**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang Penelitian**

Pendidikan merupakan hal yang mendasar dalam kehidupan manusia dengan pendidikan manusia menjadi lebih baik, yang tidak tahu menjadi tahu, yang belum bisa menjadi bisa dan merupakan proses di dalam menjalani kehidupan menuju ke tingkat yang lebih baik, sehingga manusia berusaha untuk mendapatkan pendidikan yang lebih baik dan tinggi sebagai bekal untuk bersaing di dunia kerja, untuk menunjang pendidikan yang lebih baik maka diperlukan sekolah yang nyaman dan baik. Di dalam Program Pembangunan Nasional (Propenas)Tahun 2004-2009 tidak jauh berbeda dengan Propenas sebelumnya, namun apabila dilihat dalam Rencana Strategis (Renstra) 2005-2009 Departemen Pendidikan Nasional terdapat Kebijakan Pembangunan Lima Tahun 2005-2010. Dalam kebijakan itu memuat Kegiatan Pokok Strategis di antaranya adalah Bidang Mutu, Relevansi dan Daya saing. Salah satu kegiatan pokok dalam bidang ini adalah **Program Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi.** Tolok ukur keberhasilannya adalah 100% SMP/MTs yang memiliki akses listrik menerapkan TV Based Learning yang dimulai tahun 2006 hingga 2009. Selain itu yang menjadi tolok ukur adalah 50% SMA/MA/SMK yang memiliki akses listrik menerapkan ICT Based Learning yang juga dimulai tahun 2006 hingga 2009.

Di samping jenjang Pendidikan Dasar dan Menengah, program dan kegiatan seperti di atas juga meliputi perguruan tinggi dengan tolok ukurnya adalah 10 perguruan tinggi (PT) menerapkan pembelajaran dan penelitian berbasis ICT. Kegiatan Pokok Strategis untuk Pendidikan Luar Sekolah salah satunya berupa perluasan layanan PAUD (Pendidikan Anak Usia Dini) melalui pemberdayaan masyarakat, Perluasan Paket A dan Paket B untuk menunjang wajib belajar 9 tahun serta ekstensifikasi Paket C. Selain itu juga guna peningkatan mutu, relevansi dan daya saing ditingkatkan pemanfaatan ICT dalam pembelajaran.

Dari uraian-uraian di atas ternyata dalam Renstra Departemen Pendidikabn Nasional 2005-2009 jelas terprogram upaya peningkatan kegiatan pembelajaran pada setiap jenjang pendidikan bahkan sampai ke Pendidikan Luar Sekolah. Ini membuktikan bahwa keseriusan pemerintah untuk meningkatkan mutu pendidikan dan jumlah warga yang belajar atau memperoleh pendidikan.

Berkaitan dengan undang – undang di atas Pendidikan merupakan faktor utama dalam pembentukan pribadi manusia. Pendidikan sangat berperan dalam membentuk baik atau buruknya pribadi manusia menurut ukuran normatif, dalam dunia pendidikan yang penuh persaingan seperti sekarang ini. Dengan demikian kondisi pendidikan saat ini belum sepenuhnya tercapai sesuai dengan target pemerintah untuk mencapai pendidikan yang lebih baik, ini terlihat pada peringkat pendidikan dunia, menurut *Education For All Global Monitoring Report* 2012 yang dikeluarkan oleh *UNESCO* setiap tahunnya, pendidikan Indonesia berada di peringkat ke-64 untuk pendidikan di seluruh dunia dari 120 negara. Data *Education Development Index (EDI)* Indonesia, pada 2011 Indonesia berada di peringkat ke-69 dari 127 negara. Sekretaris Direktorat Jenderal Perguruan Tinggi Patdono Suwignjo pun menjelaskan mengenai kondisi pendidikan di Indonesia."Berdasarkan data Kemendikbud 2010, di Indonesia terdapat lebih dari 1,8 juta anak tiap tahun tidak dapat melanjutkan pendidikan, disebabkan oleh tiga faktor, yaitu ekonomi, kerja usia dini untuk mendukung keluarga dan pernikahan di usia dini," bahwa pendidikan di Indonesia masih ketinggalan dengan pedidikan negara – negara lain. Maka kita selayaknya pemeran pendidikan perlu meningkatkan kualitas pendidikan yang lebih baik, dan perlu adanya perbaikan-perbaikan, baik itu sistem manajemen sekolah, sarana prasaran, kualitas tenaga pengajar, perbaikan perpustakaan dan tenaga tata usaha. Untuk memperbaiki hal tersebut perlu ditingkatkannya pelayanan –pelayanan yang lebih baik sehingga kualitas dan kepuasan lebih meningkat. Kepuasan pelanggan jasa pendidikan adalah salah satu faktor penentu keberhasilan kompetisi pendidikan (Wijaya, 2012:74). Sementara menurut Sunarto (2004:7), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) bergantung pada perkiraan kinerja produk dalam memberikan nilai, relative terhadap harapan pembeli.

*Value* atau nilai pada dasarnya adalah manghubungkan kombinasikombinasi yang tepat dari kualitas, pelayanan, dan harga bagi sasaran pasar. Nilai adalah pemuasan tuntunan-tuntunan pelanggan dengan biaya perolehan, pemilikan, dan penggunaan yang serendah mungkin. (Kotler, 2005: 204) Menurut Woodruff dalam Tjiptono (2005: 19), nilai pelanggan (customer value) adalah prefensi perseptual dan evaluasi pelanggan terhadap atribut produk, kinerja atribut, dan konsekuensi yang didapat dari pemakaian produk yang memfasilitasi pencapaian tujuan dan sasaran pelanggan dalam situasi pemakaian. Pelanggan akan memberikan nilai yang positif apabila kinerja produk atau jasa yang ditawarkan berada diatas harapan. Terciptanya nilai pelanggan yang positif tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap penggunaan layanan.

Nilai produk merupakan perkiraan konsumen atas seluruh kemampuan produk untuk memuaskan kebutuhannya sehingga dapat menimbulkan loyalitas konsumen (Kotler dan Amstrong, 2009 : 297). Nilai pelayanan dapat didefinikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang merupakan suatu upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen (Kotler dan Amstrong, 2009 : 297). Nilai emosional merupakan perkiraan yang timbul dari dalam diri konsumen setelah mengguakan produk atau jasa suatu perusahaan yang dapat berupa perasaan senang ataupun kecewa (Kotler dan Amstrong, 2009 : 298).

Menyadari akan hal tersebut, pemerintah sangat serius untuk menangani pendidikan yang baik, di Indonesia terdapat tahapan pendidikan dari mulai Pendidikan Usia Dini, Taman kanak- kanak, Sekolah dasar, Sekolah Menengah Pertama, dan SMA/ SMK. Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) sebagai salah satu instrumen pendidikan menengah nasional diharapkan dapat menjadi penyelenggaraan dan pengembangan pendidikan serta pemeliharaan, peranaan dan pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan kesenian tentunnya harus dapat menghasilkan lulusan yang berkualitas. Untuk itu program pembangunan pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) salah satunya adalah meningkatkan kualitas pendidikan sebagai landasan bagi peserta didik untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi dan kebutuhan dunia kerja.

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) merupakan salah satu satuan pendidikan menengah yang mempunyai tugas untuk mencerdaskan bangsa dan tempat dimana siswa untuk menuntut ilmu, Dalam upaya untuk memberikan pelayanan pendidikan yang memuaskan kepada siswa, pelayanan tersebut dapat sesuai dengan harapan siswa. Harapan siswa terhadap pelayanan sekolah diantarannya adalah pelayanan yang dapat meningkatkan pengetahuan, proses belajar mengajar, keterampilan siswa supaya dapat meneruskan kejenjang pendidikan yang lebih tinggi. Setiap lembaga dituntut untuk dapat mengelola lembaganya dengan baik supaya lembaga tersebut bermutu. Maka dari itu, SMK sebagai institusi pendidikan harus mampu mengelola lembaganya dengan baik terutama dalam hal memberikan pelayanan kepada siswa.

Pelayanan pendidikan yang paling pokok di berikan oleh sekolah kepada peserta didik sebagai pelanggan utama sekolah adalah pelayanan pada proses belajar mengajar. Proses belajar mengajar yang diharapkan oleh peserta didik adalah suatu proses yang bermutu, untuk memberikan proses belajar mengajar yang bermutu ditentukan oleh faktor guru sebagai bagian terdepan dalam pendidikan sebagai keberhasilan siswa, fasilitas sekolah sebagai pendukung proses belajar mengajar, dan kegiatan ekstrakurikuler sebagai pendukung keberhasilan, minat, bakat dan potensi siswa. Fasilitas sekolah ada yang langsung berhubungan dengan proses belajar seperti media pengajaran, maupun yang tidak langsung seperti bangunan sekolah dan sarana perpustakaan, dalam menggunakan fasilitas media pengajaran, diperlukan kompetensi guru untuk menyampaikan informasi kepada siswa. Sedangkan fasilitas bangunan dan sarana perpustakaan harus baik sehingga siswa akan merasa nyaman, aman dan senang berada disekolah. Oleh karena itu fasilitas merupakan faktor yang dapat berpengaruh terhadap proses belajar mengajar siswa dan kepuasan siswa. Kepuasan siswa merupakan indikator dari kualitas, maka sekolah sebagai tempat untuk melaksanakan kegiatan pendidikan diharapkan dapat memberikan pelayanan proses belajar mengajar yang dapat memuaskan siswa.

SMK tumbuh dan berkembang sebagaimana layaknya industri jasa, dan setiap saat berubah seiring dengan proses globalisasi, oleh karenanya perlu dipasarkan dan berorientasi kepada siswa sebagai salah satu pelanggan lembaga, dan itu konsisten dengan kepentingan pemasaran dunia industri sektor pendidikan. Pemasaran merupakan salah satu media bagi SMK untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Agar tujuan tersebut tercapai maka setiap SMK harus berupaya menghasilkan dan menyampaikan informasi dan kualitas layanan yang diinginkan konsumen dengan memberikan pelayanan yang menyenangkan, fasilitas-fasilitas belajar yang menunjang dan prosedur yang ditetapkan, yang mana hal tersebut akan membentuk rasa kepuasan konsumen. Menurut Kartajaya (2006, 234), promosi yang paling efektif justru melalui *word of mouth* atau gethok tular. Pelanggan yang terpuaskan akan menjadi juru bicara suatu produk secara lebih efektif dan menyakinkan ketimbang iklan jenis apapun.

SMK INSAN MANDIRI Kab. Bandung Barat memiliki Tiga jurusan, yang pertama Rekayasa Perangkat Lunak, Tekhnik Komputer Jaringan dan Administrasi Perkantoran Berikut data siswa SMK INSAN MANDIRI :

Tabel 1.1 Jumlah siswa

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No**. | **SMK Insan Mandiri** | **Jumlah Siswa** | **Target**  **siswa** |
| 1. | Angkatan 2012 | 61 | 100 |
| Angkatan 2013 | 33 | 150 |
| Angkatan 2014 | 107 | 150 |
|  | Angkatan 2015 | 136 | 150 |
| **Total Jumlah Siswa** | | **337** | **550** |

Berdasarkan data di atas SMK Insan Mandiri berusaha secara bertahap meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperbaiki sarana yang sudah ada, baik itu sarana belajar, fasilitas pendukung pembelajaran, layanan guru, ekstrakurikuler dan keamanan sekolah. Melihat data tersebut minat siswa masih belum tercapai sesuai target, ini terlihat pada tahun 2012 siswa yang berminat hanya 61 siswa, pada tahun 2013 tercapai 33 siswa dan pada tahun 2014 tercapai 107 siswa, sedangkan yang ditargetkan setiap tahun sebanyak 150 siswa, pada tahun 2015 tercapai 136 target 150 siswa, ini menunjukan kepuasan kualitas layanan dan promosi masih perlu ditingkatkan baik itu secara peningkatan pelayanan, ataupun peningkatan dalam hal promosi, sehingga target yang ditentukan dapat tercapai.

Berikut penelitian pendahuluan dilihat dari hasil kualitas pelayanan sekolah, kepuasan siswa, promosi sekolah, dan *customer value* yang dilaksanakan di SMK INSAN MANDIRI diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 1.2 Hasil studi pendahuluan tentang kualitas layanan, Promosi Sekolah, *Customer Value* dan Kepuasan Siswa

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Variabel** | **Puas** | **Tidak Puas** |
| 1 | Kualitas Layanan sekolah:   * Fasilitas fisik * Memahami Siswa * Daya tanggap * Kehandalan * Pelayanan | 60 %  66 %  52%  64 %  60 % | 40 %  34 %  48 %  36 %  40 % |
| 2 | Promosi sekolah | 60 % | 40% |
| 3 | Customer Value | 56 % | 44% |
| 4 | Kepuasan siswa   * Kepuasan atas semua kualitas pelayanan, kompetensi dan lingkungan sekolah yang diterima | 58 % | 42 % |

Sumber : Diolah peneliti Januari tahun 2015

Berdasarkan data yang diperoleh, kepuasan siswa terhadap layanan SMK INSAN MANDIRI beragam, jika diklasifikasikan menjadi 2 kategori, yaitu puas dan tidak puas. Maka yang terjadi sebanyak 40% siswa yang merasakan tidak puas dengan bukti fisik ini dikarenakan masih proses rintisan dan terus ada penambahan ruangan setiap tahunnya sehingga belum tersusun rapih ruangan-ruangan yang sesuai dengan kebutuhan siswa. Sebanyak 34% siswa merasakan tidak puas dengan perhatian yang diberikan oleh guru dikarenakan guru yang mengajar di SMK tersebut tidak hanya di SMK saja mengajarnya,melainkan di sekolah lain juga sehingga waktunya dibagi dua, 48 % siswa kurang puas atas daya tanggap, kurangnya perhatian dari beberapa guru sehingga daya tanggap atau kepekaan terhadap siswa dirasa kurang, 36% siswa tidak puas dengan kualitas guru dalam menyampaikan pelajaran baik itu klasikal ataupun dalam kelompok ini dikarenakan ada beberapa guru yang menyampaikan materi pelajarannya kurang variatif, 40% siswa kurang puas atas pelayanan, ketidak puasannya dengan pelayanan ini disebabkan belum tersusunnya staf administrasi yang khusus, baru tersedia staf tata usaha saja satu orang sehingga masih kurang sumber daya manusia yang khusus dalam bidang pelayanan. Sebanyak 40% siswa kurang puas atas promosi yang diberikan sekolah, kurangnya daya tarik ini disebabkan kurangnya variasi dan inovasi dalam pengemasan promosi sehingga belum tercapai target siswa yang diharapkan, 44% minat siswa masih kurang ini disebabkan kurangnya informasi tentang program-program yang ada di SMK Insan Mandiri, dan 42% kurang puas atas layanan –layanan sekolah.

Melihat kondisi tersebut, SMK INSAN MANDIRI harus memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada siswa terutama pada saat mempromosikan sekolah tersebut supaya daya tarik atau minat siswa lebih yakin dan puas atas layanan sekolah tersebut. Cara yang paling baik digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan pelanggan dan promosi, memberdayakan sumber daya manusia yang baik, memberikan informasi sejelas-jelasnya dan lain-lain. Pelayanan pelanggan yang baik merupakan suatu kesuksesan dalam pemasaran sekaligus dapat meningkatkan keuntungan sekolah secara keseluruhan. Ini sama halnya dengan memberikan kepuasan yang lebih baik, sehingga minat siswa untuk masuk ke SMK Insan Mandiri akan lebih meningkat.

Berdasarkan latar belakang pemikiran diatas, maka penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul “**Pengaruh Kualitas Layanan Sekolah dan promosi terhadap *customer value* dan kepuasaan Siswa (Study pada SMK Insan Mandiri Parongpong Kabupaten Bandung Barat )**

* 1. **Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah**

**1.2.1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas layanan sekolah di SMK Insan Mandiri Parongpong Kab. Bandung masih belum optimal.
2. Sumber daya yang dimiliki terutama tenaga pendidik masih kurang.
3. Bukti fisik yang dirasakan siswa masih kurang memuaskan.
4. Pelayanan yang diberikan oleh sekolah masih belum optimal.
5. Perhatian sekolah terhadap siswa masih kurang.
6. Nilai yang diberikan kepada pelanggan (siswa) oleh pihak sekolah dinilai belum maksimal.
7. Sarana prasarana pembelajaran masih kurang memuaskan.
8. Tingkat kepuasan yang diharapkan siswa relatif masih rendah.
9. Tingkat kepuasan yang diharapkan siswa masih rendah.

**1.2.2.** **Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas layanan sekolah pada SMK Insan Mandiri Parongpong Kab. Bandung
2. Bagaimana promosi sekolah pada SMK Insan Mandiri Parongpong Kab. Bandung
3. Bagaimana *coustomer value* siswa SMK Insan Mandiri Parongpong Kab. Bandung
4. Bagaimana kepuasan siswa SMK Insan Mandiri
5. Seberapa besar pengaruh kualitas layanan sekolah terhadap kepuasaan siswa pada SMK Insan Mandiri Parongpong Kab. Bandung,
6. Seberapa besar pengaruh promosi sekolah terhadap kepuasan siswa pada SMK Insan Mandiri Parongpong Kab. Bandung
7. Seberapa besar Pengaruh kualitas layanan sekolah terhadap *coustomer value*
8. Seberapa besar pengaruh *coustomer value* terhadap kepuasan
   1. **Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian dapat dilihat dari dua konteks, yaitu tujuan penelitian secara umum dan tujuan penelitian secara khusus. Tujuan penelitian dirumuskan berdasarkan rumusan masalah. Secara umum tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran mengenai pengaruh kualitas layanan dan promosi sekolah terhadap coustomer value dan kepuasaan siswa SMK Insan Mandiri.Secara khusus penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mengkaji dan menganalisis :

1. Kualitas layanan sekolah pada SMK Insan Mandiri Parongpong Kab. Bandung .
2. Kepuasan dan *coustomer value* siswa pada SMK Insan Mandiri Parongpong Kab. Bandung.
3. *Coustomer value* pada SMK Insan Mandiri Parongpong Kab. Bandung.
4. Besarnya pengaruh kualitas layanan sekolah dan promosi sekolah terhadap kepuasan siswa pada SMK Insan Mandiri Parongpong Kab. Bandung
5. Besarnya pengaruh kualitas layanan sekolah terhadap coustomer value siswa pada SMK Insan Mandiri Parongpong Kab. Bandung
6. Besarnya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan
7. Pengaruh promosi tehadap kepuasaan
8. Pengaruh *coustomer value* terhadap kepuasan
   1. **Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Praktis

Secara praktis manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang lebih luas khususnya bagi peneliti dan umumnya bagi praktisi pendidikan.
2. Memberikan informasi mengenai tingkat kualitas layanan sekolah yang didukung oleh kepuasan.
3. Hasil penelitian dapat dijadikan bahan referensi bagi sekolah untuk mengatasi permasalahan peserta didik dalam memberikan pelayanan dan promosi terhadap *coustomer value* dan kepuasan siswa .

2. Manfaat Teoritis

1. Meneliti pengaruh kualitas pelayanan sekolah untuk meningkatkan pelayanan sekolah dalam jasa pendidikan.
2. Mengembangkan kualitas layanan dan promosi sekolah dalam meningkatkan *coustomer value* dan kepuasan siswa
3. Hasil penelitian ini dapat dijadikan alternatif bagi pengembangan dalam manajemen pendidikan khususnya mengenai kualitas layanan sekolah, coustomer value, dan kepuasan siswa.