

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pendidikan tentunya merupakan hal yang sangat penting bagi manusia, terutama pendidikan formal yang harus ditempuh oleh anak-anak di Indonesia agar memperoleh ijazah dari lembaga resmi pemerintah, baik dari tingkat PAUD, TK/RA, SD/MI, SMP/MTs, SMA/SMK/MA dan Perguruan Tinggi. Melihat hal yang sangat penting bagi anak-anak di Indonesia ini tentunya banyak sekali orang-orang yang ikut berperan penting dalam membangun sekolah.

Seiring berjalannya waktu sistem pendidikan di Indonesia secara dinamis mengikuti perkembangan zaman, perkembangan tersebut dapat kita lihat dari pergantian kurikulum belajar yang berlaku. Menurut undang-undang No.20 Tahun 2003. Pendidikan di Indonesia didefinisikan sebagai usaha sadar 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.

Pendidikan merupakan modal dasar untuk menghasilkan penerus bangsa yang lebih unggul. Dunia pembelajaran utama adalah sekolah, sekolah sebagai suatu lembaga yang memiliki visi, misi, tujuan, dan fungsi. Untuk mewujudkan visi, meningkatkan misi, menggapai tujuan, serta melaksanakan fungsi sekolah membutuhkan tenaga yang handal, tata kerja serta sumber-sumber yang menunjang. Tidak akan berjalan bila tidak terdapatnya tenaga pendidik yang bisa memberikan kontribusi lebih untuk menggapai tujuan.

Guru merupakan salah satu tenaga pendidik yang terdapat di sekolah serta komponen yang berpengaruh dalam dunia pembelajaran. Guru memegang peranan utama dalam bidang pembelajaran, khususnya yang diselenggarakan secara resmi oleh pihak sekolah. Kedudukan Guru juga sangat penting dengan keberhasilan peserta didik, paling utama kaitannya dengan proses belajar mengajar karena akan terciptanya proses dan hasil pembelajaran yang berkualitas.

Dengan keseimbangan ilmu pengetahuan serta teknologi hingga Guru harus mampu membawa Siswa atau peserta didik untuk memasuki dunia ilmu pengetahuan yang terus menerus berkembang. Guru bertanggung jawab selaku media supaya anak didik bisa menggapai tujuan pembelajaran. Oleh sebab itu Guru harus mempunyai karakter yang matang dan berkembang, memahami ilmu pengetahuan serta teknologi yang kokoh, mempunyai keahlian untuk membangkitkan atensi peserta didik, serta meningkatkan profesinya yang berkesinambungan.

Tidak hanya Guru tetapi peran kepala sekolah juga mendukung dalam menumbuhkan semangat belajar Siswa dan memberikan solusi terkait hal-hal yang dapat menghambat proses kegiatan belajar mengajar, Dan juga memberikan hal yang positif serta pemahaman dalam dunia pendidikan kepada Siswa, jika hanya Guru yang berjalan tanpa adanya peran kepala sekolah maka tidak akan berjalan dengan efektif dan apa yang di tuju dan diharapkan kepada Siswa tidak akan tersampaikan.

Dalam dunia pendidikan terutama sekolah perlu memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada Siswa agar dapat memberikan rasa kepercayaan dan nyaman saat bersekolah, dan dapat membantu Siswa untuk menempuh pendidikan sampai dengan selesai. Karena banyak sekali Siswa yang tidak melanjutkan pendidikan ke jenjang yang selanjutnya di karenakan faktor ketidak percayaan yang ada pada diri Siswa itu sendiri.

Agar hal tersebut dan tujuan yang telah disampaikan dapat tercapai perlu adanya kerja sama baik dari Pihak Sekolah dan Siswa tersendiri. Selain bertanggung jawab memberikan pendidikan yang terbaik bagi Siswa, perlu memberikan pelayanan yang baik agar Siswa merasa nyaman dan merasa bahwa Sekolah bukan hanya tempat untuk menuntut ilmu tapi, sekolah sebagai keluarga ke dua agar selalu merasa bahwa sekolah juga menjadi alasan kenapa Siswa harus mengejar pendidikan.

Kualitas Pelayanan di Sekolah akan maksimal apabila diintegrasikan dengan komponen sekolah, baik Kepala Sekolah, Budaya Organisasi Sekolah, Guru serta Pegawai dan Siswa itu sendiri. Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) adalah bentuk satuan pendidikan yang orientasinya memberikan bekal bagi Siswa untuk memasuki lapangan kerja tingkat menengah dan melanjutkan pendidikan ke jenjang yang sesuai dengan kejuruannya.

SMK YKTB 3 Bogor merupakan salah satu sekolah menengah kejuruan swasta dibawah naungan Yayasan Teknologi Baru yang berdiri sejak tahun 2000. Berlokasi di Jl. Dr Sumeru no 42, Rt01/02, Kecamatan Bogor Utara, Kota Bogor dan Kepala Sekolah yang bernama Bapak Kusnadi SE, S.Pd. M.Pd hingga saat di SMK YKTB 3 pihak sekolah membuka bidang studi dengan dua kompetensi keahlian. Dimana Bidang Studi Bisnis dan Manajemen terakreditasi “A”. Terdapat dua kompetensi keahlian yang dibuka oleh pihak sekolah, yaitu Bisnis Daring dan Pemasaran, Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran.

SMK YKTB 3 Bogor memiliki visi melalui norma, etis, santun, kondusif, dan professional, SMK YKTB 3 Bogor berusaha meraih prestasi di bidang akademis dan moralitas dalam menghadapi era globalisasi dan penguasaan IPTEK serta IMTAQ. Berdasarkan data yang diperoleh dari Data Pokok Pendidikan diketahui bahwa SMK YKTB 3 Bogor telah menggunakan kurikulum 2013 sebagai dasar dalam proses kegiatan belajar mengajar.

Beberapa tahun terakhir, dalam upaya meningkatkan Kualitas Pelayanan terjadi kenaikan dan penurunan jumlah Siswa SMK YKTB 3 Bogor. Tabel 1.3. menunjukkan jumlah keseluruhan siswa/siswi SMK YKTB 3 Bogor Tahun Ajaran 2019 s/d 2023.

**Tabel 1.1. Jumlah Keseluruhan Siswa/Siswi SMK YKTB 3 Bogor
Tahun Ajaran 2019/2023**

No	Tahun Ajaran	Laki-laki	Perempuan	Jumlah Siswa
1.	2018-2019	160	176	336
2.	2019-2020	162	175	337
3.	2020-2021	170	101	271
4.	2021-2022	82	81	163
5.	2022-2023	80	57	137

Sumber: SMK YKTB 3 Bogor (2023). Jumlah Siswa

Pada Tabel 1.1 dapat terlihat bahwa jumlah Siswa pada tahun 2018 – 2020 terjadinya kenaikan jumlah Siswa, namun pada tahun 2021 – 2023 jumlah Siswa mengalami penurunan di SMK YKTB 3 Bogor.

Berdasarkan uraian diatas, maka masalah faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan perlu dibuktikan dengan mengadakan penelitian. Oleh sebab itu, penulis sangat tertarik mencoba menganalisis lebih jauh mengenai **“Pengaruh Kualitas**

Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih SMK YKTB 3 Bogor”. Harapannya dengan diadakannya penelitian tersebut, maka dapat diketahui dengan pasti apakah memang benar kualitas pelayanan berpengaruh atau tidak terhadap Keputusan Memilih SMK YKTB 3 Bogor. jika berpengaruh maka dapat diketahui juga seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan tersebut terhadap Keputusan Memilih SMK YKTB 3 Bogor.

1.2. Identifikasi Masalah

Beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi oleh penulis sebagai berikut:

1. Kurangnya dalam memberikan solusi terhadap masalah yang di hadapi Siswa SMK YKTB 3 Bogor.
2. Materi yang di sampaikan oleh Guru kepada Siswa kurang dipahami.
3. Kurangnya motivasi yang di berikan kepada Siswa untuk melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi di SMK YKTB 3 Bogor.
4. Fasilitas yang kurang memadai dalam proses kegiatan belajar mengajar.
5. Kualitas Pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan keinginan Siswa SMK YKTB 3 Bogor.
6. Kurangnya dalam menciptakan lingkungan belajar yang nyaman sehingga mempengaruhi kegiatan belajar mengajar Siswa SMK YKTB 3 Bogor.

1.3. Pembatasan Masalah

Hasil identifikasi masalah yang ada di SMK YKTB 3 Bogor menunjukkan bahwa terdapat masalah yang ada. Guna mencegah melebarnya penelitian dan karena keterbatasan yang penulis miliki, oleh sebab itu penulis membatasi masalah agar terperinci dan jelas. Harapan penulis juga agar pemecahan masalahnya lebih terarah. Oleh sebab itu penulis menentukan batasan masalah sebagai berikut:

1. Judul penelitian adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih SMK YKTB 3 Bogor.
2. Penulis menggunakan pengaruh kualitas pelayanan sebagai variabel independent tanpa memecahnya atas masing-masing unsur dari dimensi kualitas pelayanan itu sendiri.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas maka dapat dibuat perumusan masalah dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan Memilih di SMK YKTB 3 Bogor?
2. Bagaimana bentuk kualitas pelayanan yang diterapkan di SMK YKTB 3 Bogor?

1.5. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan pada rumusan masalah, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan Memilih SMK YKTB 3 Bogor?
2. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di SMK YKTB 3 Bogor?

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan atau informasi bagi pihak sekolah, mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih SMK YKTB 3 Bogor sehingga dapat ditemukan kebijakan yang dapat diambil dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masa yang akan datang.

2. Bagi Institusi

Dapat menjadi acuan dan bahan pembelajaran serta referensi bagi Civitas Akademis khususnya Jurusan Manajemen Pemasaran Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI dan Civitas Akademis lainnya dalam melakukan penelitian dengan judul atau materi yang relevan.

3. Bagi Penulis

Dapat menjadi tambahan wawasan, pengetahuan, dan keterampilan yang bermanfaat dalam peningkatan kompetensi penulis khususnya dalam hal Kualitas Pelayanan yang baik.

1.7. Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa bab maupun sub bab. Bab maupun sub bab tersebut selanjutnya akan diuraikan satu persatu dengan sistematika penyampaian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas hal-hal yang melatarbelakangi penelitian, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah yang ada di SMK YKTB 3 Bogor tersebut, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan tugas akhir, beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian, kerangka konseptual dan hipotesis atau dugaan sementara dari penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun ini.