

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Sekolah Menengah Atas (SMA) merupakan jenjang pendidikan formal di Indonesia setelah lulus dari Sekolah Menengah Pertama (SMP). Sebagaimana dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional dan peraturan pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang standar nasional pendidikan, setiap penyelenggara pendidikan baik internal maupun eksternal wajib menjamin mutu yang salah satunya melalui peningkatan kualitas pelayanan. (sumber : Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis Vol. 1, No. 2, Oktober 2017)

Perkembangan dunia pendidikan di Indonesia saat ini sangat pesat, hal ini dapat dilihat dari banyaknya berdiri sekolah-sekolah swasta baik berskala nasional skala internasional. Munculnya sekolah-sekolah swasta tersebut bukan hanya pada tingkat sekolah dasar dan menengah saja, melainkan hingga pada perguruan tinggi. Pesatnya pertumbuhan perguruan tinggi semakin membuat kondisi persaingan dalam merebut setiap pangsa pasar semakin ketat.

Lembaga pendidikan sebagai suatu institusi yang memberikan pelayanan jasa di bidang pendidikan, harus selalu memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen. Konsumen yang menggunakan jasa pendidikan adalah merupakan sekelompok orang yang memiliki kepentingan baik langsung maupun tidak langsung, atas pelaksanaan pendidikan maupun hasil-hasilnya yang meliputi siswa/mahasiswa, staf lembaga pendidikan, masyarakat dan pemerintah. Setiap pihak yang berkepentingan dalam suatu institusi tersebut harus dapat dipenuhi

kebutuhannya agar lembaga pendidikan dapat bersaing dan bertahan di dalam persaingan yang ketat.

Salah satu sekolah menengah atas (SMA) dikota Padang yang tergolong sekolah disiplin dan tegas dalam mendidik siswanya karena sekolah ini di bawah naungan korem 032 Wirabraja. SMA KARTIKA 1-5 PADANG memberikan layanan bagi siswa/siswinya seperti lokal yang nyaman, lapangan parkir yang luas dan banyak fasilitas pendukung lainnya. SMA KARTIKA 1-5 PADANG saat ini banyak di minati karena sudah banyak perubahan yang dilakukan oleh yayasan, seperti gedung yang bagus, setiap lokal sudah di sediakan infocus, lapangan parkir yang luas, nyaman, serta adanya program penghijauan peduli lingkungan yang di lakukan pihak sekolah dan menambah fasilitas lainnya yang membuat siswa betah dan nyaman bersekolah di SMA KARTIKA 1-5 PADANG.

Menurut Ismail dan Haron, (2006 ), kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah elemen penting yang harus dipertanggungjawabkan demi meningkatkan tujuan perusahaan. Menurut Sugito dalam Iswani dan Yanti (2011), kepuasan mahasiswa adalah suatu keadaan dimana terpenuhinya keinginan,harapan, dan kebutuhan mahasiswa.Jika pelayanan yang diberikan dapat memenuhi keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa, maka dapat dinilai pelayanan itu memuaskan, dan sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan tidak dapat memenuhi keinginan,harapan, dan kebutuhan mahasiswa, maka dapat disimpulkan pelayanan itu tidak memuaskan

Untuk memperkuat fenomena dalam penelitian ini, peneliti akan menampilkan data pembandingan yaitu SMA KARTIKA 1-5 PADANG dengan SMA PGRI 1 PADANG dari periode tahun 2015/2016 sampai periode tahun 2017/2018. Dalam tabel dibawah ini disajikan data jumlah siswa yang mendaftar di SMA KARTIKA 1-5 PADANG pada 3 tahun terakhir di mulai pada tahun ajaran 2015/2016 – 2017-2018 sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Data siswa yang terdaftar di SMA KARTIKA 1-5 PADANG dan SMA PGRI 1 PADANG Dari periode tahun 2015/2016 sampai 2017/2018**

Tahun Ajaran	SMA KARTIKA 1-5		SMA PGRI	
	Jumlah	Laju Pertumbuhan	Jumlah	Laju Pertumbuhan
2015/2016	193	-	158	
2016/2017	138	-0,55	166	0,08
2017/2018	324	1,86	160	0,06

*Sumber: SMA KARTIKA I-5 PADANG DAN SMA PGRI 1 PADANG*

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas dapat disimpulkan bahwa siswa SMA Kartika 1-5 Padang mengalami kenaikan dan penurunan jumlah siswa dari tahun ke tahun. Dimana pada tahun ajaran 2015-2016 jumlah siswa 193 orang mengalami penurunan jumlah siswa pada tahun ajaran 2016/2017 menjadi 138 orang. Ditahun ajaran 2016/2017 jumlah siswa 138 orang mengalami kenaikan/penambahan di periode tahun ajaran 2017/2018 jumlah siswa 324 orang.

Sedangkan tabel 1.1 di atas menjelaskan juga jumlah siswa SMA PGRI 1 PADANG mengalami kenaikan dan penurunan jumlah siswa dari tahun ke tahun. Dimana pada periode tahun ajaran 2015/2016 jumlah siswa 158 orang mengalami kenaikan jumlah siswa pada tahun ajaran 2016/2017 menjadi 166 orang. Di periode tahun ajaran 2016/2017 jumlah siswa 166 orang mengalami penurunan di periode tahun ajaran 2017/2018 jumlah siswa 160 orang.

Untuk memperkuat / mempertajam masalah maka dilakukan survei awal terhadap 30 orang siswa\wi kelas XI dan XII hasil dari survei awal adalah seperti tabel berikut:

**Tabel 1.2 Survei awal**

No	Item Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju
1	Saya merasa puas dengan sarana dan prasarana (kursi, meja, papan tulis dll) yang di sediakan oleh sekolah	10	20
2	Saya merasa puas dengan layanan pendidikan yang diberikan oleh pihak sekolah	15	15
3	Saya puas dengan informasi akademi yang diberikan oleh pihak sekolah	25	5
4	Sikap ramah para guru dan karyawan selalu di berikan kepada siswa baik berada di lingkungan sekolah maupun di luar lingkungan sekolah	11	19
5	Kesediaan guru berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik kepada siswa nya	15	15

Sumber: survey awal 2019

Dari hasil survei awal yang dapat dilihat pada tabel 1.2 peneliti menemukan masih ada siswa yang merasa kurang puas terhadap SMA KARTIKA 1-5 PADANG. Pada survey awal yang dilakukan dengan 30 orang responden yang menyatakan setuju atau tidak setuju pada variabel kepuasan masih ada siswa yang tidak setuju atau kurang puas atas pernyataan yang diberikan oleh peneliti. Mengingat SMA KARTIKA 1-5 PADANG merupakan sekolah

swastayangcukup sudah dikenal di kota Padang, hal ini dapat mempengaruhi siswa untuk tetap bersekolah disana.

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas jasa yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan dan saat ini dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan. Keunggulan atau keistimewaan produk dapat diukur dari tingkat kepuasan pelanggan. Beberapa studi cenderung memandang kualitas pelayanan sebagai konstruksi utama dalam menjelaskan kepuasan pelanggan Omachonu et al (2008) dalam Dauda dkk(2016).

Untuk terus bersaing pada jasa pendidikan , tentu SMA Kartika 1-5 Padang perlu melakukan peningkatan kualitas pelayanan. Berdasarkan tabel jumlah permintaan layanan dan yang mengalami kenaikan dan penurunan. Artinya walaupun SMA Kartika termasuk salah satu sekolah yang cukup dikenal di Kota Padang, tetapi tetap saja belum stabil dalam hal permintaan layanan sehingga perlu untuk dikaji lebih lanjut mengapa fenomena ini dapat terjadi.

Perbedaan jumlah siswa SMA Kartika 1-5 Padang di tahun ajaran 2017/2018 yaitu sebanyak 324 orang siswa, sedangkan di SMA PGRI 1 Padang di tahun ajaran 2017/2018 yaitu sebanyak 160 orang siswa.

Menurut Parasuraman (2006,) mengatakan bahwa“Kualitas jasa / pelayanan adalah sebuah konsep yang sulit dipahami dan kabur maka seringkali terdapat kesalahan dalam menentukan sifat kualitas, demikian juga kualitas jasa dan lingkungannya tidaklah mudah diterjemahkan oleh konsumen”.

Menurut Lockhart (2005) dalam Wijaya (2012) pemasaran jasa pendidikan adalah “suatu cara yang digunakan sekolah untuk memperkenalkan atau mempromosikan kepada siswa, orang tua siswa, karyawan sekolah, dan masyarakat bahwa sekolah merupakan suatu lembaga yang mendedikasikan diri untuk melayani kebutuhan pelanggan jasa pendidikan.

Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988) mengidentifikasi lima dimensi ukuran kualitas layanan yaitu (keandalan), (daya tanggap), (jaminan), (bukti langsung), dan (empati). Sehingga pada bagian ini kelima dimensi tersebut secara khusus akan diukur dengan loyalitas dan kepuasan dari konsumen (Tjiptono, 2006).

Kualitas pelayanan, menurut Tjiptono (2006) mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk mengenai kinerja aktual memberikan suatu persepsi konsumen atas kualitas jasa.

Berdasarkan fenomena diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai: **“Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Siswa di SMA KARTIKA 1-5 PADANG**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan sebelumnya ada beberapa masalah yang akan diteliti, antara lain:

1. Bagaimanapengaruh bukti fisik terhadap kepuasan Siswa diSMA KARTIKA 1-5 PADANG?
2. Bagaimana pengaruh empati terhadapkepuasan Siswadi SMA KARTIKA 1-5 PADANG?
3. Bagaimanapengaruh keandalan terhadapkepuasan Siswa di SMA KARTIKA 1-5 PADANG?
4. Bagaimana pengaruh daya tanggap terhadapkepuasan Siswadi SMA KARTIKA 1-5 PADANG?
5. Bagaimanapengaruh jaminan terhadapkepuasan Siswadi SMA KARTIKA 1-5 PADANG?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian dan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka yangmenjadi tujuan dari penelitian ini ialah:

1. Untuk menganalisis pengaruh bukti fisik terhadap Kepuasan SiswaSMA KARTIKA 1-5PADANG.
2. Untukmenganalisis pengaruh empati terhadap Kepuasan Siswa SMA KARTIKA1-5 PADANG.
3. Untuk menganalisis pengaruh keandalan terhadap Kepuasan SiswaSMA KARTIKA 1-5 PADANG.
4. Untuk menganalisis pengaruh daya tanggapterhadap Kepuasan Siswa SMA KARTIKA 1-5 PADANG.
5. Untuk menganalisis pengaruh jaminan terhadap Kepuasan SiswaSMA KARTIKA 1-

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

a. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi dunia akademis dimana hasil yang ditemukan dalam penelitian ini dapat dijadikan sumber masukan dalam melakukan penelitian bagi peneliti.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan akan bermanfaat bagi Yayasan SMA KARTIKA 1-5 PADANG sebagai bahan masukan yang nantinya dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan sekolah untuk meningkatkan kualitas pelayanan.