BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Salah satu pondasi kemajuan bangsa adalah pendidikan. Semakin berkembangnya zaman semakin banyak pula masyarakat yang mulai menyadari akan pentingnya sebuah pendidikan. Dalam proses pendidikan ini, manusia mengembangkan seluruh potensi dirinya ke taraf kematangan kualitas personal untuk mampu merespon kebutuhan di lingkungan sosialnya. Oleh karena itu pendidikan selain mengembangkan kualitas diri manusia secara personal juga menentukan kualitas sosial di lingkungan masyarakat. Sehingga tolak ukur kualitas suatu masyarakat dapat di ukur melalui pendidikan.

Pemerintah melihat pendidikan sebagai suatu hal yang urgent bagi setiap warga negara Indonesia. Sebagaimana untuk mencapai tujuan mencerdaskan kehidupan bangsa. Dalam Undang-Undang Dasar pasal 31 tentang pendidikan dan kebudayaan menyebutkan diantaranya “setiap warga negara berhak mendapatkan pendidikan”. Undang-undang tersebut menegaskan bahwa setiap warga negara Indonesia harus melaksanakan pendidikan. Sehingga harapannya generasi penerus mampu mengantarkan bangsa Indonesia kearah yang lebih baik. Karena dapat dikatakan bahwa maju mundurnya suatu bangsa terletak pada pendidikan yang ada di suatu negara tersebut. Dengan pendidikan manusia dituntut untuk memperoleh ilmu pengetahuan, sehingga dengan ilmu manusia akan mampu mengembangkan potensi dirinya sesuai tujuan dari pelaksanaan pendidikan.

Pada zaman seperti saat ini dimana informasi dan teknologi yang berkembang pesat masyarakat mudah memperoleh atau menemui sekolah – sekolah karena banyaknya lembaga pendidikan yang mendirikan sekolah. Tidak hanya di pusat kota bahkan di desa – desa sekarang banyak kita temui sekolah atau madrasah. Semakin banyaknya sekolah yang berdiri ini memudahkan masyarakat yang tidak berada di pusat kota untuk memperoleh pendidikan. Sehingga akan lebih memudahkan dalam menggapai cita – cita bangsa yaitu mencerdaskan kehidupan

bangsa.

Kabupaten Bogor adalah salah satu kota/kabupaten yang terletak di Provinsi Jawa Barat. Di Kabupaten Bogor terdapat banyak sekolah mulai dari jenjang pendidikan dasar hingga tinggi. Dalam data daftar sekolah ada 8.277 sekolah yang terletak di Kabupaten Bogor, Jawa Barat dimana terdiri dari 1.713 sekolah milik pemerintah (Negeri) dan 6.564 milik swasta. Berikut ini merupakan data sebaran sekolah di Kabupaten Bogor, Jawa Barat berdasarkan kecamatan yang ada di kabupaten Bogor.

Tabel 1.1
Data Sebaran Sekolah Di Kabupaten Bogor

No	Kecamatan	Status		Jumlah
		Negeri	Swasta	
1	Kec. Cibinong	78	451	529
2	Kec. Gunungputri	65	389	454
3	Kec. Cileungsi	61	343	404
4	Kec. Bojong Gede	28	353	381
5	Kec. Citeureup	60	230	290
6	Kec. Pamijahan	46	219	265
7	Kec. Jonggol	59	196	255
8	Kec. Leuwiliang	64	190	254
9	Kec. Ciampea	47	206	253
10	Kec. Cibungbulang	45	206	251
11	Kec. Sukaraja	46	177	223
12	Kec. Cigudeg	58	161	219
13	Kec. Parungpanjang	52	163	215

No	Kecamatan	Status		Jumlah
		Negeri	Swasta	
14	Kec. Caringin	37	176	213
15	Kec. Gunung Sindur	42	168	210
16	Kec. Tajurhalang	19	184	203
17	Kec. Rumpin	65	133	198
18	Kec. Ciomas	43	150	193
19	Kec. Babakan Madang	47	145	192
20	Kec. Ciseeng	37	154	191
21	Kec. Parung	32	157	189
22	Kec. Kemang	29	152	181
23	Kec. Cigombong	50	130	180
24	Kec. Ciawi	29	142	171
25	Kec. Klapanunggal	29	135	164
26	Kec. Nanggung	48	116	164
27	Kec. Jasinga	66	94	160
28	Kec. Cisarua	34	125	159
29	Kec. Megamendung	40	111	151
30	Kec. Leuwisadeng	36	115	151
31	Kec. Tenjolaya	21	125	146
32	Kec. Sukamakmur	34	105	139
33	Kec. Tenjo	39	94	133

No	Kecamatan	Status		Jumlah
		Negeri	Swasta	
34	Kec. Cijeruk	40	93	133
35	Kec. Dramaga	37	91	128
36	Kec. Tamansari	32	86	118
37	Kec. Ranca Bungur	22	91	113
38	Kec. Tanjung Sari	29	76	105
39	Kec. Sukajaya	32	68	100
40	Kec. Cariu	35	64	99
Total		1.713	6.564	8.277

Sumber: Daftarsekolah.net

Bila dilihat dari tabel 1.1 data sebaran sekolah yang ada di Kabupaten Bogor menunjukkan bahwa, dengan jumlah sekolah yang banyak di Kabupaten Bogor menciptakan persaingan antar lembaga pendidikan menjadi sangat ketat yang mengharuskan lembaga pendidikan mampu mengidentifikasi bentuk persaingan yang dihadapi serta menentukan langkah yang tepat, guna menciptakan dan mempertahankan kepuasan konsumen terhadap lembaga pendidikan.

Kepuasan konsumen merupakan salah satu faktor penting bagi kemajuan lembaga pendidikan. Kepuasan konsumen seringkali dijadikan sebagai sebuah ukuran suatu lembaga termasuk lembaga pendidikan apakah dapat disebut sebagai lembaga pendidikan yang berhasil atau tidak. Lembaga pendidikan atau sekolah dapat dikatakan sebagai sekolah yang berhasil ketika konsumen merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh lembaga tersebut. Begitu juga sebaliknya jika konsumen merasa tidak puas, maka dapat dikatakan lembaga tersebut telah gagal atau kurang dalam memenuhi permintaan konsumen.

Kepuasan selalu dikaitkan dengan tingkat pelayanan, karena itu pihak lembaga pendidikan atau sekolah yang menetapkan suatu kebijakan pelayanan

harus mengerti dan memahami setia dimensi sebagai indikator yang penting dan diharapkan setiap konsumen, sehingga antara kebijakan pelayanan suatu lembaga pendidikan dengan keinginan dan harapan yang dianggap penting oleh konsumen untuk dilaksanakan lembaga, tidak menimbulkan kesenjangan.

Ukuran kepuasan siswa merupakan hal inti dari penilaian terhadap layann yang telah diberikan. Penilaian kepuasan ini menjadi tolak ukur untuk melakukan perbaikan terhadap layanan dan dapat mengetahui semua harapan yang diinginkan oleh siswa terhadap layanan yang diberikan.

Dalam memberikan pelayanan kepada siswa memang bukan hal yang mudah untuk setiap lembaga, tidak terkecuali lembaga ini juga mengalami kendala dalam memberikan pelayanan. Terkadang kendala itu berawal dari berbeda dan beragamnya kebutuhan para siswa. Ada kalanya siswa telah merasa puas terhadap pelayanan tetapi ada saja siswa lainnya merasakan ketidak puas terhadap pelayanan tersebut. Jadi pihak lembaga harus lebih cermat dalam memberikan pelayanan kepada siswa agar pelayanan dapat menyeluruh sehingga tidak ada siswa yang merasa tidak puas dengan pelayanan pada lembaga tersebut.

SMK Informatika Bina Generasi 2 adalah sekolah menengah kejuruan yang beradi di Jl. Taman Pagelaran No.2 Desa/Kelurahan, Padasuka ; Kec. Ciomas, . Kabupaten Bogor. Berdasarkan Data Pokok Pendidikan diketahui bahwa SMK Informatika Bina Generasi 2 telah menggunakan kurikulum merdeka sebagai dasar daalam proses kegiatan belajar mengajar. Berikut ini merupakan data pendidik dan tenaga pendidik yang bertugas di sekolah pada Semester 2024/2025 Genap.

Tabel 1.2

Data Guru Dan Tenaga Pendidik SMK Informatika Bina Generasi 2

NO.	URAIAN	GURU	TENAGA PENDIDIK	JUMLAH
1.	Laki-laki	5	1	6
2.	Perempuan	11	4	15
Total		16	5	21

Sumber: Dapodik SMK Informatika Bina Generasi 2 2025

Dalam tabel 1.2 tersebut merupakan guru dan tenaga pendidik yang telah mendapat penugasan, bersetatus aktif, dan terdaftar di sekolah induk. Seluruh guru yang bekerja di SMK Informatika Bina Generasi 2 bukanlah pegawai negeri sipil. Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa jumlah keseluruhan guru dan tenaga pendidik di sekolah tersebut terdapat 21 orang yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada peserta didik dan pihak-pihak yang bersangkutan.

Bentuk upaya dalam memperlancar proses kegiatan belajar mengajar dan mencapai tujuan kualitas layanan diperlukan sarana dan prasarana yang disediakan oleh pihak sekolah. Berikut ini merupakan tabel 1.2 yang menyajikan data mengenai sarana dan prasarana di SMK Informatika Bina Generasi 2.

Tabel 1.3
Data Sarana Dan Prasarana SMK Informatika Bina Generasi 2

NO.	JENIS SARPAS	JUMLAH
1.	Ruang Kelas	7
2.	Ruag Perpustakaan	1
3.	Ruang laboratorium	1
4.	Ruang Pimpinan	1
5.	Ruang Guru	1
6.	Ruang Ibadah	1
7.	Ruang UKS	1
8.	Ruang Toiletk	4
9.	Ruang TU	1
10.	Ruang Konseling	1
11.	Ruang Bangunan	1
Total		20

Sumber: Dapodik SMK Informatika Bina Generasi 2 2025

Masih terdapat keluhan dan ketidakpuasan yang dirasakan oleh Peserta didik SMK Informatika Bina Generasi 2 hal ini dapat dilihat berdasarkan hasil pra survei kepuasan siswa terhadap kualitas pelayanan pada SMK Informatika Bina Generasi 2.

Tabel 1.4
Hasil Pra-Survei Keluhan Siswa/i Berdasarkan Informasi
SMK Informatika Bina Generasi 2

Indikator	Ukuran	Percent % Tidak Setuju	Percent % Setuju
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan fasilitas yang digunakan	40,00	60,00
Empati (<i>Empathy</i>)	Siswa mudah menghubungi guru ketika akan konseling kegiatan kesiswaan	54,20	45,80
Cepat Tanggap (<i>Responsive ness</i>)	Tenaga Kependidikan tanggap dalam menyelesaikan keluhan dan permasalahan siswa.	56,70	43,30
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Prosedur pelayanan pendidikan yang tidak berbelit-belit	60,00	40,00
Jaminan (<i>Assurance</i>)	Tenaga kependidikan bersikap adil dalam memberikan pelayanan kepada siswa	40,20	59,80
Kinerja	Kepuasan yang diterima siswa atas layanan dan kemudahan dalam berinteraksi dengan tenaga pendidikan dalam menyampaikan keluhan atau permasalahan yang dialami	53,30	46,70
Harapan	Pelayanan pendidikan yang didapat sesuai dan melebihi dengan yang diharapkan	50,00	50,00

Sumber: Data sekunder diolah, Juli 2024

Berdasarkan dari permasalahan-permasalahan tersebut, maka dari itu pihak SMK Informatika Bina Generasi yang menjadi fokus pada penelitian ini, harus dapat menerapkan konsep yang mengutamakan kepuasan bagi para siswa sebagai

konsumen dengan memberikan kualitas pendidikan terbaik. Beberapa bidang pelayanan yang harus dikembangkan secara berkelanjutan meliputi ketanggapan para tenaga kependidikan dalam menyelesaikan keluhan dan permasalahan mahasiswa, kemudahan mahasiswa dalam menghubungi guru ketika akan konseling, prosedur pelayanan pendidikan yang tidak berbelit-belit, kemudahan dalam berinteraksi dengan tenaga pendidikan dalam menyampaikan keluhan dan kesesuaian pelayanan pendidikan yang diberikan. Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan oleh peneliti, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada SMK Informatika Bina Generasi 2”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berikut terdapat beberapa permasalahan pada SMK Informatika Bina Generasi 2 yang diidentifikasi oleh penulis.

1. Pelayanan SMK Informatika Bina Generasi 2 kurang tanggap mengenai keluhan yang disampaikan para siswa/i.
2. Tidak jelasnya informasi mengenai prosedur pelayanan oleh pihak SMK Informatika Bina Generasi 2.
3. Kurangnya pelayanan konseling yang di berikan SMK Informatika Bina Generasi 2 terhadap kegiatan siswa/i.

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, penulis membatasi penelitian pada ruang lingkup berikut :

1. Peneliti memilih kualitas pelayanan sebagai objek yang diteliti.
2. Responden yang dipilih adalah siswa-siswi SMK Informatika Bina Generasi 2.
3. Peneliti menggunakan kualitas pelayanan sebagai variabel bebas dan kepuasan konsumen sebagai variabel terikat.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka masalah yang akan diteliti, yaitu “Apakah Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh SMK Informatika Bina Generasi 2 Berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen?”.

1.5. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.5.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk menganalisis dan mengetahui kualitas pelayanan dari SMK Informatika Bina Generasi 2 serta pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada SMK Informatika Bina Generasi 2. Dengan memahami hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dan memperoleh wawasan mengenai pentingnya kualitas pelayanan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen, khususnya di konteks pendidikan.

1.5.2 Tujuan Penelitian

Setelah penentuan berbagai aspek penting dalam identifikasi, rumusan dan Batasan masalah maka penulis merumuskan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh SMK Informatika Bina Generasi 2.
2. Untuk mengetahui kepuasan yang diterima konsumen SMK Informatika Bina Generasi 2.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada SMK Informatika Bina Generasi 2.

1.6. Sistematika Penulisan

Untuk lebih mudah memahami laporan ini, peneliti merangkai laporan menjadi beberapa bab dalam sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab 1 membahas latar belakang penelitian, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan laporan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bab 2 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.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab 3 ini membahas 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

Pada bab 4 berisi tentang gambaran objek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang terjadi dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab 5 berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini serta saran yang berisi masukan untuk pihak objek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai rujukan buku dan jurnal, yang secara sah digunakan dalam menyusun tugas akhir