BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pendidikan merupakan hal yang sangat penting bagi setiap masyarakat dalam meningkatkan kecerdasan dan kemajuan suatu bangsa. Maka dari itu pendidikan dapat dikatakan sebagai fondasi bagi suatu bangsa. Pendidikan dapat membantu masyarakat meningkatkan kemampuannya dalam menghadapi persaingan yang kompetitif. Pendidikan juga dijadikan alat yang strategis untuk meningkatkan taraf hidup manusia. Melalui pendidikan manusia menjadi lebih cerdas, memiliki kemampuan, sikap hidup yang baik dan dapat bergaul dengan baik di masyarakat.

Dalam menghadapi persaingan yang ketat maka saat ini pemerintah sedang mensosialisasikan program SMK BISA. Program SMK BISA merupakan sebuah program yang dirancang untuk meningkatkan kompetensi pendidikan sekolah menengah kejuruan. Program SMK BISA, diharapkan akan menghasilkan berbagai lulusan yang siap pakai dan sesuai dengan kebutuhan industri saat ini. Dengan adanya program SMK BISA, diharapkan siswa-siswi yang lulus SMK lebih siap untuk bekerja diberbagai industri yang ada di Indonesia. Adanya program SMK BISA ini selain membantu pemerintah dalam menciptakan SDM yang berkualitas, juga membantu para pelaku industri dalam menyediakan tenaga kerja yang siap pakai. Kemunculan program SMK BISA merupakan salah satu solusi atas tingginya tingkat pengangguran di Indonesia. Hal tersebut karena

program SMK BISA dapat menciptakan sebuah SDM yang berkualitas, mandiri, dan dapat menciptakan lapangan pekerjaan bagi masyarakat sekitar. Dengan adanya SMK BISA, lapangan pekerjaan akan merata, sehingga perekonomian tidak berpusat di kota besar.

Kebutuhan akan lulusan SMK salah satunya dapat dilihat dari banyaknya industri yang ada disekitarnya. Misalnya di Kabupaten Subang, Kabupaten Subang merupakan Kabupaten yang sedang berkembang. Letaknya yang strategis yang berada diantara kota Bandung dan kota Purwakarta yang merupakan kota Industri, menjadikan Kabupaten Subang menjadi salah satu tujuan investor dalam mendirikan perusahaan. Di Kabupaten Subang terdapat berbagai industri seperti Industri Perusahaan Nike, Bango, Wings, Sungwon, Denong, dan berbagai industri berskala Internasional lainnya. Banyaknya industri di Kabupaten Subang harus diimbangi oleh jumlah tenaga kerja yang dihasilkan oleh kabupaten tersebut. Salah satu faktor yang dapat menyumbang tenaga kerja berkualitas adalah SMK. Keberadaan SMK di Kabupaten Subang sangat diperlukan untuk mengimbangi permintaan akan kebutuhan tenaga kerja diberbagai industri yang tersebar di Kabupaten Subang.

Kebutuhan akan lulusan SMK yang terus meningkat sehingga membuka peluang bagi pihak Swasta untuk ikut berpartisipasi dalam usaha penyelenggaraan pendidikan dalam menawarkan jasa pendidikan yang akan menciptakan lulusan SDM yang berkualitas, namun semakin banyaknya sekolah Swasta yang bergerak dibidang kejuruan maka persaingan dalam memberikan jasa pendidikan pun semakin ketat. Data yang diperoleh dari Dinas Pendidikan Kabupaten Subang

Tahun 2013, menyatakan bahwa terdapat perbedaan jumlah siswa yang tidak merata antar SMK Swasta di Kabupaten Subang. Beberapa sekolah terlihat memiliki jumlah siswa yang banyak, namun beberapa sekolah yang lain terlihat memiliki jumlah siswa yang sangat sedikit. Bahkan ada beberapa sekolah yang ditutup karena tidak memiliki siswa. Padahal, keberhasilan sebuah sekolah dalam memberikan pendidikan dapat di ukur dari kepuasan siswanya dimana kepuasan pelanggan jasa pendidikan adalah salah satu faktor penentu keberhasilan kompetisi pendidikan. Dalam hal ini, pelayanan yang memberikan rasa aman dan nyaman, penerimaan informasi yang lengkap dan jelas serta kepuasan dalam pelayanan yang baik yang diberikan oleh staf dan tenaga pengajar sehingga tercipta kepuasan dalam diri siswanya.

Selain jumlah siswa yang tidak merata pada setiap sekolah, terdapat permasalahan lain yang berhubungan dengan kualitas pelayanan seperti bangunan sekolah yang tidak layak, kebersihan dan keamanan sekolah, fasilitas belajar yang tidak lengkap dan staf pengajar yang tidak professional. Banyaknya sekolah SMK Swasta di Kabupaten Subang yang membuka program keahlian yang berbeda-beda dengan kualitas pelayanan yang berbeda membuat citra sekolah SMK Swasta di Kabupaten Subang menurun. Pada umumnya masyarakat sudah memiliki referensi tentang keberadaan sekolah kejuruan Swasta. Hal ini memunculkan tanggapan adanya sekolah kejuruan Swasta yang kebanjiran peminat. Referensi masyarakat tersebut didasarkan pada berbagai kriteria seperti kualitas tenaga pengajar, kualitas program keahlian, rasa bangga terhadap sekolah dan keunggulan-keunggulan lainnya.

Dalam dunia pemasaran, Kualiats pelayanan yang baik menurut penilaian siswa akan mempengaruhi kepuasan siswa terhadap sekolahnya. Begitu pula dengan pembentukan citra sekolah yang positif akan membantu sekolah dalam kegiatan pemasarannya, karena dalam kondisi persaingan yang sangat ketat maka setiap sekolah akan berusaha menempatkan dirinya sebaik mungkin di mata konsumen agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginannya.

Berdasarkan pemikiran tersebut, maka penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa Pada SMK Swasta Kabupaten Subang".

1.2 Identifikasi Masalah

Semakin banyaknya jumlah lembaga pendidikan pada sekolah kejuruan, maka semakin tinggi pula persaingan dalam menjaring calon siswa. Beberapa masalah muncul pada sekolah-sekolah yang tidak dapat bersaing, seperti jumlah siswa yang berkurang dari tahun ke tahun serta ditutupnya program keahlian di sekolah tersebut. Sekolah harus menonjolkan keunggulan yang dimiliki oleh setiap sekolah tersebut. Seperti menonjolkan sarana prasarana, akreditas, kualifikasi staf pengajar, program keahlian, prestasi yang telah dicapai, pelayanan, dan beberapa hal yang dapat menjadi modal utama untuk menarik minat siswa. Hal tersebut dilakukan agar masyarakat dan siswa mempunyai penilaian sendiri mengenai kualitas pelayanan dan citra dari sekolah yang akan menimbulkan kepuasan terhadap siswa.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah maka dapat dirumuskan masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran kualitas pelayanan, citra sekolah dan kepuasan siswa pada SMK Swasta di Kabupaten Subang?
2. Seberapa besar hubungan antara kualitas pelayanan dengan citra sekolah pada SMK Swasta di Kabupaten Subang?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa pada SMK Swasta di Kabupaten Subang?
4. Seberapa besar pengaruh citra sekolah terhadap kepuasan siswa pada SMK Swasta di Kabupaten Subang?
5. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa pada SMK Swasta di Kabupaten Subang?

1.4 Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa pada SMK Swasta di Kabupaten Subang. Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui gambaran mengenai kualitas pelayanan, citra sekolah dan kepuasan siswa pada SMK Swasta di Kabupaten Subang.
2. Untuk mengetahui seberapa besar hubungan kualitas pelayanan dengan citra sekolah pada SMK Swasta di Kabupaten Subang.

3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa pada SMK Swasta di Kabupaten Subang.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh citra sekolah terhadap kepuasan siswa pada SMK Swasta di Kabupaten Subang.
5. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara kualitas pelayanan dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa SMK Swasta di Kabupaten Subang.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun secara praktis, sebagai berikut:

1. Aspek Teoritis (Pengembangan)
    1. Bagi Akademis

        Dengan penelitian ini, diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai pentingnya kualitas pelayanan dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa.

    2. Bagi Peneliti Lain

        Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan, referensi atau masukan umumnya mengenai sumber daya manusia, khususnya berkaitan dengan kualitas pelayanan, citra sekolah dan kepuasan siswa.

2. Aspek Praktis (Operasional)
    1. Bagi SMK Swasta di Kabupaten Subang

        Dengan penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan dan dapat memberikan sumbangan pemikiran guna perbaikan dan perkembangan

pada SMK Swasta di Kabupaten Subang dalam meningkatkan kepuasan siswa.

2. Bagi pemerintah

   Diharapkan pemerintah dapat mengambil kebijakan yang tepat dalam pembangunan dan pengembangan sekolah kejuruan di Kabupaten Subang.

3. Bagi masyarakat

   Sebagai bahan pertimbangan masyarakat khususnya calon siswa didalam memasuki dan mengikuti pendidikan di sekolah kejuruan di Kabupaten Subang.

1.6 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Masalah yang akan diteliti dalam peneilitian ini adalah kualitas pelayanan, citra sekolah dan kepuasan siswa. Adapun objek penelitian yang dijadikan tempat penelitian adalah SMK Swasta di Kabupaten Subang (SMK Bina Putra, SMK Pasundan dan SMK PGRI), dimana setiap sekolah tersebut memiliki program keahlian yang berbeda-beda. SMK Bina Putra memiliki beberapa program keahlian yaitu akuntansi, administrasi perkantoran, perdagangan, pemasaran, teknik sepeda motor dan teknik komputer dan jaringan. SMK Pasundan memiliki program keahlian akuntansi, rekayasa perangkat lunak, teknik kendaraan ringan, administrasi perkantoran dan akomodasi hotel. SMK PGRI memiliki program keahlian yaitu akuntansi, administrasi perkantoran, pemasaran, teknik komputer dan jaringan, akomodasi perhotelan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini

adalah siswa-siswi SMK Swasta di Kabupaten Subang (SMK Bina Putra, SMK Pasundan dan SMK PGRI) dari berbagai macam bidang keahlian.

1.7 Sistematika Penulisan

Tesis yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa Pada SMK Swasta di Kabupaten Subang ini berisi 5 BAB.

BAB I berisi pendahuluan yang mencakup 7 sub bab, yaitu Latar Belakang Penelitian, Identifikasi Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Pembatasan Masalah dan Asumsi serta Sistematika Penulisan.

BAB II berisi Tinjauan Pustaka yang mencakup 3 sub bab, yaitu Kajian Pustaka, Keterkaitan Antar Variabel, Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.

BAB III berisi Metodologi Penelitian yang mencakup 5 sub bab, yaitu Metode Yang Digunakan, Operasionalisasi Variabel, Sumber Data dan Penentuan Sampel, Perancangan Data dan Pengujian Hipotesis serta Waktu dan Lokasi Penelitian.

BAB IV berisi Hasil Penelitian dan Pembahasan yang mencakup 4 sub bab, yaitu Profil SMK di Kabupaten Subang, Keadaan Responden, Deskriptif Variabel Penelitian dan Analisis Verifikatif.

BAB V berisi Kesimpulan dan Saran yang mencakup 2 sub bab, yaitu Kesimpulan dan Saran.