

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN

A. Kajian Teori

1. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Tjiptono (2014, hlm. 17) mengungkapkan bahwa istilah *service* dalam Bahasa Indonesia memiliki tiga kata yakni jasa, layanan, dan servis. Sebagai jasa, layanan umumnya mencerminkan produk tidak berwujud (*intangible*) atau sektor industri spesifik seperti pendidikan, kesehatan, telekomunikasi, transportasi, asuransi, perbankan dan lainnya. Pelayanan didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan atau aktivitas yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak bersangkutan atas barang atau jasa yang diberikan.

Menurut Barata (2013, hlm. 102) “pelayanan adalah suatu dan uraian kegiatan yang terjadi dalam interaksi secara langsung antara orang dengan orang lain atau mesin secara fisik, serta menyediakan kepuasan”. Sedangkan Lovelock dalam Hardiansyah (2011, hlm. 10) berpendapat bahwa:

Service adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Poerwadarminta dalam Hardiansyah (2011, hlm. 10-11) berpendapat bahwa:

Secara etimologis pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai perihal atau cara melayani; servis atau jasa; sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Dari uraian tersebut maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.

Perkembangan selanjutnya menurut Gilmore dalam Tjiptono (2014, hlm. 17) layanan dapat dibedakan menjadi *service* sebagai aktivitas dan *service* sebagai konsep.

Sebagai aktivitas layanan mencakup kepuasan pelanggan, dalam hal ini jasa dipandang sebagai fungsi tambahan yang melengkapi produk fisik maupun non fisik. Layanan dijadikan keunggulan kompetitif, seperti keramahan dan kesigapan pegawai dalam menangani pelanggan. Sebagai konsep, layanan dapat berwujud organisasi yang meliputi struktur organisasi (bisnis maupun nirlaba yang berkecimpung di bidang jasa), produk inti (perluasan produk atau setiap aktivitas tambahan yang dirancang untuk memfasilitasi penyampaian produk inti), *product support* (setiap aktivitas yang berorientasi pada pelanggan yang berlangsung setelah produk inti disampaikan kepada pelanggan), dan tindakan membantu dan memberikan saran kepada pelanggan. Dengan demikian pada hakikatnya setiap bisnis adalah bisnis jasa/layanan.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas pelayanan merupakan suatu kegiatan atau aktivitas yang diberikan oleh satu pihak atau lembaga kepada pihak lain melalui jasa yang di tawarkan dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Pelayanan juga terjadi karena adanya interaksi dari siswa dengan pegawai yang bersifat tidak kasat mata atau tidak dapat diraba.

b. Karakteristik Pelayanan

Kotler (2013, hlm. 39 - 41) mengungkapkan bahwa terdapat empat karakteristik jasa atau pelayanan, antara lain:

1) Tak Berwujud (*Intangibility*)

Jasa atau pelayanan secara signifikan berbeda dengan barang. Apabila barang merupakan suatu objek dapat dilihat, disentuh dan dirasakan dengan panca indera. Maka jasa atau pelayanan merupakan kinerja atau usaha yang sifatnya abstrak. Jasa bersifat tidak berwujud, artinya jasa tidak dapat dilihat, dirasakan, diraba, didengar sebelum dibeli dan dikonsumsi. Seorang konsumen tidak dapat menilai sebuah jasa apabila belum mengalami atau merasakannya sendiri (menjadi subsistem lembaga pendidikan).

2) Tak Terpisahkan (*Inseparability*)

Barang biasanya diproduksi terlebih dahulu, kemudian dijual dan dikonsumsi. Sedangkan jasa pada umumnya dijual terlebih dahulu baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama. Interaksi antara penyedia jasa dengan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa/ pelayanan yang bersangkutan.

Jasa pendidikan tidak dapat dipisahkan dari sumbernya, yaitu lembaga pendidikan yang menyediakan jasa tersebut. Artinya, jasa pendidikan dihasilkan dikonsumsi secara serempak (simultan) pada waktu yang sama.

3) Bervariasi (*Variability*)

Jasa atau pelayanan sangat bervariasi karena tergantung pada siapa yang menyediakannya, kapan, dimana layanan tersebut dihasilkan. Oleh karena itu jasa pendidikan sulit untuk mencapai kualitas yang sesuai dengan standar.

4) Tidak Tahan Lama (*Perishability*)

Jasa atau pelayanan adalah komoditas yang tidak tahan lama, tidak dapat disimpan untuk pemakaian kembali di waktu yang akan datang, dijual kembali atau dikembalikan. Jasa pendidikan tidak dapat disimpan dalam jangka waktu tertentu atau jasa pendidikan tersebut mudah musnah sehingga tidak dapat dijual pada waktu mendatang.

Normann (2002) dalam Fikri (2016, hlm. 121) menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut:

- 1) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba.
- 2) Pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- 3) Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata.

Berdasarkan pendapat di atas bahwa karakteristik pelayanan memiliki beberapa bentuk yang berbeda. Seperti tidak dapat diraba dan dirasakan oleh indera, pelayanan yang diberikan bervariasi sesuai dengan siapa, dan kapan pelayanan diberikan, kemudian pelayanan tidak bersifat permanen atau disebut sementara.

c. Ciri - Ciri Pelayanan

Ciri - ciri pelayanan yang baik menurut Kasmir (2014, hlm. 257) memiliki sebagai berikut:

- 1) Tersedianya karyawan yang baik
- 2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
- 3) Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga akhir
- 4) Mampu melayani secara cepat dan tepat
- 5) Mampu berkomunikasi
- 6) Memberikan jaminan setiap transaksi

- 7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu
- 8) Berusaha memahami kebutuhan pelanggan
- 9) Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan

Berdasarkan uraian di atas pelayanan yang baik dapat dilihat dari pelayanan karyawan yang baik, adanya komunikasi yang baik, serta memberikan kepercayaan kepada pelanggan tentang pelayanan yang diberikan. Sehingga membuat pelayanan yang baik dan memberikan kepuasan kepada pelanggan.

d. Unsur - Unsur Pelayanan

Menurut Barata (2013, hlm. 11) terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

- 1) Penyediaan layanan yaitu pihak dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*good*) atau jasa-jasa (*service*).
- 2) Penerimaan layanan, yaitu mereka yang disebut konsumen atau *customer* yang menerima berbagai layanan dari penyediaan layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- 3) Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- 4) Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyediaan layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkualitas erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Dari penjelasan di atas pelayanan memiliki unsur - unsur yaitu penyediaan pelayanan atau sekolah, penerima pelayanan atau pelanggan, jenis pelayanan yang diberikan dalam bentuk apa. Hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan kepuasan kepada pelanggan.

e. Bentuk Pelayanan

Marzuki dan Mahmud (2012, hlm. 61) mengungkapkan bahwa pelayanan prima terdiri dari pelayanan lisan, pelayanan dengan tulisan, dan pelayanan perbuatan. Ketiganya dapat berdiri sendiri, namun lebih sering berkombinasi. pelayanan lisan biasanya dilakukan oleh petugas informasi yang secara langsung berhadapan dengan pelanggan.

Pelayanan lisan dikatakan berhasil apabila pelaku layanan memenuhi persyaratan:

- 1) Memahami benar masalah yang termasuk bidang tugasnya.
- 2) Mampu menjelaskan apa yang perlu, dengan lancar, singkat, dan jelas sehingga mampu memuaskan dan menjelaskan kebutuhan pelanggan.
- 3) Bersikap sopan, dan ramah, meski dalam keadaan sepi tidak mengobrol karena akan menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.
- 4) Tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar mengobrol dengan cara yang sopan

Pelayanan lain yang paling sering ditemukan dan paling berperan di sekolah adalah pelayanan tulisan. Pelayanan ini terdiri dari dua golongan yaitu pelayanan yang berupa petunjuk informasi yang ditujukan pada mereka yang berkepentingan, dan pelayanan dalam bentuk reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberitahuan, dan sejenisnya. pelayanan lainnya adalah pelayanan informasi berupa tanggapan terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Tanggapan inilah yang paling penting dalam mewujudkan pelayanan prima. Hal ini penting karena pada dasarnya orang yang mengutamakan suatu masalah kepada orang atau badan, menginginkan ada tanggapan atas apa yang diutarakan. Meskipun hanya sekedar ucapan terima kasih. Berdasarkan ketiga jenis pelayanan tersebut dalam mewujudkan pelayanan prima yang paling berpengaruh adalah pelayanan dalam bentuk perbuatan atau lisan.

Dari uraian di atas bahwa bentuk pelayanan terdiri pelayanan lisan, pelayanan dengan tulisan, dan pelayanan perbuatan. Bentuk pelayanan tersebut pada dasarnya bertujuan untuk mewujudkan pelayanan prima sebuah lembaga dan membuat pelanggan merasa puas.

2. Akademik

a. Pengertian Akademik

Fadjar (2002, hlm. 5) mengungkapkan akademik adalah keadaan orang - orang bisa menyampaikan dan menerima gagasan, pemikiran, ilmu pengetahuan, dan sekaligus dapat mengujinya secara jujur, terbuka, dan leluasa. Adapun kata akademik berasal dari bahasa Yunani yakni *academos* yang berarti sebuah taman umum (*plaza*) disebelah barat laut kota Athena. Sesudah itu, kata *acadomos* berubah menjadi akademik, yaitu semacam tempat perguruan. Para pengikut perguruan tersebut disebut *academist*, sedangkan perguruan semacam itu disebut *academia*.

Berdasarkan Undang – Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, Pendidikan menengah merupakan lanjutan pendidikan dasar. Pendidikan menengah terdiri atas pendidikan menengah umum dan pendidikan menengah kejuruan. Pendidikan menengah berbentuk Sekolah Menengah Atas (SMA), Madrasah Aliyah (MA), Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), dan Madrasah Aliyah Kejuruan (MAK), atau bentuk lain yang sederajat.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan Dan Penyelenggaraan Pendidikan Bab 1 Pasal 1 tentang ketentuan umum sebagai berikut:

Pendidikan formal adalah jalur pendidikan yang terstruktur dan berjenjang yang terdiri atas pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan tinggi. Sekolah Menengah Kejuruan, yang selanjutnya disingkat 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 atau setara SMP atau MTs. Jurusan atau nama lain yang sejenis adalah himpunan sumber daya pendukung program studi dalam satu rumpun disiplin ilmu pengetahuan, teknologi, seni, dan/atau olahraga.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional Bab 1 Pasal 1 ketentuan umum yaitu:

Sivitas Akademika di sekolah terdiri dari peserta didik, tenaga kependidikan, pendidik. Peserta didik adalah anggota masyarakat

yang berusaha mengembangkan potensi diri melalui proses pembelajaran yang tersedia pada jalur, jenjang, dan jenis pendidikan tertentu. Tenaga kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan. Pendidik adalah tenaga kependidikan yang berkualifikasi sebagai guru, dosen, konselor, pamong belajar, widyaiswara, tutor, instruktur, fasilitator, dan sebutan lain yang sesuai dengan kekhususannya, serta berpartisipasi dalam menyelenggarakan pendidikan. Kurikulum adalah seperangkat rencana dan pengaturan mengenai tujuan, isi, dan bahan pelajaran serta cara yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan kegiatan pembelajaran untuk mencapai tujuan pendidikan tertentu. Pembelajaran adalah proses interaksi peserta didik dengan pendidik dan sumber belajar pada suatu lingkungan belajar. Sumber daya pendidikan adalah segala sesuatu yang dipergunakan dalam penyelenggaraan pendidikan yang meliputi tenaga kependidikan, masyarakat, dana, sarana, dan prasarana.

Berdasarkan pengertian di atas bahwa akademik yaitu istilah untuk sistem pendidikan atau pelayanan yang diberikan berbentuk keilmuan yang ada di lembaga pendidikan terutama sekolah, baik sekolah negeri ataupun swasta. Sehingga dapat diartikan bahwa akademik adalah sebutan untuk pendidikan di sekolah yang cenderung menunjukkan kearah yang bersifat ilmiah. Akademik erat kaitannya dengan sebuah prestasi, karena prestasi akademik yang didapatkan oleh siswa mampu meningkatkan keterampilan dan pengetahuan siswa selama jenjang pendidikan.

b. Tujuan Akademik

Tujuan pendidikan menengah kejuruan menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, terbagi menjadi tujuan umum dan tujuan khusus. Tujuan umum pendidikan menengah kejuruan sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan keimanan dan ketakwaan peserta didik kepada Tuhan Yang Maha Esa
- 2) Mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi warga negara yang berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, demokratis dan bertanggung jawab.

- 3) Mengembangkan potensi peserta didik agar memiliki wawasan kebangsaan, memahami dan menghargai keanekaragaman budaya 14 bangsa Indonesia.
- 4) Mengembangkan potensi peserta didik agar memiliki kepedulian terhadap lingkungan hidup dengan secara aktif turut memelihara dan melestarikan lingkungan hidup, serta memanfaatkan sumber daya alam dengan efektif dan efisien.

Tujuan khusus pendidikan menengah kejuruan adalah sebagai berikut:

- 1) Menyiapkan peserta didik agar menjadi manusia produktif, mampu bekerja mandiri, mengisi lowongan pekerjaan yang ada sebagai tenaga kerja tingkat menengah sesuai dengan kompetensi dalam program keahlian yang dipilihnya.
- 2) Menyiapkan peserta didik agar mampu memilih karir, ulet dan gigih dalam berkompotensi, beradaptasi di lingkungan kerja dan mengembangkan sikap profesional dalam bidang keahlian yang diminatinya.
- 3) Membekali peserta didik dengan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni agar mampu mengembangkan diri di kemudian hari baik secara mandiri maupun melalui jenjang pendidikan yang lebih tinggi.
- 4) Membekali peserta didik dengan kompetensi- kompetensi yang sesuai dengan program keahlian yang dipilih.

Berdasarkan penjelasan di atas bahwa akademik atau sekolah menengah kejuruan harus mampu membuat siswa memiliki akhlak mulia, kreatif, mandiri dan bertanggung jawab. Selain itu siswa juga harus berprestasi dibidang akademik sehingga siswa dapat mengembangkan diri sesuai bidang keahlian yang diminatinya. Dengan harapan siswa mapu menjadi manusia produktif sebagai tenaga kerja yang profesional ataupun mengembangkan diri melalui pendidikan yang lebih tinggi.

c. Fungsi Akademik

Menurut Ali (2009, hlm 355), disebutkan bahwa fungsi akademik atau sekolah memiliki 4 (empat) fungsi sebagai berikut:

- 1) Memberi layanan kepada peserta didik agar mampu memperoleh pengetahuan atau kemampuan-kemampuan akademik yang dibutuhkan dalam kehidupan.
- 2) Memberi layanan kepada peserta didik agar dapat mengembangkan keterampilan yang dibutuhkan dalam kehidupan.
- 3) Memberi layanan kepada peserta didik agar dapat hidup bersama ataupun bekerja sama dengan orang lain.
- 4) Memberi layanan kepada peserta didik agar dapat mewujudkan cita-cita atau mengaktualisasikan dirinya sendiri.

Dari penjelasan di atas akademik berfungsi untuk membuat siswa memperoleh pengetahuan, keterampilan tentang akademik, mewujudkan cita – cita siswa serta mampu membantu segala keperluan dan kebutuhan siswa selama di sekolah.

3. Pelayanan Akademik

a. Pengertian Pelayanan Akademik

Kata pelayanan banyak digunakan dalam kehidupan sehari-hari, misalnya pelayanan publik, pelayanan administratif, pelayanan yang memuaskan dan sebagainya. Menurut Kotler dan Keller (2013, hlm. 356) “Pelayanan akademik merupakan semua tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun”. Selanjutnya pelayanan akademik adalah segala kegiatan yang ditawarkan dan dilakukan oleh pihak akademik baik secara fisik maupun psikis serta pelayanan yang ditawarkan atau administrasi kepada siswa dan sivitas akademika yang lain, yang pada dasarnya tidak menghasilkan kepemilikan (Kotler 2008, hlm 121). Pengertian pelayanan akademik dalam kurikulum pembelajaran menurut Rosita (2011) dalam Susanto (2014, hlm. 91) adalah upaya yang sistematis dari pendidikan untuk memfasilitasi peserta didik menguasai isi dari kurikulum melalui sebuah proses pembelajaran sehingga mereka mampu mencapai kompetensi standar yang diterapkan.

Pakpahan (2004) dalam Susanto (2014, hlm 91) mengungkapkan kualitas pelayanan akademik merupakan perbandingan antara pelayanan akademik yang dirasakan pelanggan atau *stakeholders* dengan kualitas

pelayanan akademik yang diharapkan pelanggan atau *stakeholders*. Apabila kualitas layanan akademik yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan maka pelayanan dikatakan berkualitas.

Berdasarkan uraian di atas, bahwa pelayanan akademik merupakan serangkaian aktivitas atau kinerja bersifat tidak kasat mata dan kasat mata yang dilakukan oleh lembaga pendidikan khususnya kepada siswa untuk memberikan kemudahan akan pemenuhan kebutuhan siswa dalam hal yang berkaitan dengan akademik selama melakukan jenjang pendidikan di sekolah. Pelayanan pada dasarnya bertujuan untuk dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Dalam dunia pendidikan pelayanan bertujuan untuk menciptakan kepuasan kepada siswa terkait pelayanan baik secara akademik ataupun non akademik yang dapat membantu dan mendukung segala keperluan siswa selama sekolah.

Pelayanan akademik juga merupakan hal yang penting yang dapat mempengaruhi keputusan. Pelayanan akademik yang prima dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas pelayanan yang benar-benar sudah diterima. Pelayanan akademik merupakan sebuah hal yang dapat dilakukan untuk mengukur pelayanan dari lembaga pendidikan, apakah pelayanan yang dilaksanakan tersebut sudah memberikan kepuasan kepada para pemakai terutama siswa umumnya masyarakat. Pelayanan akademik disebut sebagai suatu faktor yang dapat menunjang keberhasilan belajar siswa untuk menghasilkan sumber daya manusia yang mampu berperan dan bersaing secara global.

Dalam hal ini Danim (2003, hlm. 79) berpendapat bahwa mengingat pentingnya fungsi pendidikan, adalah keharusan lembaga yang memberi layanan publik itu secara terus menerus dengan meningkatkan mutu kinerjanya. Ia menambahkan bahwa bentuk pelayanan pendidikan yang bermutu antara lain terjadinya kontak intensif antara pelayan dengan pengguna jasa, pelayanan dilakukan secara tepat waktu dan tepat sasaran, perbuatan melayani dilakukan secara hati-hati

dan komprehensif, dan transparan menghadapi masalah-masalah yang tidak dapat diraba.

Pesatnya perkembangan teknologi di era revolusi industri 4.0 sangat berpengaruh terhadap karakteristik pekerjaan yang ada saat ini. Salah satunya dunia pendidikan harus mampu mengembangkan strategi transformasi industri dengan mempertimbangkan sektor sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dibidangnya. Lembaga pendidikan saat ini juga menghadapi tantangan yang tidak ringan, utamanya Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). Banyak bidang pekerjaan yang selama ini diisi tenaga manusia hilang digantikan dengan teknologi, mesin, robot, ataupun kecerdasan buatan. Akibatnya banyak lulusan SMK yang seharusnya langsung bisa bekerja akhirnya terancam menjadi pengangguran.

Sekolah saat ini dituntut untuk memperbaiki kualitas pelayanan, mampu menghadapi iklim yang bersaing semakin ketat, serta partisipasi masyarakat yang mengharapkan biaya rendah namun dengan tuntutan yang tinggi. Dalam menghadapi tantangan revolusi 4.0 SMK harus terus berkembang secara dinamis dan mampu menyelenggarakan pendidikan berbasis kompetensi. Dibutuhkan komitmen yang tinggi agar SMK mampu menghasilkan lulusan yang kompeten dalam bidang literasi data, literasi teknologi, dan literasi manusia sebagai tenaga kerja produktif dan profesional yang diakui secara nasional dan internasional. (<http://psmk.kemdikbud.go.id>)

b. Unsur Pelayanan Akademik

Pelayanan pada dasarnya bertujuan untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Menurut Sugiarto (1999) dalam Rahayu (2016, hlm. 4) untuk memuaskan pelanggan dalam dunia bisnis terutama pendidikan terdapat lima unsur pelayanan yang dapat diketahui, yaitu:

- 1) Cepat, ketika melayani siswa minimal sama dengan batas waktu pada standar pelayanan yang ditentukan oleh sekolah.
- 2) Tepat yaitu sesuai bidangnya, pengetahuan, keterampilan dalam menangani masalah dari siswa.
- 3) Aman yaitu para petugas pelayanan yang mampu memberikan perasaan aman kepada pelanggan.

- 4) Ramah tamah yaitu petugas harus bersikap profesional dan ramah untuk pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- 5) Nyaman yaitu membuat pelanggan nyaman dengan pelayanan yang diberikan, sehingga pelanggan merasa senang dan puas.

Terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan, yaitu (Barata, 2013, hlm. 11):

- 1) Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
- 2) Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen atau *customer* yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- 3) Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- 4) Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Dari uraian di atas bahwa unsur pelayanan akademik yang harus di miliki karyawan yaitu cepat, tepat, aman, ramah dan nyaman. Dengan tujuan meningkatkan kepuasan kepada siswa. Unsur pelayanan akan berjalan dengan baik apabila di dukung oleh sekolah yang terdiri dari penyedia layanan, penerima layanan, jenis layanan, dan kepuasan pelanggan.

c. Jenis Pelayanan Akademik

Berbagai penyesuaian konsep tentunya dapat diterapkan dalam memberikan pelayanan akademik kepada siswa. Dalam kaitan dengan dunia pendidikan, pelayanan dibagi menjadi tiga, yaitu pelayanan akademik atau kurikuler, administrasi dan ekstra kurikuler. Penelitian ini lebih menitik beratkan kepada pelayanan akademik dengan tidak mengesampingkan pelayanan non akademik. Dalam Rahayu (2016, hlm. 5) beberapa jenis pelayanan akademik dapat diuraikan secara singkat yaitu :

- 1) Pelayanan akademik tentang pembelajaran melibatkan banyak unsur, seperti: guru, dimana guru mempunyai fungsi yang sangat dominan dalam memberikan pelayanan akademik terhadap siswa.

Karena pada dasarnya tugas guru selama berada di sekolah yaitu untuk mengajarkan siswa bagaimana cara belajar dan cara berpikir kritis, mendidik dan mengetahui karakteristik siswa yang berbeda.

- 2) Pelayanan akademik tentang kurikulum, Nasution seperti dikutip Subroto (2010, hlm. 56) mengungkapkan bahwa siswa harus diberi pembelajaran dalam sebuah bentuk pembelajaran tentang organisasi, sehingga kurikulum menjadi salah satu alat untuk mencapai suatu tujuan.
- 3) Sarana dan prasarana pendukung, Sarana pendukung termasuk alat alat, bahan ajar, ruang kelas laboratorium, serta fasilitas lain seperti gedung, mushola untuk mendukung proses pembelajaran.

Berdasarkan penjelasan di atas pelayanan akademik yang di rasakan oleh siswa yaitu dari segi pelayanan pembelajaran di dalam kelas dengan guru, kurikulum yang digunakan oleh sekolah, serta sarana dan prasarana yang mendukung siswa selama jenjang pendidikan.

d. Fungsi Pelayanan Akademik

Pelayanan akademik memiliki beberapa fungsi, serta kedudukannya untuk menjadi pusat administrasi yang memiliki peran secara langsung terhadap berlangsungnya proses pembelajaran. Berdasarkan uraian tugas staf akademik kesiswaan di SMK Armaniyah.

Berikut tugas dari pelayanan akademik secara umum yaitu :

- 1) Merancang bahan, rencana kegiatan dan pelayanan akademik kesiswaan
- 2) Melaksanakan kegiatan pelayanan akademik kesiswaan dan alumni
- 3) Melakukan evaluasi mengenai pelayanan akademik
- 4) Melakukan tugas – tugas lain yang diberikan oleh atasan

Berdasarkan uraian diatas dapat lebih diperjelas sebagai berikut:

- 1) Menyiapkan, menghimpun, mendistribusikan, merekapitulasi daftar hadir guru dan siswa yang aktif dan tidak aktif
- 2) Menghimpun serta mengelola nilai siswa

- 3) Mengarsipkan dokumen siswa serta menyiapkan untuk melaksanakan ujian siswa
- 4) Membantu siswa untuk melakukan studi lanjut ke perguruan tinggi
- 5) Melakukan tugas-tugas lain yang diberikan atasan.

Dari penjelasan di atas mengenai fungsi akademik, dapat dilihat bahwa dalam proses belajar mengajar posisi akademik dianggap sangat penting. Sehingga patut untuk dilakukan evaluasi secara berkesinambungan, pelayanan yang diberikan agar mampu memberikan kenyamanan kepada siswa dalam meningkatkan kepuasan siswa.

e. Dimensi Pelayanan Akademik

Setiap penyelenggara pelayanan sudah semestinya memiliki standar pelayanan untuk jaminan bagi para penerima pelayanan. Pelayanan didasarkan atas hubungan dengan kepuasan pelanggan yang merupakan kunci untuk mempertahankan pelanggan dan memberikan keuntungan secara *financial*. Menurut Lupiyoadi (2014 hlm. 217) ada lima dimensi pokok yang digunakan sebagai indikator pelayanan akademik sebagai berikut:

- 1) Berwujud (*Tangible*) seperti fasilitas sarana dan prasarana, ataupun pekerja di sekolah.
- 2) Keandalan (*Reliability*) yaitu keterampilan yang dimiliki karyawan untuk memberikan pelayanan yang baik, menjanjikan serta memuaskan.
- 3) Daya tanggap (*Responsiviness*) yaitu keinginan para pegawai untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan pada pelanggan dengan tanggap dan tepat waktu.
- 4) Jaminan (*Assurance*) meliputi kemampuan, pengetahuan dan sifat dapat dipercaya serta keyakinan karyawan yang membuat pelanggan terbebas dari keragu - ragan dan ketidakpastian. Pelayanan yang memiliki:
 - a) Komunikasi (*Communication*), yaitu secara terus-menerus memberikan informasi kepada siswa dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga dapat dengan mudah di mengerti. di samping itu hendaknya dapat secara cepat dan tanggap dalam menyikapi keluhan dan komplain yang dilakukan oleh para siswa.
 - b) Kredibilitas (*Credibility*), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada siswa, *believability* atau sifat kejujuran. Menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik pada masa yang akan datang.

- c) Keamanan (*Security*), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari siswa akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan memberikan suatu jaminan kepercayaan yang maksimal.
 - d) Kompetensi (*Competence*) yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada siswa dapat dilaksanakan dengan optimal.
 - e) Sopan Santun (*Courtesy*), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh instansi atau lembaga dalam memberikan pelayanan kepada siswa. Jaminan akan sopan santun yang ditawarkan kepada siswa sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.
- 5) Empati (*Empathy*) merupakan sebuah keringanan dalam membangun komunikasi secara pribadi ataupun umum serta memberikan perhatian yang lebih kepada pelanggan.

Berdasarkan 5 indikator pelayanan, periset mengembangkan skala SERQUAL yang menyatakan bahwa ada toleransi atau kisaran dimana dimensi jasa di anggap memuaskan. Berikut atribut SERQUAL menurut A Parasuraman, Valerie A, Zeithmal, dan Leonard L. Berry dalam Kotler (2013, hlm. 52)

Tabel 2.1
Atribut SERQUAL

Keandalan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan 2. Keandalan dalam penanganan masalah layanan pelanggan 3. Melaksanakan jasa dengan benar pada saat pertama 4. Menyediakan jasa pada waktu yang dijanjikan 5. Mempertahankan catatan bebas kesalahan 6. Karyawan yang mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan.
Daya Tanggap	<ol style="list-style-type: none"> 1. Selalu memberitahu pelanggan tentang kapan layanan akan dilaksanakan 2. Layanan tepat waktu bagi pelanggan 3. Kesiapan untuk membantu pelanggan 4. Kesiapan untuk merespons permintaan pelanggan
Jaminan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan menanamkan keyakinan pada pelanggan 2. Membuat pelanggan merasa aman dalam transaksi mereka

	3. Karyawan yang selalu sopan
Empati	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan 2. Karyawan yang menghadapi pelanggan dengan cara yang penuh perhatian 3. Mengutamakan kepentingan terbaik pelanggan 4. Karyawan yang memenuhi kebutuhan pelanggan mereka 5. Jam bisnis yang nyaman
Wujud	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peralatan modern 2. Fasilitas yang tampak menarik secara visual 3. Karyawan yang memiliki penampilan rapih dan profesional 4. Bahan yang berhubungan dengan jasa mempunyai daya tarik visual

Sumber : A Parasuraman, Valerie A, Zeithmal, dan Leonard L.Berry "A Conceptual model of service quality and its implications fot future research," *journal of marketing* (musim gugur 1985):41-50 dalam Kotler (2013, hlm. 52).

Berdasarkan penjelasan di atas, bahwa indikator pelayanan dalam Kotler yang terdiri dari lima aspek yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan wujud. Dari ke lima aspek tersebut ada kaitannya dengan akademik yang dapat dilihat dengan jelas dan mudah dipahami. Karena penjelasan dari setiap aspek yang memiliki poin-poin yang membahas segi akademik di sekolah.

4. Kepuasan

a. Pengertian Kepuasan

Dewasa ini, perhatian terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan telah semakin besar. Semakin banyak pihak yang menaruh perhatian terhadap hal ini. Pihak yang saling banyak berhubungan langsung dengan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah pelayanan terhadap pelanggan. Persaingan yang semakin ketat, dimana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan posisi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama.

Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin *satis* (artinya cukup baik, memadai) dan *facio* (melakukan atau membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Suharno dan Retnoningsih (2012, hlm. 393) mengungkapkan kepuasan asal katanya adalah puas yang berarti merasa senang, lega, kenyang, dan sebagainya karena sudah merasai secukup-cukupnya atau sudah terpenuhi hasrat hatinya. Kepuasan merupakan sebuah tingkatan dari perasaan seorang baik senang atau tidak setelah mendapatkan hasil yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya Oliver dikutip oleh Supranto (2011) dalam Mariska (2015, hlm.2).

Menurut Kotler (2000) dalam Susanto (2014, hlm. 91) Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan. Seseorang dengan tingkat kepuasan yang tinggi, mengindikasikan sikap positif. Sebaliknya seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya mengindikasikan sikap yang negatif. Selanjutnya, kepuasan kerja meliputi indikator-indikator sebagai berikut: 1) Pekerjaan itu sendiri, 2) Kesesuaian pekerjaan dengan kepribadian, 3) Upah dan promosi, 4) Sikap teman sekerja dan atasan, dan 5) Kondisi lingkungan kerja.

Berdasarkan pengertian di atas kepuasan merupakan sebuah perasaan yang dirasakan orang - orang baik perasaan puas, senang atau tidak senang, setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan seseorang. Keberhasilan sekolah dapat diukur dari kepuasan siswanya. Hal ini senada dengan Wijaya dalam Rustami (2016, hlm. 43) yang mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan jasa pendidikan adalah salah satu faktor penentu keberhasilan kompetensi pendidik.

b. Tipe Kepuasan pelanggan

Tjiptono dalam Fikri (2016, hlm. 122) membedakan tiga tipe kepuasan dan dua tipe ketidakpuasan, yakni:

- 1) *Demanding customer satisfaction*
Tipe ini merupakan tipe kepuasan yang aktif. Adanya emosi positif dari konsumen, yakni optimisme dan kepercayaan.
- 2) *Stable customer satisfaction*
Konsumen dengan tipe ini memiliki tingkat aspirasi pasif dan perilaku yang menuntut. Emosi positifnya terhadap penyedia jasa bercirikan *steadiness* dan *trust* dalam relasi yang terbina saat ini. Konsumen menginginkan segala sesuatunya tetap sama.
- 3) *Resigned customer satisfaction*
Konsumen dalam tipe ini juga merasa puas namun kepuasannya bukannya disebabkan oleh pemenuhan harapan, namun lebih didasarkan pada kesan bahwa tidak realistis untuk berharap lebih.
- 2) *Stable customer dissatisfaction*
Konsumen dalam tipe ini tidak puas terhadap kinerjanya, namun mereka cenderung tidak melakukan apa-apa.
- 3) *Demanding dissatisfaction*
Tipe ini bercirikan tingkat aspirasi aktif dan perilaku menuntut. Pada tingkat emosi, ketidakpuasannya menimbulkan protes dan oposisi.

Dari uraian di atas kepuasan pelanggan memiliki tiga tipe ada yang sangat puas, puas dan kurang puas. Akan tetapi untuk ketidakpuasan ada dua tipe tidak puas dan sangat tidak puas. Hal tersebut tergantung dengan pelayanan yang diberikan seperti apa dan bagaimana. Sehingga mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

5. Siswa

a. Pengertian Siswa

Siswa sebagai peserta didik merupakan salah satu masukan yang berperan menentukan keberhasilan proses pendidikan (Kompri, 2015, hlm. 305). Peserta didik merupakan suatu komponen masukan dalam sistem pendidikan, yang selanjutnya diproses dalam proses pendidikan, sehingga menjadi manusia yang berkualitas sesuai dengan tujuan pendidikan nasional (Oemar Hamalik, Kurikulum dan pembelajaran)

Menurut ketentuan umum Undang – Undang RI No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, peserta didik adalah anggota masyarakat yang berusaha mengembangkan potensi diri melalui proses

pembelajaran yang tersedia pada jalur, jenjang, dan jenis pendidikan tertentu.

Pengertian dari siswa atau peserta didik menurut Suhardan (2006) dalam Martasubrata (2016, hlm. 138) peserta didik sebagai orang yang memiliki kekuatan dalam bentuk kebebasan memilih lembaga pendidikan mana yang ia sukai, karena kecocokannya dengan keinginan, harapan, dan kebutuhannya. Sedangkan Nasihin dan Sururi dalam Nadira (2016, hlm 40) yaitu:

Peserta didik adalah orang atau individu yang mendapatkan pelayanan pendidikan sesuai dengan bakat, minat, dan kemampuannya agar tumbuh dan berkembang dengan baik serta mempunyai kepuasan dalam menerima pelajaran yang diberikan oleh pendidiknya.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, peserta didik merupakan subjek penelitian yang akan di tingkatkan sebuah kemampuan dan keterampilannya melalui proses pendidikan baik bersifat formal atau non formal. Jadi peserta didik diartikan sebagai siswa yang sedang melakukan kegiatan belajar mengajar di lembaga pendidikan atau sering disebut dengan sekolah.

b. Alasan Siswa Sebagai Pelanggan Pendidikan

Terdapat beberapa alasan mengapa peserta didik (siswa) harus dapat dipenuhi kebutuhan dan keinginannya, seperti yang dijelaskan oleh Suhardan dalam Rustami (2016, hlm. 44) bahwa peserta didik adalah *client* yang kebutuhan belajarnya harus dapat dipenuhi oleh pendidik dengan baik sebab:

- 1) Peserta didik adalah orang yang memiliki kekuatan dalam bentuk kebebasan memilih lembaga pendidikan mana yang ia sukai, karena kecocokannya dengan keinginannya, harapan dan kebutuhannya.
- 2) Peserta didik adalah orang yang mempunyai pilihan untuk menempuh ilmu sesuai dengan cita - cita dan harapan masa depan.
- 3) Peserta didik adalah individu yang memiliki kepribadian, tujuan, cita-cita hidup dan potensi diri, oleh karena itu ia tak dapat diperlakukan semena-mena.
- 4) Peserta didik adalah seseorang yang selalu berkembang dan berubah, kebutuhannya pada hari ini belum tentu sama dengan kebutuhan kemarin, implikasinya perlakuan yang diberikan harus dapat diperbaiki menyusul perubahan dan kemajuan yang diinginkannya.

- 5) Peserta didik menuntut pelayanan individual dan kelompok.
- 6) Peserta didik tumbuh dan berkembang, memperoleh kemajuan belajar, menuntut evaluasi untuk diketahui perubahannya.

Dari uraian di atas alasan peserta didik (siswa) sebagai pelanggan pendidikan karena siswa sebagai seseorang yang sedang berkembang dan memperoleh kemajuan belajar di sebuah lembaga pendidikan dan mempunyai tujuan untuk dicapai.

c. Hak dan Kewajiban Siswa

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional setiap peserta didik pada setiap satuan pendidikan mempunyai hak sebagai berikut:

- 1) Mendapatkan pendidikan agama sesuai dengan agama yang dianutnya dan diajarkan oleh pendidik yang seagama
- 2) Mendapatkan pelayanan pendidikan sesuai dengan bakat, minat, dan kemampuannya
- 3) Mendapatkan beasiswa bagi yang berprestasi yang orang tuanya tidak mampu membiayai pendidikannya
- 4) Mendapatkan biaya pendidikan bagi mereka yang orang tuanya tidak mampu membiayai pendidikannya
- 5) Pindah ke program pendidikan pada jalur dan satuan pendidikan lain yang setara
- 6) Menyelesaikan program pendidikan sesuai dengan kecepatan belajar masing-masing dan tidak menyimpang dari ketentuan batas waktu yang ditetapkan.

Selain itu peserta didik juga memiliki kewajiban yaitu:

- 1) Menjaga norma-norma pendidikan untuk menjamin keberlangsungan proses dan keberhasilan pendidikan
- 2) Ikut menanggung biaya penyelenggaraan pendidikan, kecuali bagi peserta didik yang dibebaskan dari kewajiban tersebut sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

6. Kepuasan Siswa

a. Pengertian Kepuasan Siswa

Arief (2009, hlm. 166) mengungkapkan bahwa dalam suatu bisnis pada dasarnya untuk menciptakan para pelanggan merasa puas. Konsep kepuasan pelanggan masih bersifat abstrak. Pencapaian kepuasan dapat merupakan proses yang sederhana maupun kompleks dan rumit. Peranan setiap individu dalam pemberian pelayanan sangat penting dalam terciptanya kepuasan. Dari penjelasan tersebut dapat dilihat bahwa kepuasan pelanggan merupakan faktor yang paling penting untuk memenangkan sebuah persaingan, terutama dalam era globalisasi.

Sopiatin (2010, hlm. 33) mengungkapkan “Kepuasan siswa merupakan suatu sikap positif siswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan yang diberikan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya”. Menurut Tjiptono dan Chandra (2011 hlm. 312) kepuasan siswa yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia persepsikan dengan harapannya. Selain itu Hoffman dan Beteson dalam Arief (2006, hlm. 167) mengungkapkan kepuasan atau ketidakpuasan siswa yaitu perbandingan dari ekspektasi kepada persepsi mengenai interaksi pelayanan jasa yang sebenarnya.

Sementara Sugito dalam Rustami (2016, hlm. 44) mengungkapkan bahwa kepuasan siswa adalah suatu keadaan terpenuhinya, harapan, dan kebutuhan siswa. Kemudian Sumaedi (2011) dalam Martasubrata (2016, hlm 138) mengungkapkan kepuasan siswa merupakan evaluasi emosional dari berbagai hasil dan pengalaman yang berhubungan dengan pendidikan yang benar-benar mereka peroleh dibandingkan dengan harapan mereka sebelumnya. Kepuasan siswa adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan siswa tentang pelayanan karyawan, kompetensi guru yang didukung oleh sarana prasarana dan kepemimpinan dengan apa yang siswa rasakan setelah mendapatkan pelayanan.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas kepuasan siswa merupakan perasaan senang, puas, terpenuhinya keinginan, harapan dan kelegaan siswa terhadap sekolah dari segi pelayanan akademik dan hal-hal yang menjadi kebutuhannya selama melaksanakan jenjang pendidikan di sekolah yang didukung oleh sarana prasarana serta pelayanan akademik yang berkualitas. Kinerja yang dirasakan siswa adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang diterima setelah merasakan pelayanan. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja (*performance*) dan harapan (*expectation*). Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas (*dissatisfaction*). Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas atau senang (*delight*). Kepuasan yang tinggi atau kesenangan dapat menciptakan kelekatan emosional terhadap institusi, yang membuat kesetiaan siswa yang tinggi. Dengan demikian, siswa akan loyal terhadap sebuah lembaga pendidikan.

Dalam bukunya *Measuring Customer Satisfaction* (mengukur kepuasan pelanggan), Gerson (1993) mengemukakan bahwa hubungan antara mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan. Kepuasan adalah persepsi pelanggan bahwa harapan telah terpenuhi. Oleh karena itu, jika pelayanan akademik baik maka kepuasan pelanggan akan mengikutinya.

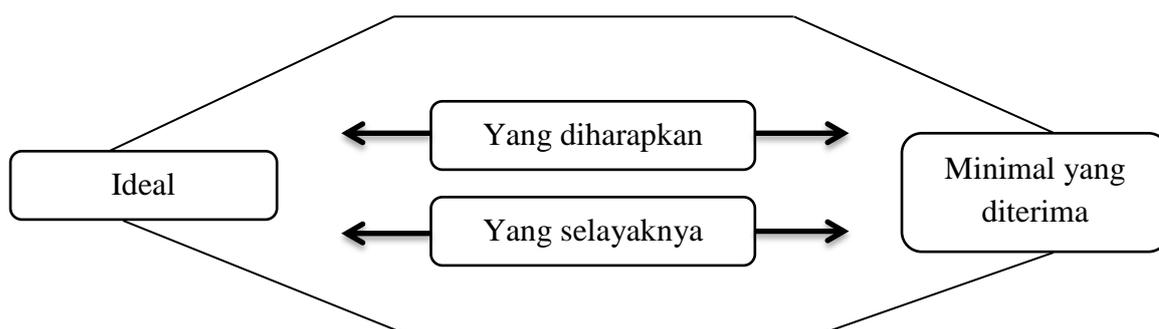
Lovelock & Wright (2002) dalam Reina (2012, hlm. 565) tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi adalah suatu jaminan kebijakan untuk mengatasi suatu kesalahan. Pelanggan jangka panjang biasanya lebih pemaaf dalam situasi seperti ini, karena kejadian pengalaman yang jelek akan digantikan oleh pengalaman positif sebelumnya, dan pelanggan yang puas kurang dapat dipengaruhi oleh tawaran dari pesaing. Tidak mengherankan bahwa banyak perusahaan menempatkan banyak penekanan pada kepuasan pelanggan, memberikan hubungan yang positif kepada kesetiaan pelanggan, pangsa pasar, dan keuntungan.

b. Harapan Siswa Sebagai Pelanggan Pendidikan

Siswa dapat dikatakan sebagai pelanggan karena mereka membayar jasa pendidikan untuk menuntut ilmu. Hal ini tentunya di iringi dengan

harapan-harapan yang siswa inginkan selama melakukan jenjang pendidikan. Seperti pelayanan, fasilitas, kualitas guru, dan kepemimpinan yang baik. Dalam Kotler (2013, hlm. 50) Pelanggan membentuk ekspektasi jasa dari banyak sumber, seperti pengalaman masa lalu, berita dari mulut ke mulut, dan iklan. Secara umum pelanggan membandingkan jasa anggapan dengan jasa yang diharapkan. Jika jasa anggapan berada di bawah jasa yang diharapkan pelanggan kecewa. Pelanggan akan sangat puas apabila mendapatkan pengalaman yang melebihi harapannya.

Dengan mengacu pada harapan tersebut maka tentunya setiap siswa memiliki pendapat yang berbeda-beda antara siswa satu dengan siswa yang lain. Ada sebagian siswa yang berpendapat bahwa standar yang tinggi tidak dapat dipenuhi oleh lembaga, ada yang sedang dan ada juga yang rendah. Pengaruh harapan terhadap kepuasan siswa digambarkan oleh Nasution dalam Sopiadin (2010, hlm. 36) sebagai berikut:



Sumber : Nasution dalam Sopiadin (2010, hlm. 36)

Gambar 2.1

Pengaruh Harapan Terhadap Kepuasan Siswa

Dari gambar di atas dapat dikatakan bahwa antara yang diharapkan dengan kondisi ideal tidak boleh terlalu jauh dengan yang diterima. Semakin dekat yang diterima dengan yang sebenarnya, akan semakin dapat dipenuhi kepuasan siswa. Levin, Brook dan Howard High Expectation dalam Sopiadin (2010, hlm. 37) mengatakan sekolah membangun harapan yang tinggi kepada semua siswa serta memberikan dorongan untuk mencapai harapan - harapan tersebut akan mencapai tingkat kesuksesan akademik yang tinggi.

c. Indikator Kepuasan Siswa

Kepuasan pelanggan adalah harapan yang dibandingkan dengan tingkat kinerja atau hasil yang dirasakan oleh seseorang. Seperti siswa akan merasa puas kinerja atau pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan yang diinginkan. Menurut Garbarino dan Jhonson, Anderson dan Narus, Gervin dalam Tjiptono (2005, hlm. 85) indikator dari kepuasan siswa diantaranya:

- 1) senang, artinya siswa yang puas akan menunjukkan rasa senang terhadap apa yang telah diberikan oleh sekolah.
- 2) *share positive information* artinya siswa yang puas akan berbagi informasi positif, seperti merekomendasikan sekolah sebagai tempat menimba ilmu serta menceritakan keunggulan sekolah kepada kerabat dekat.
- 3) Tidak *complain* artinya tidak ada keluhan yang berarti terhadap apa yang telah di berikan oleh sekolah

Dalam mengukur kepuasan pelanggan dalam sebuah pelayanan, indikator kepuasan pelanggan yaitu siswa menurut pemikiran yang dikembangkan Tjiptono dalam Tuerah (2015, hlm 424-425) sebagai berikut :

- 1) Kesesuaian harapan
Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan konsumen
- 2) Minat berkunjung kembali
Merupakan kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pelayanan kembali
- 3) Kesediaan merekomendasikan
Merupakan kesediaan konsumen untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakan kepada teman atau keluarga

Selain itu menurut Yuliarmi dan Risyasa (2007) dalam Panjaitan dan Yuliati (2016, hlm. 271) indikator kepuasan siswa yaitu :

- 1) Kesesuaian pelayanan dengan tingkat harapan
- 2) Tingkat kepuasan apabila dibandingkan dengan yang sejenis

3) Tidak ada pengaduan atau komplain yang diberikan

Dari uraian di atas dapat dikatakan bahwa sebuah kepuasan siswa dapat dilihat dari indikator tersebut. Oleh karena itu apabila siswa sebagai konsumen memiliki kepuasan yang optimal maka dapat menguntungkan pelayanan akademik, sehingga mampu memberikan citra baik kepada orang lain. Dalam hal ini sekolah perlu memperhatikan pelayanan akademik agar mampu memberikan kepuasan kepada siswa.

d. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa menurut Dib dan Alnazer (2013, hlm. 286) diantaranya:

1) *Service* (Pelayanan)

Alves dan Rapso (Dib dan Alnazer 2013, hlm. 286) menyimpulkan kualitas yang dirasakan dalam kepuasan lebih tinggi pada bagian fungsi kualitas, hasil ini dapat dihubungkan dengan fakta layanan pendidikan menjadi sangat penting untuk kebutuhan siswa.

2) *Image* (citra)

Citra merupakan kesan keseluruhan yang muncul dalam benak masyarakat tentang sekolah. Menurut Torpor (Dib dan Alnazer 2013, hlm. 286) bahwa sekolah harus bersaing melalui citra dengan mengetahui beberapa hal yaitu citra sekolah kejuruan dibandingkan dengan sekolah kejuruan lain, dan persepsi masyarakat internal dan eksternal terhadap citra sekolah tersebut.

3) Nilai yang dirasakan

Nilai yang dirasakan adalah penilaian konsumen serta keseluruhan dari utilitas suatu produk berdasarkan persepsi yang dirasakan dan diberikan (Zithaml dalam Dib et al, 2013, hlm. 286)

Selain itu Lupiyoadi (2011, hlm. 103) mengungkapkan bahwa ada lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu:

- 1) Kualitas produk
- 2) Kualitas layanan (pelayanan)
- 3) Emosional
- 4) Harga
- 5) Biaya

Faktor-faktor yang menentukan harapan pelanggan meliputi kebutuhan pribadi, pengalaman masa lampau, rekomendasi dari mulut ke mulut, dan iklan. Kepuasan terhadap pelayanan dapat dilihat dari program kepuasan pelanggan, menurut Tjiptono (2014, hlm. 358-361)

ada tujuh elemen yang perlu diperhatikan sebagaimana berikut:

- 1) Barang dan jasa berkualitas
- 2) *Relationship marketing*
- 3) Program promosi loyalitas
- 4) Fokus pada pelanggan terbaik
- 5) Sistem penanganan komplain
- 6) *Unconditional guarantees*
- 7) *Program pay-for-performance*

Bedasarkan penjelasan di atas faktor tersebut yang menjadi penyebab suatu penilaian siswa terhadap pelayanan akademik. Penilaian tersebut dapat bernilai positif ataupun negatif. Dimana harapan siswa akan dibandingkan dengan tingkat kinerja dari pelayanan akademik ataupun hasil yang dirasakan langsung oleh siswa tersebut. Sehingga rasa tidak puas tergantung pada sikap pelanggan terhadap ketidaksesuaian senang atau tidak senang. Kondisi yang umum terjadi adalah siswa dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan yang umum yaitu:

- 1) Kinerja di bawah harapan, siswa akan tidak puas.
- 2) Kinerja sesuai dengan harapan, siswa akan puas.
- 3) Kinerja melampaui harapan, siswa akan merasa sangat puas.

7. Pengaruh Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Siswa

Berdasarkan kajian teori mengenai pelayanan akademik tinjauan tentang apa dan bagaimana pelayanan akademik dilaksanakan serta perihal kepuasan siswa di atas, menarik untuk mencermati pengaruh pelayanan akademik terhadap kepuasan siswa. Dalam Apriliana (2014, hlm. 213) penerapan pelayanan akademik di sebuah sekolah sebagai salah satu lembaga pendidikan formal dituntut untuk memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas yaitu sesuai dengan harapan dan keinginan siswa tanpa melihat status sosial dari siswa yang bersangkutan.

Sekolah menganggap bahwa pelayanan akademik dan pelayanan non akademik merupakan salah satu faktor yang dapat menunjang keberhasilan belajar siswa. Menurut Sudarwan (1995) dalam Susanto (2014, hlm. 92) ada empat hal yang harus diperhatikan dalam peningkatan pembelajaran di

sekolah meliputi: 1) metode mengajar; 2) mutu pembelajaran; 3) tidak hanya bersifat *descriptive oriented* tetapi mencakup penerapan ilmu yang dipelajari; dan 4) kegiatan pembelajaran membentuk siswa untuk dapat berdiri sendiri secara akademis melalui pola pikir analitis.

Dengan adanya pelayanan akademik akan sangat membantu siswa dalam merencanakan pembelajaran dalam berbagai aspek yang berhubungan dengan kebutuhan siswa. Akademik membantu dengan cara memberikan jasa pelayanan baik secara langsung maupun secara tidak langsung kepada siswa untuk membantu menyelesaikan segala keperluan siswa dengan mudah. Pengertian pelayanan akademik dalam kurikulum pembelajaran menurut Rosita (2011) dalam Susanto (2014, hlm. 91) adalah upaya yang sistematis dari pendidikan untuk memfasilitasi peserta didik menguasai isi dari kurikulum melalui sebuah proses pembelajaran sehingga mereka mampu mencapai kompetensi standar yang diterapkan.

Kepuasan siswa merupakan kunci utama lembaga pendidikan agar mampu bertahan dalam menghadapi sebuah tantangan sekarang dan dimasa yang akan datang. Kepuasan siswa ditentukan oleh kualitas yang diberikan oleh pelayanan akademik, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap sekolah, yang saat ini dijadikan sebagai tolak ukur bagi sekolah. Sopiadin (2010, hlm. 33) mengungkapkan “Kepuasan siswa merupakan suatu sikap positif siswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan yang diberikan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya”. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja (*performance*) dan harapan (*expectation*). Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas (*dissatisfaction*). Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas atau senang (*delight*).

Gerson (1993) dalam Arief (2006, hlm. 169) mengemukakan bahwa hubungan antara mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan. Kepuasan adalah persepsi pelanggan bahwa harapan telah terpenuhi. Oleh karena itu, jika pelayanan akademik baik maka kepuasan pelanggan akan mengikutinya. Pelanggan dengan kata lain yaitu siswa, sebagai pelanggan pendidikan.

B. Hasil Penelitian Terdahulu

Tabel 2.2
Penelitian Terdahulu

No	Judul, Nama Pengarang dan Tahun	Tempat Penelitian	Metode Penelitian	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Di Subbag Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta Oleh Arifah Alfiani NIM 12101241029 Program Studi Manajemen Pendidikan Jurusan Administrasi	Subbag Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta	Metode penelitian yang digunakan deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara <i>propotionate stratified random sampling</i> . Teknik pengumpulan data menggunakan	Hasil Penelitian ini menunjukkan: 1) Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek <i>Tangibles</i> secara umum memiliki nilai sebesar 75%, 2) Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek <i>Responsiveness</i> secara umum memiliki nilai	- Peneliti terdahulu dan yang akan diteliti menggunakan kepuasan dan pelayanan akademik untuk diteliti.	- Judul penelitian terdahulu tidak sama dengan penelitian yang akan diteliti - Subjek dan objek penelitian terdahulu tidak sama dengan penelitian yang akan dilakukan - Pada penelitian terdahulu variabel

	Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta 2016		skala sikap. Teknik analisis data menggunakan uji kecenderungan dan persentase distribusi.	sebesar 71%, 3) Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek <i>Reliability</i> secara umum memiliki nilai sebesar 70%, 4) Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek <i>Empathy</i> secara umum memiliki nilai sebesar 72%, 5) Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek <i>Assurance</i> secara umum memiliki nilai sebesar 73%.		X yaitu kepuasan mahasiswa dan variabel Y pelayanan akademik, sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan kebalikannya variabel X yaitu pelayanan akademik dan variabel Y kepuasan mahasiswa.
--	--	--	---	---	--	---

2.	Mutu Pelayanan Akademik Dalam Memenuhi Kepuasan Mahasiswa Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung Oleh Nalendro Pambasmi Angkoro Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung 2017	Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung	Penelitian kualitatif, deskriptif, penelitian ini bersifat lapangan untuk mengumpulkan data menggunakan metode observasi sebagai metode pokok dan dilengkapi dengan metode interview, kuesioner, dan dokumentasi	Berdasarkan hasil pengolahan data bagian akademik sudah melaksanakan pelayanan sesuai dengan tugas pokok dan tanggung jawabnya, hanya ada beberapa aspek yang belum maksimal seperti sarana tunggu dan jaringan aplikasi yang sering bermasalah. Dalam hal memenuhi kepuasan mahasiswa dapat dikatakan sesuai dengan kebutuhan dan mahasiswa puas	- Peneliti terdahulu dan yang akan diteliti menggunakan pelayanan akademik atau terdapat persamaan divariabel X	- Judul penelitian terdahulu tidak sama dengan penelitian yang akan diteliti - Objek dan tempat penelitian terdahulu tidak sama dengan penelitian yang akan dilakukan - Metode penelitian dan pendekatan penelitian yang akan dilakukan berbeda dengan penelitian terdahulu
----	---	---	--	---	---	---

				dengan pelayanan yang diberikan		
3.	Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Teknik Universitas Pasundan Bandung Oleh Rahayu Rianggihani Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia 2013	Fakultas Teknik Universitas Pasundan Bandung	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan angket.	Hasil perhitungan kecenderungan umum dengan menggunakan Weighted Mean Scored (WMS), mewujudkan bahwa layanan akademik di lingkungan Fakultas Teknik Unpas Bandung termasuk kategori baik dengan skor rata-rata 2.83 dan kepuasan mahasiswa termasuk kategori baik dengan skor rata-rata sebesar 2.66	- Peneliti yang telah dilakukan, maupun penelitian yang akan dilakukan terdapat persamaan di variabel X yaitu pelayanan akademik - Penelitian yang telah dilakukan, maupun penelitian yang akan dilakukan terdapat persamaan	- Judul penelitian terdahulu tidak sama dengan penelitian yang akan diteliti - Objek dan tempat penelitian terdahulu tidak sama dengan penelitian yang akan diteliti

					<p>divariabel Y yaitu kepuasan</p> <ul style="list-style-type: none">- Penelitian yang telah dilakukan maupun penelitian yang akan dilakukan terdapat persamaan pada pendekatan penelitian yaitu pendekatan kuantitatif.	
--	--	--	--	--	--	--

Dari beberapa penelitian di atas, atau hasil penelitian terdahulu secara umum terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan. Diantaranya terdapat perbedaan yaitu tempat pelaksanaan penelitian, subjek, objek dalam penelitian, metode dan pendekatan penelitian. Selanjutnya terdapat persamaan pada variabel X yaitu pelayanan akademik dan variabel Y kepuasan. Dapat diambil kesimpulan bahwa dari ketiga penelitian terdahulu, dengan penelitian yang akan dilakukan terdapat persamaan secara keseluruhan yaitu sama - sama meneliti kepuasan.

C. Kerangka Pemikiran

Sekolah Menengah Kejuruan sebagai salah satu bentuk satuan pendidikan formal dituntut untuk menyediakan jasa pelayanan pendidikan yang berkualitas yaitu sesuai dengan harapan dan keinginan siswa tanpa melihat status sosial dari siswa yang bersangkutan. Dengan tujuan memenuhi kebutuhan siswa selama belajar di sekolah dari awal hingga lulus baik dalam pembelajaran atau diluar pembelajaran. Sekolah menganggap bahwa pelayanan akademik dan pelayanan non akademik merupakan suatu faktor yang dapat menunjang keberhasilan belajar siswa. Pelayanan akademik di sekolah saat ini menurut beberapa siswa belum optimal masih terdapat keluhan dari beberapa siswa terkait pelayanan akademik. Dengan alasan kondisi ruang kelas, ruang laboratorium praktikum kurang nyaman dan memadai sehingga menciptakan kondisi belajar yang kurang kondusif, kurangnya tenaga sumber daya manusia untuk mengajar, guru kurang dapat menumbuhkan rasa percaya kepada siswa, serta pelayanan staf tata usaha yang belum optimal ketika melayani siswa. Hal tersebut menggambarkan bahwa siswa kurang puas terhadap pelayanan akademik yang diterimanya.

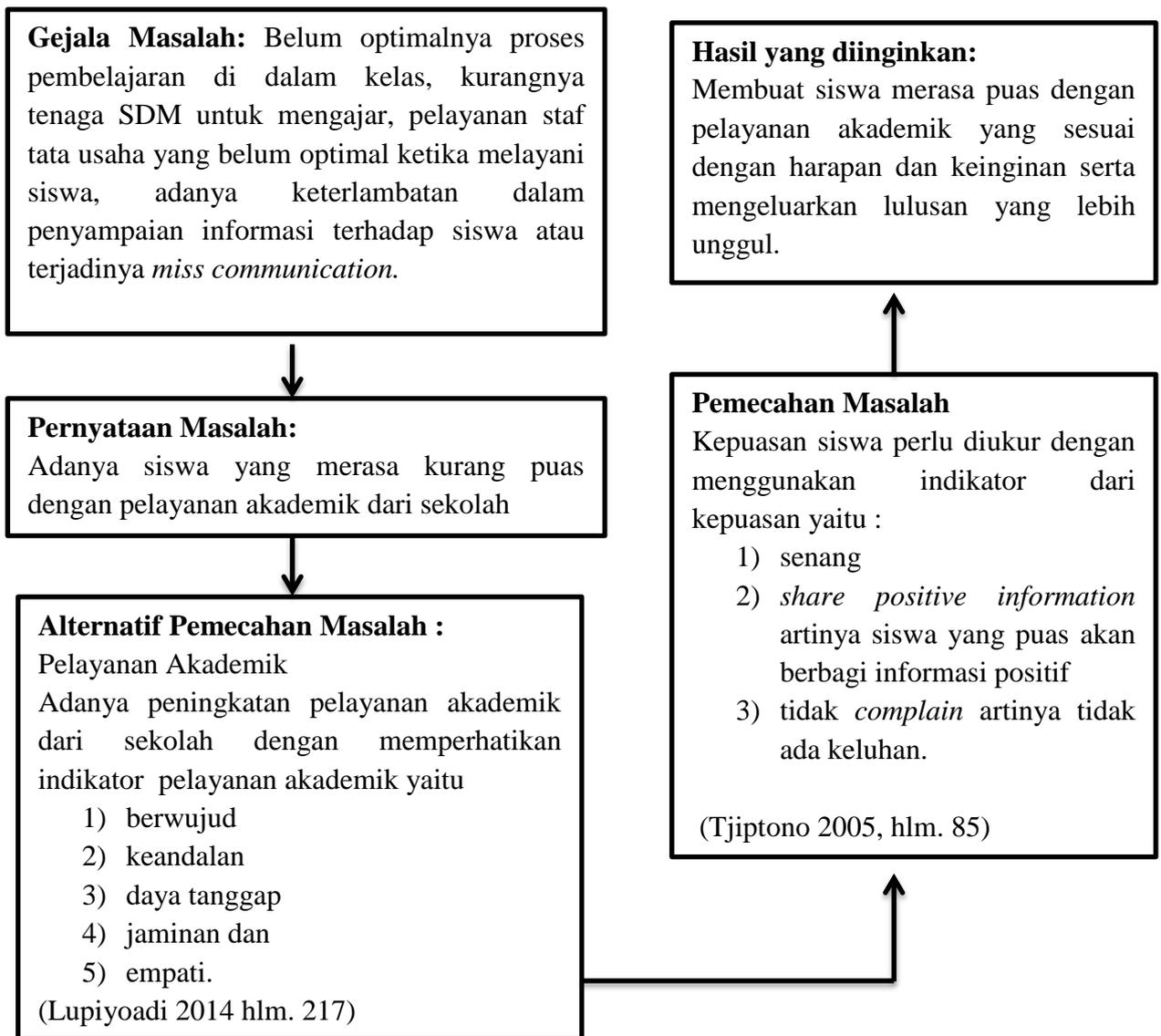
Menurut Kotler dan Keller (2013, hlm. 356) “Pelayanan akademik merupakan semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun”. Pelayanan akademik diartikan sebagai pelayanan yang diberikan sekolah untuk siswa berkaitan dengan kegiatan akademik. Dalam mengevaluasi pelayanan yang sifatnya tidak berwujud, Lupiyoadi (2014 hlm. 217) mengungkapkan ada lima dimensi pokok yang digunakan sebagai

indikator pelayanan akademik yaitu 1) berwujud seperti fasilitas sarana, prasarana, ataupun pekerja di sekolah, 2) keandalan yaitu keterampilan yang dimiliki karyawan untuk memberikan pelayanan yang baik, 3) daya tanggap yaitu keinginan para pegawai untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan tepat waktu, 4) jaminan meliputi kemampuan, pengetahuan dan sifat dapat dipercaya, serta 5) empati merupakan pemberian perhatian yang lebih kepada pelanggan.

Sopiatin (2010, hlm. 33) mengungkapkan “Kepuasan siswa merupakan suatu sikap positif siswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan yang diberikan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya”. Sehingga kepuasan siswa yaitu perasaan senang yang dirasakan seseorang setelah mendapatkan pelayanan. Jika pelayanan gagal untuk memenuhi harapan siswa tidak akan puas demikian apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan siswa akan merasa puas dan apabila pelayanan melebihi harapan siswa akan merasa sangat puas.

Kepuasan siswa tidak dapat diukur dan diketahui begitu saja secara langsung, akan tetapi perlu diukur dengan menggunakan indikator. Dalam Tjiptono (2005, hlm. 85) indikator dari kepuasan siswa yaitu : senang, *share positive information* artinya siswa yang puas akan berbagi informasi positif, tidak *complain* artinya tidak ada keluhan. Dengan indikator -indikator tersebut dapat diketahui dengan mudah apakah pelayanan akademik yang diberikan memberikan kepuasan kepada siswa atau tidak.

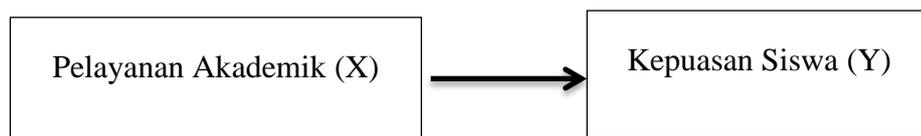
Pelayanan akademik merupakan suatu hal yang dianggap sangat penting untuk keberlangsungan sebuah sekolah dalam menghadapi para pesaing. Karena salah satu alat untuk mengukur pelayanan akademik baik atau tidaknya dapat dirasakan langsung oleh siswa. Diharapkan sekolah mampu untuk meningkatkan pelayanan akademik untuk memuaskan siswa serta mengeluarkan lulusan yang lebih unggul dari sekolah lainnya dan siap untuk bekerja. Konsep dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui seberapa besar pelayanan akademik berpengaruh terhadap kepuasan siswa. Dengan demikian peneliti merumuskan kerangka pemikiran sebagai berikut :



Gambar 2.2

Peta Konsep Kerangka Pemikiran

Berdasarkan penjelasan kerangka pemikiran dan gambar 2.2 di atas, maka peneliti membuat paradigma penelitian yang sesuai dengan penelitian ini yaitu:



Gambar 2.3

Paradigma penelitian

Keterangan :

Variabel X : Pelayanan Akademik

Variabel Y : Kepuasan Siswa

—————> : Pengaruh pelayanan akademik terhadap kepuasan siswa.

D. Asumsi dan Hipotesis

1. Asumsi

Sugiyono (2013, hlm 39) mengungkapkan “bahwa asumsi merupakan pertanyaan yang dianggap benar, serta tujuannya digunakan untuk membantu dan memecahkan masalah yang sedang dihadapi”. Berdasarkan pengertian asumsi tersebut maka untuk mempermudah penelitian penyusunan menentukan asumsi sebagai berikut :

- a. Pelayanan akademik di Sekolah Menengah Kejuruan Armaniyah Kabupaten Bekasi dianggap sudah sesuai dengan kebutuhan siswa.
- b. Petugas pelayanan akademik memahami secara teori dan prosedur dari masing - masing tugasnya secara profesional
- c. Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan siswa seperti memberikan pelayanan yang dibutuhkan siswa dalam merencanakan pembelajaran dan berbagai hal yang berhubungan dengan kebutuhan siswa untuk membantu menyelesaikan keperluan siswa selama jenjang pendidikan.

2. Hipotesis

Sugiyono (2013, hlm. 89) mengungkapkan bahwa ”hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan”. Dikatakan sementara karena pada dasarnya jawaban yang diberikan baru didasarkan teori yang relevan, belum pada fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Berdasarkan kajian teoritis dan kerangka pemikiran diatas maka hipotesis yang diajukan yaitu terdapat pengaruh pelayanan akademik terhadap kepuasan siswa di Sekolah Menengah Kejuruan Armaniyah Kabupaten Bekasi.