BAB I
PENDAHULUAN

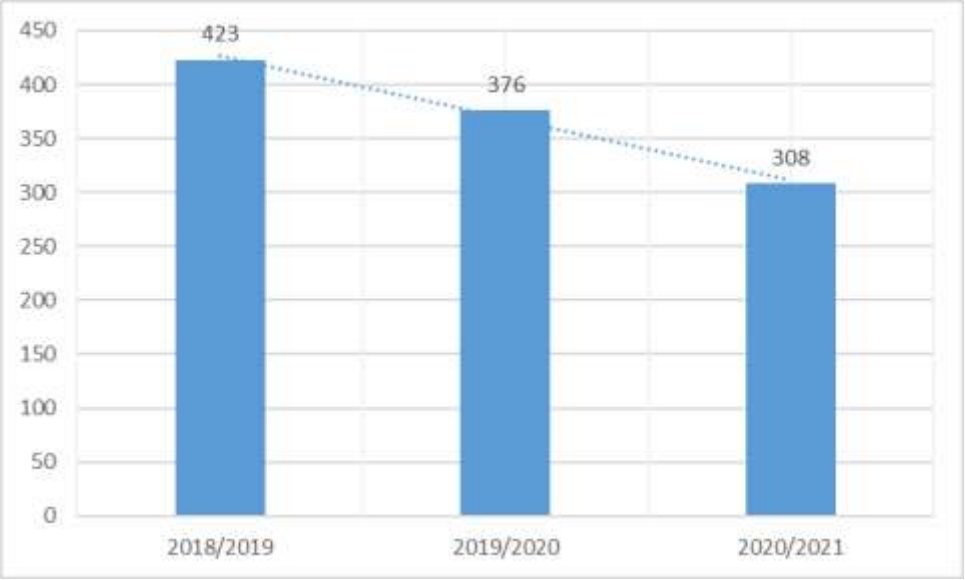
1.1 Latar Belakang

Pendidikan adalah suatu yang penting atau ujung tombak kemajuan suatu bangsa, karena dengan adanya pendidikan yang berkualitas akan menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas. Selain itu dunia pendidikan juga berfungsi untuk memberikan jasa pelayanan pendidikan yang bertujuan menghasilkan sumber daya yang berkualitas, dan mampu menjadi penggerak pembangunan negara, serta berfungsi untuk menghasilkan tenaga kerja yang berkualitas dari berbagai tingkat keahlian tersebut. Pada saat ini kebutuhan masyarakat akan pendidikan semakin meningkat, masyarakat menyadari akan pentingnya ilmu pendidikan untuk menghadapi tantangan dimasa depan. Dengan cara memiliki pendidikan yang berkualitas tinggi, dengan adanya kualitas pendidikan yang tinggi masyarakat akan mampu mengembangkan diri untuk lebih maju.

Dengan adanya kesadaran akan ilmu pendidikan yang tinggi membuat kebutuhan dalam masyarakat terhadap pendidikan semakin tinggi. Pentingnya serta tinggi kebutuhan masyarakat akan pendidikan membuat masyarakat semakin selektif dalam memilih jasa lembaga pendidikan yang digunakan, jasa lembaga pendidikan agar dapat diminati oleh para konsumen, harus memiliki manajemen pemasaran yang baik sehingga dapat memenangkan persaingan. Dalam upaya untuk memenangkan persaingan jasa lembaga pendidikan harus memenuhi kebutuhan dari siswa maupun calon siswa sehingga siswa maupun calon siswa akan merasa puas belajar menggunakan jasa lembaga pendidikan tersebut, karena konsumen yang puas akan menentukan keputusan konsumen yang akan datang mengenai jasa lembaga pendidikan yang digunakan serta merekomendasikan kepada orang lain. Susanti dan Dewi (2020) menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan hasil dari perbandingan kesesuaian antara harapan dan kinerja dengan hasil yang diterima, baik produk maupun jasa yang ditawarkan dan pada dasarnya nilai yang diberikan oleh produk ataupun jasa memungkinkan pelanggan menggunakan produk ataupun jasa.

SMA YADIKA Bandar Lampung merupakan sekolah menengah atas yang memiliki standar pengembangan pendidikan nasional yang memiliki tujuan untuk menjadikan peserta didik sebagai pelajar yang berkualitas dan berbudaya serta bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, dengan Visi dan Misi sebagai berikut Visi SMA YADIKA Bandar Lampung menjadi sekolah unggul pilihan masyarakat yang berorientasi iptek dan imtaq serta lulusannya yang siap melanjutkan ke perguruan tinggi dan Misi SMA YADIKA Bandar Lampung adalah menjadikan disiplin sebagai kebutuhan, meningkatkan kualitas proses dan pembelajaran, serta meningkatkan sumber daya manusia (SDM) melalui pelatihan dan pembinaan. SMA YADIKA Bandar Lampung mulai beroperasi sejak tahun 2011 dan berlokasi di Jl. Soekarno Hatta, Kecamatan Labuhan Dalam, Tanjung Senang, Kota Bandar Lampung. Berikut ini Grafik 1.1 mengenai jumlah siswa SMA YADIKA Bandar Lampung:

Grafik 1.1 Jumlah Siswa SMA YADIKA Bandar Lampung



Sumber : SMA YADIKA Bandar Lampung (2020).

Berdasarkan Grafik 1.1 menjelaskan bahwa setiap tahun pelajaran terjadi penurunan jumlah siswa dan yang terakhir pada tahun pelajaran 2020/2021 sebanyak 308 siswa. Penurunan yang terjadi mengindikasikan bahwa siswa SMA YADIKA Bandar Lampung memiliki tingkat kepuasan belajar yang rendah di SMA YADIKA Bandar Lampung. hal ini merupakan sebuah permasalahan yang

sangat penting, dikarenakan tingkat kepuasan belajar siswa yang rendah akan berdampak pada tindakan dari siswa yang tidak akan merekomendasikan kepada orang lain untuk mengembang pendidikan di SMA YADIKA Bandar Lampung, tentunya permasalahan ini akan sangat merugikan pihak SMA YADIKA Bandar Lampung. Kosasih (2017) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, ketidakpuasan muncul apabila hasil tidak memenuhi harapan. Adapun faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan belajar siswa diantaranya adalah kualitas pelayanan dan fasilitas, hal ini didukung oleh riset penelitian yang dilakukan oleh. Susanti dan Dewi (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan dan penelitian yang dilakukan oleh Asyro, Kartikowati dan Marzuki (2020) yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan.

Kualitas pelayanan merupakan strategi penting dalam keberhasilan suatu perusahaan. Karena kualitas pelayanan merupakan sebuah ukuran dimana seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan konsumen, jika layanan tersebut mampu memenuhi harapan konsumen maka jasa tersebut memiliki kualitas layanan yang baik di benak konsumen sehingga dapat meningkatkan kepuasan dari konsumen, namun sebaliknya jika jasa layanan tidak mampu memenuhi harapan dari konsumen, maka konsumen akan memiliki pandangan buruk kepada layanan tersebut yang akan berdampak pada penurunan tingkat kepuasan konsumen. Rachman (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbang harapan konsumen, karena konsumen berhak untuk menentukan kualitas layanan.

Seluruh lembaga pendidikan yang ada selalu dituntut untuk dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan siswa, SMA YADIKA Bandar Lampung selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada seluruh siswa, hal ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan siswa dalam belajar sehingga siswa merasa puas belajar di SMA YADIKA Bandar Lampung seperti, memberikan kondisi lingkungan yang bersih, melaksanakan kegiatan belajar tepat

waktu, cepat dalam memberikan informasi, memberikan suasana nyaman saat belajar dan memberikan pelayanan dengan ramah. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan SMA YADIKA Bandar Lampung, peneliti melakukan pra survei ke 30 siswa terkait kualitas pelayanan SMA YADIKA Bandar Lampung. Berikut ini Tabel 1.1 mengenai hasil pra-survey kualitas pelayanan SMA YADIKA Bandar Lampung:

Tabel 1.1 Hasil Pra-Survey Kualitas Pelayanan SMA YADIKA Bandar Lampung

No	Indikator	Pernyataan	Setuju		Tidak Setuju	
			Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
1	Bukti Fisik	Kondisi kebersihan lingkungan sekolah sangat bersih	13	43%	17	57%
2	Kehandalan	Guru melakukan kegiatan belajar tepat waktu	5	17%	25	83%
3	Daya Tanggap	Guru cepat memberikan informasi mengenai kebjikan sekolah	16	53%	14	47%
4	Jaminan	Guru mampu menciptakan suasan dalam proses belajar	16	53%	14	47%
5	Empati	Guru memberikan pelayanan yang Ramah	18	60%	12	40%
Rata – Rata			13,6	45%	16,4	55%

Sumber : Data diolah penulis (2021).

Berdasarkan Tabel 1.1 mengenai hasil pra-survey kualitas pelayanan SMA YADIKA Bandar Lampung, menjelaskan bahwa rata-rata hasil pra-survey setuju dengan kualitas pelayanan sebesar 45% dan rata-rata hasil pra-survey tidak setuju dengan kualitas pelayanan sebesar 55%, hal ini menunjukan bahwa kualitas pelayanan SMA YADIKA Bandar Lampung belum maksimal, permasalahan mengindikasikan penurunan dari kepuasan siswa dalam belajar di SMA YADIKA Bandar Lampung.

Fasilitas sangat diperlukan dalam jasa lembaga pendidikan karena dapat menunjang proses belajar dan mengajar sehingga dapat lebih efisien dan efektif.

Proses belajar yang efektif dapat terjadi jika didukung oleh fasilitas yang memadai. Oleh karena itu sekolah harus dapat memelihara dan memperhatikan fasilitas yang dimiliki. Ketika sebuah sekolah dapat menawarkan fasilitas yang dibutuhkan oleh siswa maupun calon siswanya, maka hal tersebut dapat menjadi salah satu faktor penyebab kepuasan siswa dalam belajar. Susilo, Lie dan Butarbutar (2015) menyatakan bahwa fasilitas merupakan sarana prasarana sebagai penunjang efektifitas kegiatan belajar mengajar (KBM) memberikan kemudahan, kelancaran serta pemahaman untuk dapat tercapainya tujuan belajar.

Untuk mendukung kegiatan proses belajar siswa SMA YADIKA Bandar Lampung, pihak SMA YADIKA Bandar Lampung menawarkan beberapa fasilitas yang diharapkan bermanfaat untuk siswa dalam proses belajar. Berikut ini Tabel 1.2 mengenai fasilitas SMA YADIKA Bandar Lampung:

Tabel 1.2 Fasilitas SMA YADIKA Bandar Lampung

No	Fasilitas	Kondisi		Jumlah
		Baik	Kurang Baik	
1	Lapangan Upacara	0	0	0
2	Lapangan Olahraga	0	0	0
3	Bangunan	0	0	0
4	Ruang Kepala Sekolah	1	0	1
5	Ruang Wakil bidang Kurikulum/Kesiswaan	1	0	1
6	Ruang BP, Ruang UKS, Ruang Pembina OSIS	1	0	1
7	Ruang Guru	1	0	1
8	Ruang OSIS	1	0	1
9	Ruang Kelas/Belajar	10	5	15
10	Ruang Laboratorium Kimia	0	1	1
11	Ruang Laboratorium Fisika	0	1	1
12	Ruang Laboratorium Biologi	0	1	1
13	Ruang Lab. Bahasa Inggris	1	0	1
14	Ruang Lab. Komputer dan Internet	0	1	1
15	Ruang Perpustakaan	0	1	1
16	Ruang Agama Kristen	1	0	1
17	Ruang Agama Hindu	1	0	1
18	Ruang Agama Islam	1	0	1

19	Mushola	1	0	1
20	Ruang Peralatan Olahraga	0	1	1
21	Ruang Multimedia	1	0	1
22	Ruang Keuangan	1	0	1
23	Ruang Tata usaha	1	0	1
24	Ruang Logistik	1	0	1
25	Ruang Dapur	1	0	1
26	Kantin	1	0	1
27	Gardu Jaga	1	0	1
28	Ruang WC Guru	1	0	1
29	Ruang WC Siswa	0	1	1
30	Ruang Studio Band	0	1	1
31	Parkir	1	0	1
32	Aula	1	0	1
33	Gudang	1	0	1
34	Selasar Lobby	1	0	1
35	Ruang Lobby	1	0	1

Sumber : SMA YADIKA Bandar Lampung (2020).

Berdasarkan Tabel 1.2 mengenai fasilitas SMA YADIKA Bandar Lampung, menjelaskan bahwa beberapa fasilitas dalam kondisi kurang baik yaitu, Ruang Kelas/Belajar, Ruang Laboratorium Kimia, Ruang Laboratorium Fisika, Ruang Laboratorium Biologi, Ruang Lab. Komputer dan Internet, Ruang Perpustakaan, Ruang Peralatan Olahraga, Ruang WC Siswa Ruang Studio Band. Hal ini menunjukan bahwa fasilitas SMA YADIKA Bandar Lampung yang diberikan kepada siswa dalam menunjang proses belajar kurang maksimal yang akan berdampak pada tingkat kepuasan siswa dalam belajar.

Berdasarkan pembahasan di atas, maka penelitian ini mencoba mengkaji mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan siswa belajar dengan menguji variabel kualitas pelayanan dan fasilitas. Melihat fenomena yang terjadi di atas maka penting untuk meneliti lebih jauh mengenai "**KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, SERTA KEPUASAN BELAJAR SISWA PADA SMA YADIKA BANDAR LAMPUNG**".

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan belajar siswa SMA YADIKA Bandar Lampung ?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan belajar siswa SMA YADIKA Bandar Lampung ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Menguji peran kualitas pelayanan terhadap kepuasan belajar siswa SMA YADIKA Bandar Lampung.
2. Menguji peran fasilitas terhadap kepuasan belajar siswa SMA YADIKA Bandar Lampung.

1.4 Motivasi Penelitian

Motivasi dalam penelitian terjadi dikarenakan penurunan jumlah siswa SMA YADIKA Bandar Lampung, yang mengindikasikan penurunan tingkat kepuasan belajar di SMA YADIKA Bandar Lampung, oleh karena itu sangat penting untuk melakukan penelitian ini sehingga dapat mengevaluasi faktor yang menjadi penurunan kepuasan belajar sehingga dapat meningkatkan kepuasan belajar siswa di SMA YADIKA Bandar Lampung yang diharapkan dapat berdampak pada peningkatan jumlah siswa yang akan bersekolah di SMA YADIKA Bandar Lampung.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi SMA YADIKA Bandar Lampung

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan dasar bahan evaluasi dan pertimbangkan untuk membuat kebijakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas yang baik sehingga dapat meningkatkan kepuasan siswa SMA YADIKA Bandar Lampung dimasa mendatang.

1.5.2 Bagi Penulis

Manfaat bagi penulis yaitu, untuk menerapkan metode atau ilmu yang diperoleh selama perkuliahan dan belajar untuk menganalisa permasalahan yang ada serta memecahkan permasalahannya.

1.5.3 Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk literatur perpustakaan. Penelitian ini dilakukan untuk mengimplementasikan ilmu dan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan serta diharapkan dapat menjadi refrensi dan bahan pertimbangan khususnya untuk pengembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan upaya meningkatkan keputusan pembeliana konsumen.

1.6 Kontribusi Penelitian

1.6.1 Kontribusi Praktis

Menstimulasi karyawan untuk menerapkan kualitas pelayanan, serta menstimulasi organisasi menerapkan fasilitas yang baik.

1.6.2 Kontribusi Teoritis

Memberikan kontribusi pengujian kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan pengguna layanan.

1.6.3 Kontribusi Kebijakan

Penerapan kualitas pelayanan dan fasilitas dapat menjadi salah satu solusi untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan pendidikan yang akan datang.

1.7 Ruang Lingkup Dan Batasan Penelitian

Ruang lingkup dan batasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dalam penelitian ini, tingkat kepuasan siswa dalam belajar hanya diukur melalui dua variabel yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas.
2. Sampel yang digunakan hanya siswa SMA YADIKA Bandar Lampung.

1.8 Sistem Penulisan

Adapun sistematika penulisan laporan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah yang ada dalam perusahaan dan dirumuskan kedalam perumusan masalah, tujuan penelitian, motivasi penelitian, manfaat penelitian, kontribusi penelitian ruang lingkup dan batasan penelitian dan sistematika dari penelitian.

Bab II Landasan Teori Dan Tinjauan Pustaka

Bab ini menguraikan landasan teori dan tinjauan empiris yang relevan dengan permasalahan yang di teliti berdasarkan kerangka penelitian dan hipotesis.

Bab III Metode Penelitian

Bab ini berisikan tentang desain yang akan digunakan dalam penelitian, defenisi operasional variabel, populasi dan sampel, sumber data, variabel penelitian, serta operasional variable. teknik analisis data, uji persyaratan instrument, metode analisis data, dan teknik analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam bab ini hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan peneliti dengan berpedoman pada teori dan metode yang dikemukan pada Bab II dan Bab III.

Bab V Simpulan

Bab ini berisikan simpulan dan saran yang berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada Bab IV.

Daftar Pustaka

Lampiran-Lampiran