

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pendidikan merupakan kunci kemajuan suatu negara. Pendidikan yang baik dapat menghasilkan sumber daya manusia yang produktif dan berkualitas tinggi. Dunia pendidikan bertanggung jawab untuk menghasilkan jumlah lulusan yang signifikan, berkualitas, dan berdisiplin tinggi, yang mampu menciptakan perubahan, inovasi, dan penggerak pembangunan. Dunia pendidikan menghasilkan tenaga kerja berkualitas tinggi dengan berbagai jenis dan tingkat keahlian. Dengan demikian, peningkatan kualitas sumber daya manusia di sektor pendidikan termasuk pemanfaatan teknologi informasi, kemampuan, disiplin kerja, dan lingkungan sekolah.[1] Undang-undang No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional secara efektif untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pendidikan. Tujuan dari peningkatan sumber daya manusia ini adalah untuk menghasilkan generasi muda Indonesia yang mampu mempertahankan kemajuan nasional di segala bidang untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan sejahtera di masa mendatang. Sistem Penjaminan Mutu dan Peningkatan Mutu Pendidikan dibuat di Indonesia untuk mewujudkan tujuan tersebut. [2]

Peningkatan kualitas pendidikan, terutama di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), sangat penting untuk menyiapkan tenaga kerja siap pakai. SMK memfokuskan program pendidikan pada pemberian keterampilan agar lulusan siap memasuki dunia kerja. Salah satu SMK tersebut adalah SMK Pekerjaan Umum Negeri Bandung, yang berlokasi di Jalan Garut No. 10, Bandung. SMK ini memiliki berbagai jurusan seperti Desain Permodelan dan Informasi Bangunan, Teknik Geomatika, Teknik Komputer Jaringan, Teknik Instalasi Listrik, Teknik Pemesinan, dan Teknik Kendaraan Ringan. Sekolah ini telah berdiri sejak tahun 1961 dan telah meluluskan lebih dari 20.000 siswa[5]

Dalam beberapa tahun terakhir, jumlah lembaga pendidikan seperti sekolah menengah atas telah meningkat. Sekolah negeri dan swasta (SMA/SMK) meningkat pesat dan bersaing dengan sekolah milik negara untuk menerima banyak siswa. Ini berarti bahwa semua lembaga pendidikan harus memberikan layanan terbaik yang sebanding dengan biaya yang dikeluarkan oleh siswa. Untuk mendapatkan kepercayaan alumni dan siswa, penyedia layanan pendidikan harus memperoleh informasi tentang kepuasan pelanggan (alumni dan siswa dalam hal ini) karena keputusan konsumen untuk membeli barang atau jasa sangat dipengaruhi oleh kepuasan mereka.[3] Salah satu istilah untuk sistem jaminan kualitas adalah

sistem yang bertujuan untuk mencapai standar kualitas tertentu yang ditetapkan dengan tujuan mencapai tingkat kualitas tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam konteks sekolah menengah, sistem jaminan kualitas mencakup kegiatan penjaminan kualitas yang mencakup atribut pendidikan seperti kualitas siswa, kurikulum, proses belajar-mengajar, penilaian hasil belajar, pengembangan bahan media ajar, dan seterusnya.[2]

Memenuhi kebutuhan pelanggan adalah tujuan dari mutu, jadi hal penting yang perlu diperjelas adalah kebutuhan dan keinginan siapa yang harus dipenuhi. Di titik ini, berbicara tentang konsep "pelanggan" sangat penting. Pelanggan dapat diklasifikasikan menjadi pelanggan dalam (*customer inside*) dan pelanggan luar (*customer outside*). Dalam dunia pendidikan, ada tiga jenis pelanggan. Yang pertama adalah siswa yang secara langsung menerima layanan, yang kedua adalah alumni, sponsor, atau gubernur siswa yang memiliki kepentingan langsung secara individu maupun institusi, dan yang ketiga adalah pihak yang memiliki peran penting, meskipun tidak langsung, seperti pemerintah, industri, dan masyarakat secara keseluruhan. Oleh karena itu, suatu institusi pendidikan akan dianggap bermutu hanya jika klien, baik internal maupun eksternal, puas dengan layanan yang diberikan. [4]

Meningkatnya kualitas pendidikan nasional merupakan keharusan untuk memenuhi fungsi konstitusional sistem pendidikan nasional dalam mencerdaskan kehidupan bangsa. Namun, meningkatkan kualitas pendidikan merupakan tugas yang sulit karena banyak faktor yang mempengaruhinya. Oleh karena itu, perlu dilakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan kita, khususnya di tingkat kejuruan. Input instrumental, proses belajar mengajar, sarana dan prasarana, rasio guru-murid, perpustakaan yang memadai, dan sebagainya adalah beberapa komponen yang memang telah diakui yang dapat memengaruhi pembentukan kualitas. Memandang sekolah sebagai suatu sistem kelembagaan adalah salah satu langkah yang dapat diambil. Dengan asumsi bahwa pencapaian pendidikan di sekolah yang bersangkutan dipengaruhi oleh sistem pengelolaan sekolah yang efektif, upaya untuk meningkatkan kualitas lulusan dapat dilakukan dengan melihat dan meningkatkan sistem pengelolaan sekolah yang relevan.

Sekolah merupakan salah usaha yang menawarkan jasa pendidikan salah satunya yaitu Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). Sekolah menengah kejuruan merupakan sekolah-sekolah yang program pendidikannya mengarah kepada pemberian bekal kecakapan atau keterampilan khusus agar lulusan siap dalam memasuki dunia kerja. Departemen Pendidikan

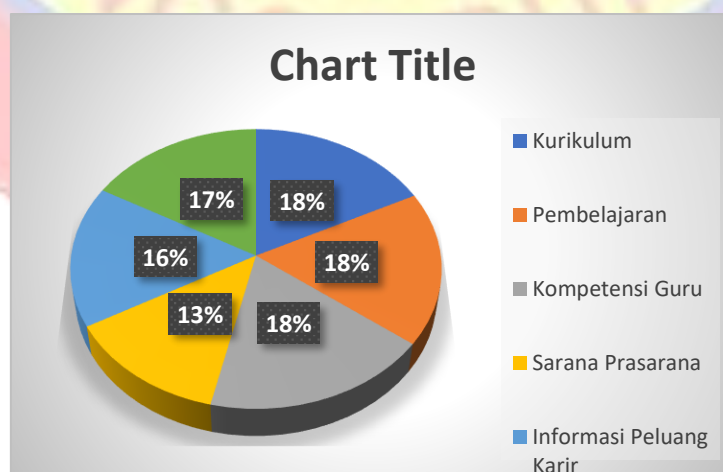
Nasional saat ini benar-benar serius untuk menempatkan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) pada posisi 70% berbanding 30% untuk SMA. Arah ke sana bukan hanya legal formal, tapi bisa dilihat dari usaha memasarkan SMK agar diminati lulusan SLTP dilakukan secara gencar di berbagai media.[2]

SMK Pekerjaan Umum Negeri Bandung sebagai institusi Pendidikan menengah memiliki kewajiban untuk menjaga kualitas pelayanan demi terciptanya SMK unggulan yang memberikan kepuasan kepada warga sekolah. Dalam hal penelitian ini, penulis sebagai alumni memiliki keingintahuan terhadap kinerja kualitas pelayanan SMK Pekerjaan Umum Negeri Bandung. Penulis melakukan aktivitas awal penelitian melalui pembagian kuesioner kepada 32 siswa secara acak, perihal kualitas pelayanan dengan atribut kurikulum, administrasi, pembelajaran, kompetensi guru, sarana prasarana, dan peluang karir. Tabel berikut menunjukkan hasil perhitungan kuesioner pendahuluan atribut.

Tabel 1.1 Hasil Perhitungan Kuesioner Pendahuluan

No	Atribut	Total Pehitungan	Nilai Rata-rata
1	Kurikulum	115	3.59
2	Pembelajaran	116	3.63
3	Kompetensi Guru	120	3.75
4	Sarana Prasarana	87	2.72
5	Informasi Peluang Karir	107	3.34
6	Peluang Karir	110	3.44

(Sumber data: diolah)



Gambar 1.1 Persentase Hasil Perhitungan Kuesioner Pendahuluan  
(Sumber data: diolah)

. Berdasarkan hasil kuesioner awal yang dibagikan kepada 32 siswa, ditemukan beberapa atribut layanan yang memiliki kualitas rendah, terutama pada sarana prasarana yang mendapat nilai rata-rata 2.72, yang menunjukkan bahwa atribut ini berada di bawah harapan siswa. Sarana dan prasarana di sekolah ini mencakup fasilitas-fasilitas penting yang mendukung kegiatan belajar mengajar dan kenyamanan siswa, seperti toilet, mushola, ruang kelas, lapangan, dan lahan parkir. Ini menunjukkan adanya ketidakpuasan di beberapa aspek layanan yang diberikan oleh sekolah.

Untuk mengatasi masalah ini, penelitian ini menggunakan dua metode analisis, yaitu *Service Quality (SERVQUAL)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Metode SERVQUAL sering digunakan dalam berbagai studi untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap layanan [8]. Dimensi yang diukur oleh metode ini meliputi *Tangible, Reliability, Assurance, Responsiveness*, dan *Empathy*. Sedangkan IPA digunakan untuk memetakan prioritas perbaikan berdasarkan pentingnya atribut tertentu bagi pelanggan dan kinerja lembaga dalam memenuhi atribut tersebut [9]. Penggunaan kedua metode ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas tentang aspek-aspek layanan yang perlu ditingkatkan, serta prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh SMK Pekerjaan Umum Negeri Bandung. Penggunaan kedua metode ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas tentang aspek-aspek layanan yang perlu ditingkatkan, serta untuk memprioritaskan langkah-langkah perbaikan yang harus diambil oleh SMK Pekerjaan Umum Negeri Bandung.

Maka berdasarkan pernyataan yang sudah dijabarkan pada sebelumnya, peneliti melakukan penelitian dengan topik permasalahan tentang kualitas pelayanan dengan judul “**Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan di SMK Pekerjaan Umum Negeri Bandung Menggunakan Metode *Service quality dan Importance performance analysis***”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah yaitu:

1. Bagaimana persepsi dan harapan terhadap kualitas pelayanan di SMK Pekerjaan Umum Negeri Bandung berdasarkan Metode *Service Quality*?
2. Apa atribut yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan di SMK Pekerjaan Umum Negeri Bandung berdasarkan Metode *Importance Performance Analysis*?

## **1.3 Batasan Masalah**

Pembahasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan

dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini akan difokuskan pada SMK Pekerjaan Umum Negeri Bandung
2. Sampel dalam penelitian akan diambil dari populasi siswa kelas XI,XII, Alumni Angkatan 2022, dan Alumni Angkatan 2023 dari semua jurusan sebagai partisipan utama yang memberikan persepsi atau responden terhadap kualitas pelayanan SMK Pekerjaan Umum Negeri Bandung
3. Penelitian ini akan membatasi *variable* yang dianalisis pada atribut-atribut tertentu dari kualitas pelayanan, seperti efektivitas sistem administrasi, proses pembelajaran dan penyaluran kerja pada siswa.
4. Metode yang digunakan dalam kualitas pelayanan diukur menggunakan SERVQUAL (*Service Quality*) yang terdiri atas dimensi-dimensi: *tangibles* (tampilan fisik fasilitas), *reliability* (kehandalan layanan), *responsiveness* (responsive terhadap kebutuhan siswa), *assurance* (keyakinan dan kepercayaan pihak siswa), dan *empathy* (empati terhadap kebutuhan siswa) serta Metode *Importance Performance Analysis* untuk mengetahui atribut apa saja yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah tersebut diatas tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Mengetahui persepsi dan harapan terhadap kualitas layanan di SMK Pekerjaan Umum Negeri Bandung
- 2) Mengetahui atribut yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan di SMK Pekerjaan Umum Negeri Bandung

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini mempunyai manfaat, baik segi teoritis maupun praktis. Manfaat teoritis merupakan manfaat jangka panjang dalam pengembangan teori pembelajaran, sedangkan manfaat praktis memberikan dampak secara langsung terhadap komponen-komponen pembelajaran. Manfaat teoritis dan manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian dapat memberikan kontribusi pada literatur akademis dengan memperluas pemahaman tentang konsep kualitas pelayanan, terutama dalam konteks Sekolah Menengah

Kejuruan. Temuan dan analisis dapat menjadi referensi yang berguna bagi peneliti dan akademisi yang tertarik pada isu-isu kualitas pelayanan di institusi pendidikan menengah.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang terkait dalam penelitian ini, diantaranya:

- a) Bagi guru, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan sebagai referensi untuk meningkatkan kualitas layanan dalam pembelajaran.
- b) Bagi sekolah, penelitian ini diharapkan memberikan informasi tentang tingkat kualitas layanan Pendidikan sekolah sehingga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas layanan Pendidikan sekolah.
- c) Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai cara mengamalkan ilmu pada waktu kuliah dengan melakukan penelitian dalam rangka menyelesaikan Pendidikan serta memberikan kepada peneliti mengenai kualitas pelayanan dibidang jasa Pendidikan.

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi peneliti lain yang akan mengangkat tema yang sama namun dengan sudut pandang yang berbeda.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah melihat dan mengetahui pembahasan yang ada pada skripsi ini secara menyeluruh, maka perlu dikemukakan sistematika yang 6 merupakan kerangka dan pedoman penulisan skripsi. Adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini mendeskripsikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat dan sistematika penulisan

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini meliputi paparan mengenai teori-teori yang mendukung kepada topik penelitian

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini membahas tentang alur penelitian beserta penjelasannya.

#### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN**

Bab ini membahas tentang pengumpulan data yang diperlukan dalam proses pengolahan data.

**BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas tentang hasil penelitian sekaligus dilakukan analisa terhadap hasil penelitian tersebut dengan menggunakan teori-teori pendukung.

**BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menyajikan simpulan hasil pengolahan dan analisis penelitian serta dilengkapi dengan saran-saran.

