

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada saat ini, setiap orang dapat dengan mudah menemui sekolah-sekolah karena banyaknya lembaga pendidikan atau sekolah yang didirikan, mulai dari kota hingga pelosok desa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pendidikan. Kebutuhan masyarakat akan pendidikan disebabkan oleh faktor globalisasi yang menuntut setiap orang untuk membekali diri dengan berbagai keterampilan supaya mampu bertahan dalam persaingan yang semakin tajam di segala bidang kehidupan.

Pendidikan menurut Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003 berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, serta bertujuan untuk menciptakan peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga Negara yang demokratis serta bertanggung jawab.

Pada era sekarang ini banyak masyarakat yang menyadari akan pentingnya pendidikan. Maka dari itu semakin banyak masyarakat yang membutuhkan peran jasa pendidikan untuk meningkatkan kualitas pendidikannya. Pendidikan sebagai komoditas ekonomis merupakan produk jasa yang bisa dipasarkan dengan strategi pemasaran yang baik.

Pendidikan merupakan salah satu hal yang sangat diwajibkan oleh setiap pemerintah di Negara manapun termasuk di Indonesia. Banyak sekali manfaat

yang kita dapat dari dunia pendidikan salah satunya adalah meningkatkan ilmu pengetahuan secara menyeluruh kepada setiap peserta didik dan dapat menciptakan generasi penerus bangsa yang membanggakan dengan berbagai kemampuan dan keahliannya. Hal ini adalah salah satu hal yang penting dan merupakan tujuan serta manfaat utama dari pendidikan. Dengan adanya pendidikan, maka setiap siswa akan dibantu dalam memahami dan mengenal berbagai macam ilmu pengetahuan yang terus berkembang pesat sampai saat ini. Di Indonesia sendiri sudah ada Undang-Undang yang mengatur mengenai tata cara pelaksanaannya, yaitu dengan menggerakkan aturan wajib belajar 9 tahun dimana semua anak harus mengikuti kegiatan pembelajaran mulai dari Sekolah Dasar (SD) selama 6 tahun sampai Sekolah Menengah Pertama (SMP) selama 3 tahun. Namun pada kenyataannya tidak semua siswa dapat mengikuti pembelajaran dengan baik. Banyak faktor yang membuat siswa tidak dapat mengikuti pembelajaran diantaranya, faktor kemampuan anak tersebut, faktor guru yang mengajar di kelasnya, faktor lingkungan sekolahnya, dan lain-lain. Hal inilah yang dijadikan peluang untuk lembaga lembaga pendidikan untuk membantu siswa agar lebih dapat memahami pelajarannya.

Sekolah Menengah Pertama (SMP) Laksamana Martadinata yang terletak di Jalan Pertempuran No.125 Pulo Brayon-Medan, Kecamatan Medan Barat. Berdiri pada tahun 1973 dengan nama Yayasan Perguruan Laksamana Martadinata. Sekolah Menengah Pertama Laksamana Martadinata memiliki visi yaitu unggul dalam prestasi di bidang IPTEK, olahraga, seni dan budaya, ramah dalam pelayanan dan berwawasan lingkungan. Dan memiliki misi yaitu membentuk generasi bangsa yang unggul dalam prestasi dan kreatif,

mengoptimalkan kemampuan peserta didik untuk mencapai prestasi, memberikan kenyamanan dalam pelayanan di segala bidang, membudayakan prinsip saling menghormati antar umat beragama dalam kehidupan sehari-hari, dan menumbuhkan semangat peduli lingkungan hidup bagi semua warga sekolah sehingga terwujud lingkungan sekolah yang bersih, nyaman, rindang dan sejuk. Sekolah Menengah Pertama (SMP) Laksamana Martadinata Medan tidak pernah mempromosikan persepsi sekolahnya kepada masyarakat. Walaupun demikian tidak membuat jumlah siswa yang mendaftar di Sekolah Menengah Pertama Laksamana Martadinata menurun. Tetapi akhir-akhir ini jumlah siswa yang mendaftar di Sekolah Menengah Pertama (SMP) Laksamana Martadinata Medan mengalami pasang surut. Hal ini dapat dilihat pada grafik jumlah siswa Sekolah Menengah Pertama (SMP) Laksamana Martadinata Medan.

Siswa merupakan pelanggan lembaga pendidikan yang harus dipuaskan. Bahwa pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Pelanggan memang harus dipuaskan sebab kalau mereka tidak puas maka akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing. Hal ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba bahkan kerugian. Kepuasan siswa sebagai pelanggan lembaga pendidikan adalah perasaan yang ditimbulkan karena adanya kesesuaian antara harapan dan keinginan siswa atas kinerja pelayanan lembaga pendidikan dengan kenyataan yang diperoleh.

Kepuasan siswa memiliki kaitan yang sangat erat dengan harapan siswa atau kualitas pelayanan yang ditawarkan sekolah. Wijaya (2012:74) menyatakan bahwa kepuasan siswa tidak ditentukan semata-mata oleh pengajaran siswa dan

pengalaman belajar, melainkan juga ditentukan dengan pengalaman mereka secara keseluruhan sebagai pelanggan dari sekolah tersebut. Faktor yang paling dominan berpengaruh dalam menentukan kepuasan siswa terhadap sekolah mereka adalah kualitas pendidik, kualitas sekolah dan ketersediaan sumber daya serta penggunaan teknologi yang efektif.

Sekolah Menengah Pertama (SMP) Swasta Laksamana Martadinata Medan merupakan salah satu lembaga pendidikan yang turut bersaing secara kompetitif dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan agar dapat mencapai kepuasan siswa yang maksimal.

Menurut Alma (2017) keberhasilan organisasi jasa sangat ditentukan oleh kepuasan pelanggan atau pengguna jasa. Hal ini karena pelanggan yang puas akan berperilaku positif seperti melakukan pembelian ulang serta merekomendasikan kepada orang lain.

Sekolah Menengah Pertama (SMP) Laksamana Martadinata Medan mempunyai jenjang akreditasi A. Hal ini dapat menarik minat siswa untuk menempuh pendidikan di sekolah tersebut. Tapi pada kenyataannya 3 tahun terakhir ini jumlah penerimaan siswa Sekolah Menengah Pertama Swasta Laksamana Martadinata mengalami penurunan. Hal ini dapat dilihat pada grafik 1 berikut ini.

**Grafik 1. Jumlah Siswa SMP Laksamana Martadinata Tahun Ajaran
2016/2017 sampai 2018/2019.**

Tahun Pelajaran 2016/2017

Kelas	Jumlah Kelas	L	P	Jumlah
1	11	173	168	341
2	9	212	236	448
3	9	217	239	456
	29	602	643	1245

Tahun Pelajaran 2017/2018

Kelas	Jumlah Kelas	L	P	Jumlah
1	11	171	166	337
2	9	210	231	441
3	9	215	238	453
	29	596	635	1231

Tahun Pelajaran 2018/2019

Kelas	Jumlah Kelas	L	P	Jumlah
1	11	172	176	348
2	11	163	156	319
3	9	209	225	434
	31	544	557	1101

Sumber: Data SMP Swasta Laksamana Martadinata Medan

Dari grafik diatas menunjukkan bahwa jumlah siswa tertinggi di Sekolah Menengah Pertama Laksamana Martadinata Medan terjadi pada Tahun Ajaran 2016/2017 dengan jumlah siswa 1245 siswa dan jumlah siswa terendah terjadi pada tahun 2018/2019 dengan jumlah 1101 siswa. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah siswa yang mendaftar di Sekolah Menengah Pertama Laksamana Martadinata terjadi penurunan.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan ditemukan beberapa keluhan atau masalah mengenai pelayanan sekolah yang dirasa kurang memuaskan seperti kurang handalnya pihak sekolah dalam memberikan informasi akurat yang dapat memberikan rasa puas bagi pelanggan. Informasi tersebut menyangkut banyak hal seperti jam pelayanan, informasi mengenai produk atau jasa yang ditawarkan sekolah. Apabila sekolah memberikan informasi yang jelas dan lengkap, maka pelanggan akan merasa puas. Sebaliknya, informasi yang kurang jelas dapat membuat pelanggan merasa bingung sehingga membuatnya menjadi kurang puas atas pelayanan yang diberikan sekolah. Kurangnya jaminan dalam hal kompetensi guru yang masih mengajar tidak sesuai dengan bidang studinya, kurangnya optimalnya penggunaan sarana prasarana karena banyak yang rusak, empati guru karyawan yang kurang dalam hal perhatian terhadap siswa dan kurangnya respon yang diberikan pihak sekolah dalam menerima keluhan dan permasalahan yang dihadapi siswa.

Berdasarkan uraian diatas penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang berhubungan tentang ***“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN SISWA PADA SMP SWASTA LAKSAMANA MARTADINATA MEDAN”***.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka ada beberapa fakta yang menjadi permasalahan yaitu:

1. Kurang handalnya pihak sekolah dalam memberikan informasi yang akurat.
2. Kurangnya kompetensi guru yang masih mengajar yang tidak sesuai dengan bidangnya.
3. Kurang optimalnya penggunaan sarana prasarana.
4. Mengalami penurunan jumlah siswa yang mendaftar.

1.3. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah ini dilakukan agar penelitian dapat dilakukan lebih fokus, maka perlu adanya pembatasan masalah. Penulis memberikan batasan dimana akan dilakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Sekolah terhadap Kepuasan Siswa di Sekolah Menengah Pertama Swasta Laksamana Martadinata Medan”.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dirumuskan permasalahan yang timbul di Sekolah Menengah Pertama Swasta Laksamana Martadinata Medan sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Siswa di Sekolah Menengah Pertama Swasta Laksamana Martadinata Medan?
2. Apakah Citra Sekolah berpengaruh terhadap Kepuasan Siswa di Sekolah Menengah Pertama Swasta Laksamana Martadinata Medan?

3. Apakah Kualitas Pelayanan dan Citra Sekolah berpengaruh terhadap Kepuasan Siswa di Sekolah Menengah Pertama Swasta Laksamana Martadinata Medan?

1.5. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan pokok masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa SMP Swasta Laksamana Martadinata Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh Citra Sekolah terhadap Kepuasan Siswa SMP Swasta Laksamana Martadinata Medan.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Sekolah terhadap Kepuasan Siswa SMP Swasta Laksamana Martadinata Medan.

1.6. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi peneliti

Sebagai wahana penambah wawasan dalam mengembangkan kemampuan dan pengalaman penulis dalam berfikir secara ilmiah serta dapat mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Sekolah terhadap Kepuasan Siswa.

2. Bagi Sekolah

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bentuk evaluasi atau masukan bagi pihak sekolah tentang kebijakan yang telah dilakukan, terutama dalam bidang yang menyangkut kualitas pelayanan dan citra sekolah.

3. Bagi Universitas Negeri Medan

Sebagai tambahan literatur kepustakaan penelitian khususnya mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Sekolah terhadap Kepuasan Siswa.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti berikutnya diharapkan melanjutkan penelitian ini pada SMP Swasta Laksamana Martadinata cabang lain agar dapat mengetahui apakah variabel yang di teliti oleh penulis konsisten pada hasilnya pada SMP Swasta Laksamana Martadinata cabang lain serta hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan pembanding dari segi teknis maupun temuan.

