersebut. Sedangkan Sopiadin mengemukakan bahwa kepuasan siswa adalah suatu sikap positif siswa terhadap pelayanan proses belajar mengajar yang dilaksanakan oleh guru karena adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dengan kenyataan yang diterimanya.⁸

Menurut Sopiadin sebab-sebab timbulnya ketidakpuasan pada prosesnya diantaranya adalah (1) tidak sesuainya antara harapan siswa dengan kenyataan yang dialaminya, (2) layanan pendidikan yang diterima siswa tidak memuaskan, (3) perilaku personil sekolah yang kurang menyenangkan, (4) suasana dan kondisi fisik bangunan dan lingkungan sekolah yang tidak

⁷ Alma, Buchari, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm. 13.

⁸ Sopiadin, Popi, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*, (Bogor: Ghalih Indonesia, 2010), hlm. 33.

menunjang untuk belajar, (5) kegiatan ekstrakurikuler sekolah yang tidak menarik, (6) prestasi siswa yang rendah.⁹

Beberapa tahun terakhir, dalam upaya menjalankan misi dan tujuannya berupa layanan pendidikan, SMK Al-Falah Winong Pati mengalami peningkatan dan penurunan jumlah siswa. Dari data yang diperoleh, menunjukkan adanya peningkatan dan penurunan dari segi jumlah siswa secara keseluruhan (kelas 1- kelas 3) sejak tahun 2015 sampai 2017. Demikian pula yang terjadi dengan jumlah siswa yang masuk pada kelas 1 di SMK Al-Falah Winong Pati.

Dari penurunan jumlah siswa yang masuk di SMK Al-Falah Winong Pati, menimbulkan pertanyaan, yaitu apa yang menyebabkan terjadinya penurunan jumlah siswa? Apakah layanan yang diberikan kepada siswa belum sesuai dengan harapan, sehingga menyebabkan ketidakpuasan dan berpengaruh pada sikap loyalitas siswa?

Kepuasan konsumen adalah faktor terpenting dalam mengembangkan proses dan membangun hubungan dengan konsumen (Karna, 2004). Sekolah perlu menyadari arti pentingnya kualitas layanan pendidikan, dengan memberikan layanan pendidikan yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh orang tua pada umumnya dan siswa pada khususnya. Berhasilnya sebuah lembaga pendidikan salah satunya melalui kepuasan siswa dan orang tua sebagai konsumennya.

Kepuasan konsumen yaitu siswa dan orang tua sangat penting karena memberikan manfaat bagi sekolah yaitu dapat menimbulkan loyalitas

⁹ Sopiadin, Popi, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*, (Bogor: Ghalih Indonesia, 2010), hlm. 34.

konsumen. Tjiptono¹⁰ berpendapat bahwa kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan. Meningkatkan kualitas layanan pendidikan dalam upaya melihara loyalitas siswa merupakan tuntutan yang harus selalu dilaksanakan. Siswa dan orang tua yang loyal terhadap sekolahnya akan memanfaatkan ulang jasa pendidikan yang telah dirasakannya dan juga dapat memberikan rekomendasi kepada orang-orang terdekat mereka untuk menjadi siswa di SMK Al-Falah Winong Pati.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis memilih judul tentang “*Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Jasa Pendidikan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Sekolah Pada SMK Al – Falah Winong Pati Tahun Pelajaran 2016 – 2017.*”

B. Rumusan Masalah

Permasalahan yang ingin penulis bahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi peningkatan kualitas layanan jasa pendidikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan?
2. Apa faktor – faktor yang memperngaruhi terhadap peningkatan kualitas layanan jasa pendidikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan?

¹⁰ Fandy, Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta : Andi. Offset, 2001), hlm. 4.

C. Tujuan Penelitian

Dari permasalahan yang penulis pilih, penulis mempunyai tujuan:

1. Untuk mendeskripsikan kualitas perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi peningkatan kualitas layanan jasa pendidikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi terhadap peningkatan kualitas layanan jasa pendidikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat:

1. Manfaat teoritis
Penelitian ini dapat mengembangkan serta memperkaya ilmu administrasi pendidikan khususnya mengenai kualitas layanan sekolah.
2. Manfaat praktis
 - a. Bagi sekolah, memberikan sumbangan yang berarti dalam rangka meningkatkan kualitas layanna sekolah sehingga dapat menjadikan sekolah yang lebih berkualitas.
 - b. Bagi penulis, diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang lebih luas khususnya bagi peneliti dan umumnya bagi praktisi pendidikan.

E. Penegasan Istilah

Penegasan istilah menjadi perlu di dalam penyusunan laporan penelitian untuk menghindari adanya kesalahan penafsiran. Oleh karenanya, penulis memberikan penegasan atau pengertian pada istilah-istilah dalam judul tesis ini, sekaligus menjadi batasan dalam pembahasan selanjutnya.

1. Kualitas Layanan

Kualitas adalah suatu standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa.¹¹

Pelayanan merupakan setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.¹²

Jadi kualitas layanan adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh seseorang atau penyelenggara jasa secara maksimal dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

2. Pelanggan Sekolah

Pelanggan sekolah adalah individu atau kelompok yang menggunakan jasa lembaga pendidikan secara tetap yang kemudian melakukan hubungan untuk mendapatkan suatu penawaran baru dari lembaga pendidikan.

¹¹ Triguno, *Budaya Kerja*, (Jakarta: Golden Terayon Press, 2007), hal : 76.

¹² Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, edisi kedua, (Yogyakarta : Andi Offset, 2004), hal : 6.

3. SMK Al-Falah Winong Pati

SMK Al-Falah Winong adalah SMK tertua dan satu-satunya sekolah kejuruan tingkat menengah yang ada di kecamatan Winong Pati. sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian di SMK Al-Falah yang mana sekolah tersebut merupakan sekolah kejuruan favorit bagi warga Winong dan sekitarnya.

