

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pendidikan adalah pembelajaran pengetahuan, keterampilan, dan kebiasaan sekelompok orang yang diturunkan dari satu generasi ke generasi berikutnya melalui pengajaran, pelatihan, atau penelitian. Peringkat pendidikan di Indonesia berdasarkan hasil penilaian oleh *Organisation for Economic Co-operation and Development* (OECD) yang dijadikan sebagai penilaian perbedaan sistem pendidikan pada tahun 2016 dari segi membaca, matematika dan ilmu pengetahuan mendapatkan peringkat ke-57 dari 65 negara yang diikuti sertakan.

Selanjutnya berdasarkan hasil peringkat pendidikan yang dilaksanakan oleh *United Nations Educational, Scientific, and Cultural Organization* (UNESCO) tentang peringkat Indeks Pengembangan Manusia (*Human Development Index*), yaitu komposisi dari peringkat pencapaian pendidikan, kesehatan, dan penghasilan per kepala yang menunjukkan, bahwa indeks pengembangan manusia Indonesia berada pada peringkat ke-5 dari 10 Negara ASEAN. Empat negara yang berada diperingkat atas yaitu Singapura pada peringkat pertama, Brunei Darussalam pada peringkat kedua, Malaysia pada peringkat ketiga dan pada peringkat keempat yaitu Thailand.

Hasil peringkat pendidikan di Indonesia yang cukup rendah tersebut menjadi suatu permasalahan yang penting bagi keberlangsungan sistem pendidikan di Indonesia. Berdasarkan peringkat tersebut, dapat disimpulkan bahwa Indonesia mengalami ketertinggalan dalam mutu pendidikan jika

dibandingkan dengan negara lain baik dalam pendidikan formal maupun informal. Penyebab rendahnya mutu pendidikan di Indonesia adalah masalah efektifitas, efisiensi dan standardisasi pengajaran. Hal tersebut masih menjadi masalah pendidikan di Indonesia pada umumnya.

Sekolah sebagai lembaga pendidikan yang menyelenggarakan kegiatan belajar mengajar serta menerima dan memberi pembelajaran sesuai dengan tingkatan dan jurusan yang memiliki unsur pendukung seperti sarana dan prasarana serta sesuai dengan aturan yang berlaku.

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 telah menyematkan bahwa salah satu tujuan Negara Kesatuan Republik Indonesia pada alinea keempat adalah mencerdaskan kehidupan bangsa. Hal tersebut dilanjutkan didalam UUD 1945 Pasal 31 ayat 1,2 dan 3 yang menyatakan bahwa setiap warga negara berhak dan wajib mendapat pendidikan yang diselenggarakan oleh pemerintah sesuai dengan sistem pendidikan nasional yang kemudian diatur dalam UU No. UU No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Berdasarkan Undang-Undang tersebut pada pasal 1 ayat 1 yang menyebutkan bahwa pendidikan yaitu:

“Usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.”

Jalur pendidikan terdiri atas pendidikan formal, non-formal, dan informal yang dapat saling melengkapi dan memperkaya pendidikan. Jenjang pendidikan formal terdiri atas pendidikan dasar, pendidikan menengah dan pendidikan tinggi. Sekolah yang ada di Indonesia terbagi dalam dua status sekolah yaitu sekolah yang dikelola oleh Pemerintah (Negeri) dan sekolah yang dikelola oleh swasta. Sesuai

dengan UUD 1945 pasal 31 yang menjelaskan bahwa setiap warga Indonesia wajib mengikuti pendidikan, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan di Indonesia merencanakan kegiatan wajib belajar 9 Tahun menjadi wajib belajar 12 Tahun. Hal ini berarti, adanya tambahan pendidikan selama 3 tahun pada jenjang pendidikan SMA atau SMK.

Pendidikan menengah merupakan lanjutan pendidikan dasar yang terdiri atas pendidikan menengah umum dan pendidikan menengah kejuruan. Bentuk dari pendidikan menengah ini adalah Sekolah menengah Atas (SMA), Madrasah Aliyah (MA), Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), dan Madrasah Aliyah Kejuruan (MAK), atau bentuk lain yang sederajat. Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) adalah salah satu bentuk satuan pendidikan formal yang menyelenggarakan pendidikan kejuruan pada jenjang pendidikan menengah sebagai lanjutan dari SMP/MTs atau bentuk lain yang sederajat atau lanjutan dari hasil belajar yang diakui sama/setara SMP/MTs. (UU Nomor 20 Tahun 2013, Pasal 18 ayat [3]). Pendidikan kejuruan merupakan pendidikan menengah yang mempersiapkan peserta didik terutama untuk bekerja dalam bidang tertentu. (UU Nomor 20 Tahun 2013, Penjelasan Pasal 15).

Perencanaan yang baik dari pihak institusi pendidikan dalam mempersiapkan peserta didik agar dapat langsung beradaptasi dengan pekerjaan, merupakan hal yang sangat penting dilakukan bagi tiap Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). Oleh karena itu, pengelolaan pendidikan yang dilakukan secara professional adalah hal yang wajar dilakukan untuk meningkatkan mutu pendidikan yang ada serta sebagai salah satu cara dalam memenangkan persaingan antar sekolah menengah kejuruan yang saat ini mulai berkembang semakin pesat.

Peningkatan mutu pendidikan sesuai dengan Standar Nasional Pendidikan dapat dilihat dari hasil Ujian Nasional. Sebagaimana dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah No.19 Tahun 2005 pasal 68 bahwa hasil ujian nasional digunakan sebagai salah satu pertimbangan untuk pemetaan mutu program atau satuan pendidikan, dasar seleksi masuk jenjang pendidikan berikutnya, penentuan kelulusan peserta didik dari program satuan pendidikan, serta sebagai pembinaan dan pemberian bantuan kepada satuan pendidikan dalam upaya untuk meningkatkan mutu pendidikan. Berkaitan dengan hal tersebut, berikut adalah Grafik Rata-Rata Hasil Ujian Nasional SMK Tahun Ajaran 2016/2017 di Kabupaten Jawa Barat.



Sumber : Neraca Pendidikan Daerah Tahun 2016, Kemendikbud.

Gambar 1.1 Rata-Rata Hasil Ujian Nasional SMK Tahun Ajaran 2016/2017

Berdasarkan gambar grafik 1.1 dapat dilihat Rata-Rata Hasil Ujian Nasional di Jawa Barat berada pada nilai 58.3 dengan rata-rata hasil ujian nasional pada beberapa kabupaten yang ada di Jawa Barat yang masih berada di bawah nilai rata-rata tersebut. Kabupaten yang berada pada nilai rata-rata terendah ada pada

Kabupaten Karawang dengan hasil rata-rata ujian nasional sebesar 52.10 dibandingkan dengan kabupaten lainnya yaitu pada Kabupaten Cirebon yang mendapat hasil rata-rata ujian nasional sebesar 57.70, Kabupaten Bandung dengan hasil sebesar 55.90, Kabupaten Bandung Barat dengan hasil sebesar 53.50, Kabupaten Garut dengan hasil sebesar 53,20 dan Kabupaten Purwakarta dengan hasil rata-rata ujian nasional sebesar 52,40. Rendahnya hasil rata-rata ujian nasional yang ada di Kabupaten Karawang ini menandakan bahwa mutu pendidikan yang ada belum dilakukan secara baik. Padahal, Kabupaten Karawang seharusnya dapat menciptakan hasil lulusan SMK yang mampu memiliki daya saing yang tinggi sebagaimana di Kabupaten Karawang menurut *Listing Usaha Sensus Ekonomi 2016 Provinsi Jawa Barat No. 30/05/Th.XIX*, 24 Mei 2017 dalam Berita Resmi Statistik dari Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat, merupakan salah satu kabupaten yang ada di Jawa Barat dengan jumlah usaha terbanyak yaitu sebanyak 5.952 usaha. Hal ini seharusnya mampu menjadi peluang bagi para lulusan SMK di Kabupaten Karawang untuk mampu bersaing di Dunia Usaha (DU) maupun di Dunia Industri (DI).

Persaingan antar sekolah menengah kejuruan yang saat ini mulai berkembang semakin pesat, membuat masing-masing institusi pendidikan baik negeri maupun swasta berlomba untuk memberikan produk-produk terbaik mereka. Semakin banyaknya institusi pendidikan yang ada, maka semakin banyak pilihan untuk konsumen menentukan institusi pendidikan yang terbaik. Terlihat dari data jumlah Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) di Kabupaten Karawang yang berjumlah 110 sekolah menengah kejuruan yang meliputi 18 sekolah menengah kejuruan negeri dan 92 sekolah menengah kejuruan swasta. Melihat

banyaknya jumlah sekolah menengah kejuruan swasta di Kabupaten Karawang serta sesuai dengan hasil rata-rata ujian nasional pada SMK swasta, berikut peringkat kelima besar sekolah menengah kejuruan swasta di Kabupaten Karawang.

Tabel 1.1 Peringkat Sekolah Berdasarkan Hasil Ujian Nasional 2016/2017 Tingkat Sekolah Menengah Kejuruan Swasta di Kabupaten Karawang

Peringkat ke-	Nama Sekolah	Jumlah Peserta	Rerata Ujian Nasional			Total	Rata-Rata Total
			2014/2015	2015/2016	2016/2017		
1	SMK YBS Tirtamulya	29	47.52	66.24	57.71	171.47	57.16
2	SMK Pasundan Cilamaya	37	49.39	54.03	54.36	157.78	52.59
3	SMK Saintek Nurul Muslimin	167	57.08	47.56	47.87	152.51	50.84
4	SMK Tri Ayifa Cikampek	220	46.02	48.83	45.60	140.45	46.82
5	SMK Pratama Mulya	74	46.91	65.6	45.54	158.05	52.68

Sumber:Rekap Hasil UN Tingkat SMK (Pusat Penilaian Pendidikan Kemendikbud)

Berdasarkan data pada tabel 1.1 dapat dilihat hasil rata-rata total diantara kelima sekolah menengah kejuruan swasta yang ada di Kabupaten Karawang dengan rata-rata total hasil ujian nasional sebesar 57,16 pada peringkat pertama yaitu di SMK YBS Trirtamulya dengan rata-rata ujian nasional tahun 2016/2017 sebesar 57,71. Kemudian pada peringkat kedua yaitu SMK Pasundan Cilamaya dengan hasil rata-rata ujian nasional yaitu 54,36 dan rata-rata total sebesar 52,59. Pada peringkat ketiga dengan peserta didik yang mengikuti ujian sebanyak 167 peserta didik di SMK Saintek Nurul Muslimin mendapatkan hasil rata-rata total sebesar 50,84. Selanjutnya dengan jumlah peserta ujian yang lebih banyak yaitu sebanyak 220 peserta didik, SMK Tri Asyifa mendapatkan peringkat keempat dengan nilai rata-rata ujian nasional sebesar 45,60 namun mendapat nilai rata-rata total yang rendah yaitu sebesar 46,82. Kemudian pada peringkat terakhir yaitu SMK Pratama Mulya, mendapatkan nilai rata-rata ujian nasional sebesar 45,54 namun mendapatkan nilai rata-rata total yang lebih besar dibanding dengan

peringkat keempat yaitu sebesar 52,68. Perbedaan nilai hasil rata-rata total dengan peringkat sekolah swasta ini diakibatkan oleh banyaknya peserta didik yang ikut sebagai peserta ujian serta hasil ujian nasional yang didapat ditahun sebelumnya. SMK Tri Asyifa sebagai sekolah dengan peserta ujian terbanyak ternyata tidak sebanding dengan hasil rata-rata ujian nasionalnya, sehingga sekolah tersebut mendapat nilai rata-rata total yang lebih rendah dibandingkan dengan sekolah yang ada pada peringkat terendah. Hal ini tentunya menjadi sebuah permasalahan karena seharusnya sekolah dengan peserta didik yang banyak memiliki manajemen sekolah yang baik untuk meluluskan peserta didiknya dengan nilai yang memuaskan sehingga mampu menciptakan hasil lulusan yang dapat berdaya saing baik di Dunia Industri (DI) maupun di Dunia Usaha (DU).

Persaingan yang kompetitif, pada pelaksanaannya memerlukan suatu sistem manajemen terutama sistem manajemen pemasaran pada bidang pendidikan. Perbedaan fungsi pemasaran pada organisasi yang berorientasi pada laba (perusahaan) dengan nirlaba (sekolah) yang sangat berbeda. Perbedaan tersebut terletak pada cara organisasi tersebut memperoleh sumber dana untuk melaksanakan aktivitas organisasinya. Perusahaan memperoleh modal pertama dari investor atau pemegang saham, sedangkan sekolah memperoleh sumber dana dari sumbangan donatur atau lembaga induk yang tidak mengharapkan imbalan apapun dari sekolah. Konsekuensi perbedaan tersebut adalah adanya perbedaan ukuran keberhasilan perusahaan dan sekolah. Perusahaan yang berorientasi pada laba akan dianggap berhasil jika berhasil meraih laba yang besar. Sebaliknya, pada sekolah, meskipun sekolah berhasil memperoleh sumber dana yang lebih besar dari donatur, sekolah bisa gagal memanfaatkan sumber dana secara efektif dan

efisien bagi pemenuhan kebutuhan dan keinginan peserta didiknya. Oleh karena itu, kemampuan sekolah dalam memperoleh sumber dana tidak bisa menjadi ukuran keberhasilan sekolah. Jadi, keberhasilan sekolah diukur dari sejauh mana jasa pendidikan yang dihasilkan sekolah telah memenuhi kebutuhan dan keinginan peserta didiknya.

Sejalan dengan hal yang dipaparkan diatas, maka pemasaran jasa di bidang pendidikan menurut Wijaya (2016:16) terdapat unsur-unsur yang tidak bisa dilepaskan seperti kebutuhan, keinginan, kepuasan, dan peserta didik. Kebutuhan peserta didik dalam dari suatu institusi sekolah dapat berbeda dengan keinginan peserta didik tersebut. Kepuasan peserta didik tentu akan berbeda dengan kepuasan peserta didik yang lain karena tergantung pada kebutuhan masing-masing. Pemasaran memegang peranan sebagai alat untuk memuaskan peserta didik. Kepuasan peserta didik tentu tidak terlepas dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh institusi pendidikan. Jika pelayanan baik maka peserta didik akan merasa puas. Kualitas pelayanan bisa dilihat dari mutu guru, mutu sekolah termasuk didalamnya bagaimana keadaan sarana dan prasarana, mutu proses pembelajaran, dan lain-lain yang akhirnya peserta didik bisa menilai apakah kualitas yang diberikan sekolah sudah bisa memberikan kepuasan layanan pendidikan.

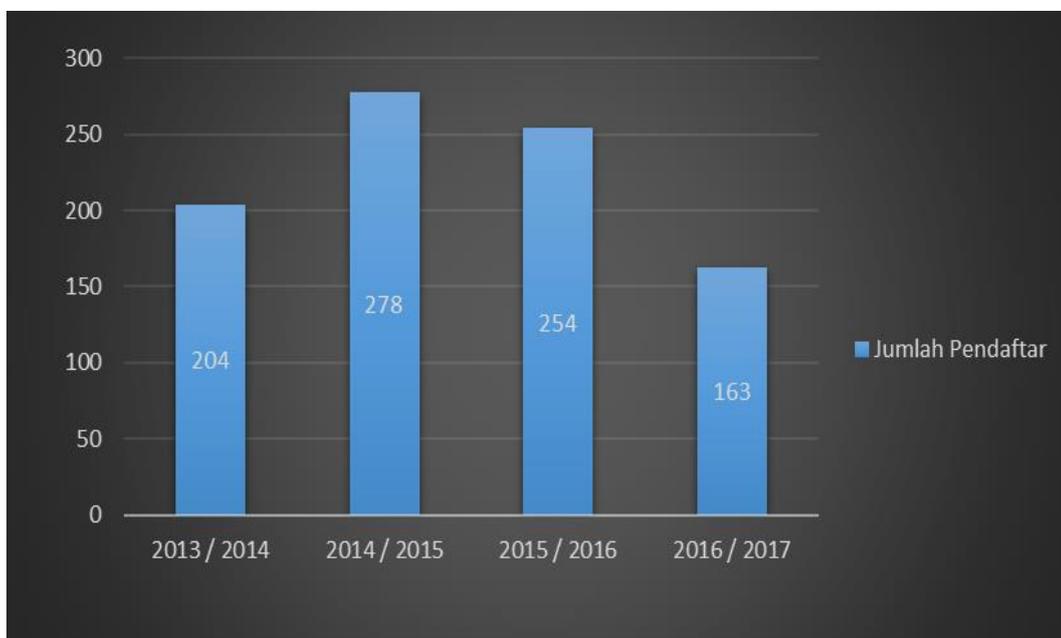
SMK Tri Asyif Cikampek merupakan sekolah menengah kejuruan swasta dengan akreditasi A. Sekolah ini berada dibawah naungan Yayasan Tri Asyifa Karawang yang diketuai oleh Drs. H. Marfudin Kadamalik, DIP.Ed. Sekolah yang didirikan pada tanggal 16 Agustus 1996 ini di berlokasi di Jalan raya cikampek-parakan RT01 RW 04 Desa Karang Jaya Kecamatan Tirtamulya Kabupaten

Karawang, Jawa Barat. Kepala sekolah SMK Tri Asyifa ini bernama Bapak Muhammad Hasanudin, S.Pd. yang diangkat berdasarkan SK Ketua Yayasan Tri Ayifa Karawang, terhitung mulai tanggal 04 Mei 2017. Kompetensi keahlian yang dimiliki oleh SMK Tri Ayifa Cikampek ini yaitu teknik kendaraan ringan, teknik komputer dan jaringan, teknik sepeda motor, dan teknik pengelasan.

Kepuasan pelanggan jasa pendidikan menurut Wijaya (2016: 183) merupakan perbandingan antara harapan yang diinginkan orangtua siswa ketika mendaftarkan anaknya menjadi siswa pada sekolah tertentu dan apa yang dirasakan setelah mengikuti pendidikan. Kepuasan pendidikan terhadap setiap peserta didik di jenjang pendidikan sekolah menengah kejuruan diharapkan dapat menjadi lulusan yang siap bekerja dan berdaya saing. Berdasarkan data dari ikatan alumni di SMK Tri Asyifa Cikampek pada tahun ajaran 2016/2017, hasil lulusannya sebanyak 48% bekerja sedangkan 52% tamatan sekolah yang tidak bekerja (masih menganggur). Jika melihat hal tersebut maka terjadi permasalahan karena belum tercapainya tujuan dari SMK yang diharapkan dapat mencetak lulusannya untuk langsung berkerja ataupun membuka sebuah usaha sesuai dengan kompetensi keahlian yang telah didapat setelah mendapatkan pendidikan di sekolah untuk bersaing di Dunia Usaha (DU) dan Dunia Industri (DI).

Kepuasan pelayanan pendidikan di SMK Tri Asyifa Cikampek tergantung pada persepsi dan harapan peserta didiknya. Jika harapan peserta didik tidak terpenuhi, maka kemungkinan besar peserta didik bisa menjauh atau pergi ke sekolah lain yang dirasakan lebih berkualitas. Sebaliknya apabila harapan peserta didik terpenuhi maka kemungkinan besar peserta didik akan tetap berada di sekolah tersebut. Kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh

peserta didik apabila diabaikan oleh sekolah tentu akan berakibat buruk bagi sekolah yaitu ditinggalkan oleh peserta didik karena peserta didik merasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan sehingga akan berakibat pada penurunan jumlah peserta didik yang ingin bersekolah di SMK Tri Asyifa Cikampek. Hal ini terlihat pada keadaan jumlah pendaftar peserta didik terjadi penurunan minat bersekolah di SMK Tri Asyifa Cikampek dalam kurun waktu tahun, dapat dilihat pada Gambar 1.2 berikut ini:



Sumber : SMK Tri Asyifa Cikampek

Gambar 1.2 Jumlah Pendaftar di SMK Tri Asyifa

Berdasarkan data pada Gambar 1.2 dapat dilihat dari tahun ke tahun peserta didik yang masuk ke SMK Tri Asyifa Cikampek mengalami penurunan bila dibandingkan dengan peningkatan jumlah pendaftar atau peminat. Jika dilihat pada diagram diatas, maka pada tahun 2013-2014 terdapat 204 orang pendaftar yang kemudian mengalami kenaikan di tahun 2014-2015 dengan jumlah pendaftar sebanyak 278 orang yang artinya mengalami kenaikan sebesar 74 orang pendaftar.

Namun, pada tahun 2015-2016 terjadi penurunan sebesar 24 orang pendaftar dengan jumlah pendaftar sebanyak 245 orang pendaftar dan pada tahun 2016-2017 menurun sebanyak 91 orang dengan jumlah pendaftar sebanyak 163 orang pendaftar. Apabila hal ini dibiarkan secara terus menerus maka akan memberikan dampak bagi sistem pendidikan di SMK Tri Asyifa Cikampek.

Standar kompetensi lulusan yang diterapkan di SMK Tri Asyifa tidak hanya untuk sekedar meluluskan para peserta didiknya untuk dapat lanjut bekerja, namun juga bertujuan untuk meningkatkan kecerdasan, pengetahuan, kepribadian, ahklak mulia, serta terampilan untuk hidup mandiri dan mengikuti pendidikan lebih lanjut sesuai dengan kejuruannya. Hal ini tentunya mampu membuat ketertarikan bagi masyarakat akan kualitas pendidikan yang diberikan oleh SMK Tri Asyifa ini.

Ketertarikan kualitas pendidikan menurut Wijaya (2016:181) dapat dilihat dari Bukti fisik yaitu keinginan kepala sekolah, guru, dan karyawan dalam meningkatkan keadaan sarana dan prasarana serta penampilan dalam penyelenggaraan pendidikan. Keandalan yaitu keinginan kepala sekolah, guru dan karyawan untuk selalu dapat memberikan kesesuaian waktu dalam mengadakan pelayanan khususnya dalam kegiatan belajar mengajar. Daya tanggap yaitu keinginan kepala sekolah, guru dan karyawan untuk melakukan pelayanan yang tanggap kepada peserta didik. Jaminan menyangkut kepastian, pengetahuan, kemampuan, kenyamanan serta keamanan lingkungan sekolah, dan kesopanan serta sifat yang dapat dipercaya dari kepala sekolah, guru dan karyawan. Empati yaitu keinginan kepala sekolah, guru dan karyawan dalam memberikan perhatian, komunikasi yang baik, dan dapat memenuhi keinginan peserta didik. Kelima ketertarikan kualitas inilah yang kemudian menjadi hal yang penting bagi seluruh

pelayanan yang diberikan oleh SMK Tri Ayifa Cikampek.

Pelayanan yang diberikan oleh SMK Tri Ayifa Cikampek dapat dilihat dari berbagai bidang, yaitu dimulai dari sarana prasarana, kegiatan belajar mengajar, ekstrakurikuler, layanan guru, dan lainnya. Sekolah Tri Ayifa Cikampek telah melakukan pemenuhan standar pelayanan yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendidikan Nasional RI No. 129a Tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pendidikan.

Standar pelayanan yang telah dilakukan oleh SMK Tri Ayifa Cikampek ini diantaranya adalah tersedianya ruang praktikum untuk setiap kejuruan yang ada; tersedianya ruangan penjang yang meliputi ruang pimpinan, ruang guru, ruang Tata Usaha, ruang konseling, tempat beribadah, tempat berolah raga dan jamban ;Sekolah menyediakan 2 (dua) orang guru tetap yayasan disetiap masing-masing kejuruan yang ada; tersedia 27 (dua puluh Sembilan) orang guru yang memenuhi kualifikasi akademik S1 dan 2 (dua) orang guru dengan kualifikasi akademik S2; tersedia 9 (Sembilan) orang tenaga kependidikan non guru untuk melaksanakan tugas administrasi dan kegiatan non mengajar lainnya; setiap guru melaksanakan pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, membimbing atau melatih peserta didik; setiap guru mengembangkan dan menerapkan program penilaian untuk membantu meningkatkan kemampuan belajar peserta didik; setiap guru menyampaikan laporan hasil evaluasi mata pelajaran serta hasil penilaian setiap peserta didik kepada kepala sekolah dan orang tua/wali peserta didik pada akhir semester dalam bentuk laporan hasil prestasi belajar peserta didik. Selain pada Standar Pelayanan Minimum (SPM) tersebut, SMK Tri Ayifa Cikampek telah melaksanakan ketentuan yang ada terkait pada Peraturan Pemerintah No.19 Tahun

2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.

Salah satu standar nasional pendidikan yang harus dipenuhi oleh institusi pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) menurut Peraturan Pemerintah RI No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan Pasal 29 ayat 6 menyatakan Pendidik pada SMK/MAK, atau bentuk lain yang sederajat harus memiliki kualifikasi akademik pendidikan minimum diploma empat (D-IV) atau sarjana (S1); Latar belakang pendidikan tinggi dengan program pendidikan yang sesuai dengan mata pelajaran yang diajarkan; dan Sertifikat profesi guru untuk SMK/MAK.

Sebagai pemenuhan Standar Nasional Pendidikan yang telah ditetapkan tersebut, SMK Tri Asyifa memiliki data mengenai kualifikasi akademik tenaga kependidikan yang dapat dilihat pada tabel 1.2 berikut ini:

Tabel 1.2 Kualifikasi Akademik Pendidik di SMK Tri Ayifa

No	Tingkat pendidikan	Tenaga Pendidik
1	S2	2
2	S1	27
3	D3	1
4	SLTA/SMA /Sederjat	10
Jumlah		40

Sumber : SMK Tri Ayifa Cikampek

Berdasarkan tabel 1.2 diatas, dapat diketahui jumlah pendidik yang ada di SMK Tri Asyifa Cikampek sebanyak 40 orang dengan berbagai tingkat pendidikan yaitu 2 orang pendidik pada tingkat pendidikan S2, 27 orang pendidik memiliki tingkat pendidikan S1, sedangkan sisanya sebanyak 11 orang tenaga kependidikan yang masih belum berkualifikasi S1. Hal ini tentunya bertentangan dengan

peraturan mengenai Standar Nasional Pendidikan yang menyebutkan bahwa kualifikasi akademik pendidik minimum diploma empat (D-IV) atau Sarjana (S1).

Pada dasarnya suatu kualitas pelayanan pendidikan dimulai dari kebutuhan dan berakhir pada persepsi peserta didik. Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukanlah berdasarkan persepsi dari penyedia jasa akan tetapi pada persepsi peserta didik. Dengan demikian peserta didik bisa merasakan apakah jasa yang diterima berkualitas atau tidak. Jika jasa yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan peserta didik maka peserta didik puas, begitu pula sebaliknya. Berdasarkan hal tersebut untuk mengetahui kepuasan yang dirasakan oleh peserta didik di SMK Tri Asyifa atas kualitas pelayanan pada tiap dimensi kualitas pelayanan maka peneliti melakukan sebuah pra survei kepada 40 orang responden yang merupakan peserta didik kelas XI dengan pembagian kuesioner pra survei yang dibagikan kepada 10 orang responden pada masing-masing kompetensi keahlian. Berikut hasil data pra survei yang dilakukan.

Tabel 1.3 Kepuasan Peserta Didik Terhadap Pelayanan di SMK Tri Asyifa

Keterangan	% Kepuasan
Kenyamanan Ruang Kelas	76%
Ketersediaan Ruang Unit Kesehatan Sekolah (UKS)	43%
Ketepatan Waktu Guru Datang Mengajar	41%
Kehadiran Guru di Kelas	58%
Kecepatan Penyampaian Informasi Akademik	72%
Kecepatan Karyawan Kebersihan dalam Menangani Kebersihan Sekolah	54%
Peserta Didik Mengerti Pelajaran yang Diterangkan oleh Guru	62%
Keamanan dan Kenyamanan Lingkungan Sekolah	64%
Kemudahan Menemui Guru Secara Langsung	30%
Perhatian Ibu/Bapak Guru Apabila Peserta Didik Sakit	59%

Sumber: Kuesioner tanggal 24 Februari 2018

Berdasarkan data pada Tabel 1.3, diperoleh persentase kepuasan peserta didik terhadap pelayanan yang cukup beragam pada aspek-aspek tertentu. Jika diurutkan maka terlihat persentase terbesar yaitu 76% pada kenyamanan ruang kelas, persentase terbesar kedua yaitu sebesar 72% pada kecepatan penyampaian informasi akademik, persentase ketiga yaitu sebesar 64% pada keamanan dan kenyamanan lingkungan sekolah, persentase keempat yaitu sebesar 62% pada pemahaman peserta didik ketika guru menerangkan pelajaran, persentase kelima yaitu sebesar 59% pada perhatian guru apabila peserta didik sakit, persentase keenam yaitu sebesar 58% pada kehadiran Guru dikelas, persentase ketujuh yaitu sebesar 54% pada kecepatan karyawan kebersihan dalam menangani kebersihan sekolah, persentase kedelapan yaitu sebesar 43% pada ketersediaan ruang Unit Kesehatan Sekolah (UKS), persentase kesembilan yaitu sebesar 41% pada ketepatan waktu guru datang mengajar, persentase kesepuluh dengan persentase terkecil sebesar 30% pada kemudahan menemui Guru secara langsung. Keadaan persentase yang bervariasi tersebut dikarenakan oleh beberapa hal sebagai berikut:

Ruang kelas, dapat diketahui bahwa 76% peserta didik merasa puas dengan keadaan ruang kelas. Akan tetapi, masih ada 24% peserta didik yang merasa kurang puas akan nyaman ruang kelas. Hal ini berkaitan dengan jumlah ruang kelas di SMK Tri Ayifa Cikampek hanya berjumlah 11 ruang kelas, sedangkan jumlah kelas terdiri dari 19 kelas dengan pembagian kelas yaitu: kelas X dikelompokkan dalam 6 rombongan belajar, yang terdiri atas 3 rombongan belajar untuk kejuruan Teknik Kendaraan Ringan dan masing-masing 1 rombongan belajar untuk kejuruan teknik computer dan jaringan; kejuruan computer dan jaringan; kejuruan teknik sepeda motor; serta kejuruan teknik pengelasan.

Kelas XII dikelompokkan dalam 6 rombongan belajar, yang terdiri atas 3 rombongan belajar untuk kejuruan Teknik Kendaraan Ringan dan masing-masing 1 rombongan belajar untuk kejuruan teknik computer dan jaringan; kejuruan computer dan jaringan; kejuruan teknik sepeda motor; serta kejuruan teknik pengelasan. Kelas XII dikelompokkan dalam 7 rombongan belajar, yang terdiri atas 4 rombongan belajar untuk kejuruan Teknik Kendaraan Ringan dan masing-masing 1 rombongan belajar untuk kejuruan teknik komputer dan jaringan; kejuruan computer dan jaringan; kejuruan teknik sepeda motor; serta kejuruan teknik pengelasan. Jika melihat pada banyaknya jumlah rombongan belajar dari kelas X sampai kelas XII sebanyak 19 rombongan belajar. Sedangkan SMK Tri Asyifa hanya memiliki 11 ruang kelas, maka pihak sekolah mengalami kekurangan ruang kelas sebanyak 8 ruangan kelas. Hal ini menyebabkan diberlakukannya system pembagian waktu masuk kelas peserta didik yaitu pada pagi dan siang.

Ketersediaan ruang Unit Kesehatan Sekolah (UKS) berada pada pesentase 43% dan 57% peserta didik merasa kurang puas. Berdasarkan dengan data sekolah menyatakan bahwa di SMK Tri Asyifa Cikampek ini masih belum memiliki ruang UKS sendiri. Sehingga apabila terdapat peserta didik yang mengalami sakit saat kegiatan belajar mengajar, kurang mendapatkan perawatan yang khusus dikarenakan tidak adanya ruangan khusus untuk kesehatan sekolah.

Ketepatan guru datang pada waktunya memperoleh persentase sebesar 41% dimana peserta didik merasa puasa dan sebesar 59% peserta didik merasa tidak puas. Hal ini dikarenakan guru kadang datang tidak tepat pada waktunya dalam kegiatan belajar mengajar. Keterlambatan ini mengakibatkan para peserta didik harus menunggu kedatangan guru, terutama jika pergantian pelajaran. Bahkan

kadang-kadang guru tidak hadir sehingga para peserta didik kadang terabaikan karena tidak ada guru. Sebagaimana terlihat dari persentase kepuasan peserta didik dalam kehadiran guru yang hanya sebesar 58% dan sisanya sebesar 42% peserta didik merasa tidak puas akan kehadiran guru. Hal ini terjadi karena guru di SMK Tri Asyifa Cikampek kebanyakan bukan guru tetap yayasan sehingga guru yang mengajar disana akan lebih mementingkan untuk hadir di sekolah induknya terlebih dahulu.

Penyampaian informasi akademik terkait kalender pendidikan, perubahan jam sekolah, informasi ujian sekolah, libur sekolah serta pembagian laporan hasil prestasi belajar peserta didik mendapatkan persentase sebesar 72% dan 28% peserta didik merasa kurang puas karena kadang terjadi keterlambatan penyampaian informasi akademik tersebut.

Kecepatan karyawan kebersihan sebagai tenaga kependidikan non guru yang menangani kebersihan lingkungan sekolah mendapat persentase kepuasan sebesar 54% dan 46% peserta didik merasa tidak puas. Hal ini karena, kinerja karyawan kebersihan yang masih dianggap kurang cepat dalam membersihkan lingkungan sekolah.

Keamanan dan kenyamanan lingkungan sekolah berada pada persentase 64% peserta didik merasa cukup puas dan 36% sisanya yang menyatakan bahwa peserta didik merasa kurang puas dalam hal keamanan dan kenyamanan lingkungan sekolah. Keamanan dan kenyamanan lingkungan sekolah yang dimaksud disini adalah keamanan peserta didik dalam hal kekerasan fisik (tawuran) dan non fisik (*bullying*) serta nyaman peserta didik dengan kebijakan sekolah (ada tidaknya pungutan liar disekolah, pelarangan mengikuti ujian). Berdasarkan

data dari Komisi Perlindungan Anak Indonesia, pada tahun 2016-2017 terdapat sebanyak 328 kasus perlindungan anak dalam bidang pendidikan. Kasus Tawuran pelajar, *bullying* dan kebijakan sekolah ini juga dialami oleh beberapa peserta didik di SMK Tri Asyifa Cikampek. Sebagaimana diketahui di daerah kabupaten ini masih sering terjadi tawuran pelajar setiap tahunnya, serta adanya pengaduan peserta didik kepada pihak sekolah mengenai kasus *bullying* yang dialami oleh beberapa peserta didik di SMK Tri Asyifa Cikampek.

Pemahaman peserta didik ketika guru menerangkan pelajaran mendapat persentase sebesar 62% dan 38% peserta didik merasa kurang puas dalam memahami pelajaran yang diberikan oleh guru. Hal ini berkaitan dengan kualifikasi akademis pendidikan pengajar yang belum sepenuhnya berada pada jenjang pendidikan diploma empat (D-IV) atau Sarjana (S1). Sehingga metode penyampaian dalam kegiatan belajar mengajar untuk peserta didik yang ada belum sepenuhnya dikuasai oleh tenaga pendidik. Selain itu, ketersediaan guru tetap Yayasan di SMK Tri Asyifa Cikampek dapat dikatakan sangat kurang, yaitu hanya terdapat 2 guru tetap Yayasan. Sedangkan sisanya sebanyak 38 guru tidak tetap yaitu merupakan guru yang berinduk di SMK/SMA lain namun juga mengajar di SMK Tri Asyifa.

Kekurangan guru tetap Yayasan ini, mempengaruhi kepada persentase kemudahan peserta didik untuk menemui guru secara langsung yang mendapatkan persentase kepuasan terendah yaitu sebesar 30% dan sebanyak 70% peserta didik merasa tidak puas. Rendahnya persentase ini diakibatkan dari guru yang mengajar di SMK Tri Asyifa ini, tidak selalu berada di sekolah karena guru tersebut akan kembali ke sekolah induk mereka untuk melakukan kegiatan belajar mengajar

disana. Sehingga, peserta didik di SMK Tri Asyifa ini hanya dapat bertemu dengan guru secara langsung di dalam kelas dan untuk hal lain yang tidak berhubungan dengan kegiatan belajar mengajar di kelas, peserta didik mengalami kesulitan untuk menemui guru secara langsung.

Sedangkan, sebesar 59% guru sigap memberikan perhatian kepada peserta didik apabila sakit. Berdasarkan program guru Bimbingan Konseling atau Wali kelas, terdapat satu program yang disebut dengan *home visit*. *Home visit* merupakan salah satu layanan pendukung dari kegiatan bimbingan dan konseling yang dilakukan guru pembimbing atau wali kelas dengan mengunjungi orang tua atau tempat tinggal siswa dalam perihal seringnya siswa membolos, sakit, atau tidak mengerjakan tugas. Seorang guru yang dianggap profesional tentunya akan melakukan program tersebut untuk memberikan perhatian mengenai kondisi dari peserta didiknya. Namun, di SMK Tri Asyifa ini masih terdapat 41% peserta didik yang merasakan kurang puas atas perhatian yang diberikan guru ketika peserta didik sakit.

Pemasar jasa pendidikan perlu belajar untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pendidikan. Peningkatan kepuasan pelanggan dilakukan setelah pihak sekolah mengetahui ukuran kepuasan peserta didik mereka. Salah satu caranya adalah dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*. Teknik pengukuran kepuasan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali dikemukakan oleh Martilla dan James (1997) dalam Rambat Lupiyoadi (2015:240) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk atau jasa. Analisis ini nantinya akan membandingkan kinerja kualitas dengan tingkat kepentingannya.

Sebagai langkah selanjutnya setelah mengetahui kepuasan peserta didik berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak sekolah, peneliti melakukan pengukuran kepuasan di SMK Tri Asyifa Cikampek dengan menyebarkan kuesioner yang berisi tentang tingkat kepentingan peserta didik dengan kinerja kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak sekolah. Sebanyak 40 orang responden yang peneliti teliti memberikan hasil rata-rata seperti berikut.

Tabel 1.4 Rekapitulasi Kuesioner Prasurvei *Importance Performance Analysis*

No	Pernyataan	Performance	Importance
1	Kenyamanan ruang kelas	3.830	4.325
2	Ketersediaan UKS	2.225	4.450
3	Ketepatan waktu guru mengajar	2.075	4.475
4	Kehadiran guru dikelas	2.900	4.525
5	Kecepatan Penyampaian Informasi Akademik	3.600	4.250
6	Kecepatan Karyawan Kebersihan dalam menangani kebersihan sekolah	2.600	4.425
7	Pemahaman peserta didik atas materi ajar yang diterangkan guru	3.130	4.650
8	Keamanan dan kenyamanan lingkungan sekolah	2.600	4.550
9	Kemudahan menemui guru secara langsung	1.525	4.100
10	Perhatian guru apabila peserta didik sakit	2.675	4.450
Rata-Rata		2.715	4.42

Sumber : Kuesioner tanggal 24 Februari 2018

Berdasarkan tabel 1.4 dapat dilihat beberapa item pernyataan yang berkaitan dengan kinerja kualitas pelayanan dan kepentingan pelayanan yang dirasakan oleh peserta didik. Sebanyak 10 item pernyataan yang ada, masih terdapat beberapa item pernyataan yang kinerja kualitas pelayanannya dibawah

rata-rata namun ternyata nilai kepentingannya berada diatas rata-rata kepentingan. Dilihat dari adanya perbedaan antara rendahnya kinerja dan tingginya kepentingan yang dirasakan oleh peserta didik ini, penggunaan metode *importance performance analysis* sebagai pengukuran kepuasan peserta didik dapat dilakukan di SMK Tri Asyifa Cikampek. Karena dengan menggunakan metode ini, pihak sekolah dapat meningkatkan kinerja kualitas pelayanan yang sesuai dengan tingkat kepentingan yang diinginkan peserta didik sehingga dapat meningkatkan kepuasan peserta didik di SMK Tri Asyifa Cikampek ini.

Peserta didik akan merasa puas apabila kualitas pelayanan sekolah dapat memenuhi keinginan mereka. Upaya untuk mendapatkan hasil yang optimal diantaranya dengan memberikan kualitas pelayanan terhadap peserta didik dengan baik sehingga peserta didik merasa senang karena mendapatkan sesuatu yang lebih dari pada apa yang diharapkannya, serta pihak sekolah yang memberikan kinerja pelayanan yang sesuai dengan pelayanan yang dianggap penting bagi peserta didik agar terciptanya optimum layanan yang sesuai dengan kemampuan sekolah untuk menciptakan kepuasan bagi peserta didik berdasarkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka peneliti merasa perlu untuk menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan di SMK Tri Asyifa Cikampek yang selama ini telah diberikan oleh pihak sekolah kepada peserta didik yang menyangkut beberapa hal sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan yaitu: dimensi bukti fisik (*Tangible*), dimensi keandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi jaminan (*Assurance*) dan dimensi empati (*Empathy*) pada tingkat kepentingan peserta didik dan tingkat kepuasan di SMK Tri Asyifa Cikampek. Maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul

“Analisis Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan *Importance Performance Analysis* Terhadap Kepuasan Peserta Didik (Suatu Survei di SMK Tri Asyifa Cikampek)”

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Setelah memaparkan latar belakang penelitian, peneliti selanjutnya melakukan identifikasi masalah. Berikut adalah uraian mengenai identifikasi masalah dan rumusan masalah dalam penelitian:

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang diatas, maka peneliti dapat mengidentifikasikan masalah sebagai berikut :

1. Bukti fisik di SMK Tri Asyifa Cikampek belum sepenuhnya dirasakan oleh peserta didik.
2. Keandalan di SMK Tri Asyifa Cikampek belum sepenuhnya dirasakan oleh peserta didik.
3. Daya tanggap di SMK Tri Asyifa Cikampek belum sepenuhnya dirasakan oleh peserta didik.
4. Jaminan di SMK Tri Asyifa Cikampek belum sepenuhnya dirasakan oleh peserta didik.
5. Empati di SMK Tri Asyifa Cikampek belum sepenuhnya dirasakan oleh peserta didik.
6. Kepuasan peserta didik cukup rendah pada kualitas pelayanan yang diberikan.

1.2.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sejauhmana kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik di SMK Tri Asyifa Cikampek, yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada dimensi bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan dan empati di SMK Tri Asyifa Cikampek.
2. Bagaimana tingkat kepentingan peserta didik pada dimensi bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan dan empati di SMK Tri Asyifa Cikampek.
3. Bagaimana tingkat kepuasan peserta didik pada dimensi bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan dan empati di SMK Tri Asyifa Cikampek.
4. Bagaimana analisis optimum layanan dengan menggunakan *importance performance analysis*.
5. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik baik secara simultan maupun parsial di SMK Tri Asyifa Cikampek.

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah mengenai kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* terhadap kepuasan peserta didik di SMK Tri Asyifa Cikampek yang telah dipaparkan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Kualitas pelayanan pada dimensi bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan dan empati di SMK Tri Asyifa Cikampek.
2. Tingkat kepentingan pada dimensi bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan dan empati di SMK Tri Asyifa Cikampek.
3. Tingkat kepuasan peserta didik pada dimensi bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan dan empati di SMK Tri Asyifa Cikampek.
4. Optimum layanan dengan menggunakan *importance performance analysis*.
5. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik baik secara simultan maupun parsial di SMK Tri Asyifa Cikampek.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian analisis kualitas pelayanan menggunakan metode *Importance performance analysis* terhadap kepuasan pelanggan ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang terkait dalam penelitian ini. Kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan terutama dalam pengembangan teori manajemen pemasaran tentang kualitas pelayanan, metode *Importance Performance Analysis* (IPA) serta kepuasan dalam institusi pendidikan terutama di SMK Tri Ayifa Cikampek.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan bagi pihak yang membutuhkan antara lain:

1. Bagi Peneliti

- a. Peneliti mengetahui secara langsung kualitas pelayanan yang ada di SMK Tri Ayifa Cikampek.
- b. Memberikan gambaran kepada peneliti mengenai optimum layanan dengan menggunakan *importance performance analysis*.
- c. Peneliti diharapkan mengetahui keinginan peserta didik dalam mencapai suatu kepuasan pelayanan.
- d. Hasil Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai cara mengaplikasikan ilmu yang telah didapatkan pada waktu kuliah dengan melakukan penelitian dalam rangka menyelesaikan pendidikan.

2. Bagi Pihak Sekolah

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak sekolah dalam menganalisis kualitas pelayanan di sekolah guna meningkatkan kualitas layanan.
- b. Memberikan masukan kepada pihak sekolah untuk dapat meningkatkan kepuasan di SMK Tri Ayifa Cikampek.
- c. Sebagai bahan evaluasi kepada pihak sekolah dalam menganalisis kinerja pelayanan terhadap kepentingan peserta didik dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*.