

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Di era informasi saat ini perkembangan dan kemajuan teknologi telah mendorong pertumbuhan sektor jasa. Hal ini pada akhirnya semakin membuka berbagai peluang baru di bidang jasa, termasuk jasa pendidikan SMA (Sekolah Menengah Atas). Di Sumatera Utara khusus nya Kota Medan sudah sangat banyak berdiri SMA (Sekolah Menengah Atas) baik negeri maupun swasta.

Perubahan pola pendidikan yang begitu cepat dan silih berganti serta globalisasi di segala bidang termasuk bidang pendidikan, memunculkan persaingan yang ketat di bidang bisnis jasa pendidikan. SMA (Sekolah Menengah Atas) merupakan suatu lembaga penyedia jasa yang bergerak di bidang pendidikan. Keberadaan lembaga pendidikan sangat bergantung pada minat siswa untuk masuk sebagai konsumennya. Terdapat persaingan antar lembaga pendidikan ditunjukkan dari penyediaan sarana dan prasarana serta kualitas pelayanan yang menunjang pendidikan bagi siswanya.

Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan konsumen. Menurut Lewis & Booms (Tjiptono, 2011:180), kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu terwujud sesuai harapan konsumen. Menurut Hutasoit (2011: 68) kualitas pelayanan adalah kesesuaian dan derajat kemampuan untuk digunakan dari keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang disediakan dalam pemenuhan harapan yang dikehendaki konsumen dengan indikator : (1) Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik,

perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. (2) Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. (3) Daya tanggap (*responsibility*), yaitu keinginan para staff dan pegawai untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. (4) Jaminan (*guarantee*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. (5) Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen.

Defenisi pelayanan adalah segala perbuatan yang dilakukan suatu pihak kepada pihak lain yang berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan atas sesuatu, serta produknya tidak selalu berkaitan dengan fisik (Wahab, 2017). Kotler (Wahab, 2017) mendefenisikan kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau layanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik tidak berdasarkan persepsi penyedia jasa, akan tetapi berdasarkan persepsi konsumen.

Kualitas pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada siswa bukanlah merupakan hal mudah, sering juga ditemukan masalah pada pelaksanaan yang membuat siswa tidak nyaman. Oleh karena itu, diperlukan perencanaan yang matang dan fasilitas yang memadai agar tercipta kepuasan siswa. Ada hubungan yang erat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan siswa.

Dengan semakin banyaknya SMA yang berdiri, menyebabkan siswa selaku konsumen semakin diberikan banyak pilihan. Sebaliknya SMA sebagai penyedia jasa bersaing untuk menarik minat konsumen dengan memberikan pelayanan serta menawarkan berbagai kelebihan baik dari sarana maupun prasarana. Oleh karena itu, setiap SMA dituntut untuk memberikan jasa atau layanan pendidikan yang berkualitas dan bermutu tinggi agar siswa merasa puas, semakin percaya, tidak pindah ke SMA lain, bahkan mengajak orang lain untuk bersekolah di SMA tempatnya belajar.

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya (Kotler dan Keller, 2012:177). Sedangkan menurut Tjiptono (2011) kepuasan konsumen adalah respon konsumen pada evaluasi persepsi terhadap perbedaan antara ekspektasi awal (standar kinerja tertentu) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah konsumsi produk. Wilkins dan Balakrishnan (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 konsumen dari sekolah tersebut”.

Berdasarkan beberapa definisi tersebut dapat dilihat bahwa kepuasan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Bila dikaitkan dengan konteks penelitian kepuasan siswa maka dapat didefinisikan bahwa kepuasan siswa sebagai hasil perbandingan antara harapan dengan kinerja atau hasil yang didapatkan dalam proses belajar di SMA.

Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah jasa yang di harapkan dan jasa yang di terima. Apabila jasa yang diterima konsumen sama dengan yang di harapkan atau bahkan lebih baik, maka di persepsikan bahwa kualitas jasa tersebut baik atau positif dan demikian pula sebaliknya. Oleh karena itu, baik tidaknya kualitas jasa atau pelayanan sangat di pengaruhi oleh kemampuan dari penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten (Kotler dan Amstrong, 2012).

Sebagai salah satu SMA swasta yang berada di Kota Medan, SMA Swasta Dr. Wahidin Sudirohusodo memiliki fasilitas sekolah yang cukup lengkap, seperti laboratorium sains, ruang *audio visual*, perpustakaan, ruang komputer, lapangan *volley*, lapangan basket, lahan parkir yang luas, koperasi, kantin, taman belajar, kamar mandi, serta Gedung Olahraga (GOR) yang memiliki nama GOR Pradipa memiliki fasilitas lapangan basket *indoor* dan lapangan *badminton indoor*. Perlengkapan olahraga dan alat-alat pendukung belajar-mengajar pun terbilang cukup lengkap dan memadai.

Namun, bila dilihat dari kondisi lokasinya, SMA Swasta Dr. Wahidin Sudirohusodo berada jauh dari jalan raya, akses jalan menuju sekolah pun rusak dan berlubang. Berada di antara pemukiman padat penduduk dan tidak ada akses kendaraan umum seperti angkutan kota langsung menuju ke sekolah tersebut, kendaraan umum yang bisa digunakan hanya *ojek* sepeda motor atau becak bermotor ataupun dengan berjalan kaki.

Ekstrakurikuler yang ada di SMA Swasta Dr. Wahidin Sudirohusodo Medan tidak banyak, hanya ada tiga jenis pilihan ekstrakurikuler (ekskul) yang

menampung minat dan bakat siswa, yaitu ekskul basket, ekskul drumband, dan ekskul badminton. Pegawai yang memberikan pelayanan administrasi sekolah juga terbilang kurang ramah. Beasiswa yang ada pada SMA Swasta Dr. Wahidin Sudirohusodo Medan juga tidak disebarakan secara merata kepada seluruh siswa.

Dalam persaingan yang semakin ketat menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan tujuan utama pada kepuasan konsumen dengan memberikan nilai dan kepuasan konsumen melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan harga bersaing. Kepuasan konsumen menjadikan salah satu tolak ukur kemajuan dan kemunduran SMA Swasta Dr. Wahidin Sudirohusodo Medan.

Perkembangan jumlah siswa SMA Swasta Dr. Wahidin Sudirohusodo Medan selama 5 tahun terakhir mulai tahun 2014 sampai dengan 2018 dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut :

Tabel 1.1
Jumlah Siswa SMA Swasta Dr. Wahidin Sudirohusodo Medan

No.	Tahun	Siswa Masuk
1	2014/2015	250
2	2015/2016	319
3	2016/2017	240
4	2017/2018	318
5	2018//2019	268

Sumber : Tata Usaha SMA Swasta Dr. Wahidin Sudirohusodo Medan (2018)

Berdasarkan data yang diperoleh dari tahun 2014 sampai dengan tahun 2018 jumlah siswa yang mendaftar di SMA Swasta Dr. Wahidin Sudirohusodo Medan mengalami kenaikan dan penurunan pada setiap tahunnya. Penurunan jumlah siswa terbesar terjadi pada tahun 2016/2017 yaitu hanya sebesar 240 siswa yang mendaftar. Sedangkan kenaikan jumlah siswa terbesar terjadi pada tahun

2015/2016 yaitu sebesar 319 siswa yang mendaftar. Sedangkan berdasarkan data yang diperoleh dari situs resmi kemdikbud mengenai data pokok pendidikan dasar dan menengah (www.kemdikbud.go.id), jumlah siswa SMA yang berada di kecamatan Medan Labuhan, sebagai berikut :

Tabel 1.2

Jumlah Siswa SMA Di Kecamatan Medan Labuhan Tahun 2018

NO	NAMA SEKOLAH	NPSN	JUMLAH SISWA	GURU	R. KELAS
1	SMAN 19 MEDAN	10210971	694	47	22
2	SMAN 20 MEDAN	10210854	530	29	15
3	SMAN 9 MEDAN	10210862	732	46	22
4	SMA SWASTA HARVARD	69942251	113	8	4
5	SMAS DR WAHIDIN SUDIROHUSODO MEDAN	10210705	802	38	32
6	SMAS SANTO PAULUS	10220782	191	9	6
Total			3.062	177	101

SMA Kec. Medan Labuhan – Dapodikdasmen

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa SMA Swasta Dr. Wahidin Sudirohusodo Medan memiliki jumlah siswa yang lebih banyak dari pada jumlah siswa SMA negeri maupun swasta lainnya yang ada di kecamatan Medan Labuhan.

Untuk mengetahui apakah SMA Swasta Dr. Wahidin Sudirohusodo Medan sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan siswa, maka perlu di lakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Pada SMA Swasta Dr. Wahidin Sudirohusodo Medan”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah yang telah diuraikan maka dapat diidentifikasi masalah yang timbul di SMA Swasta Dr. Wahidin Sudirohusodo Medan sebagai berikut :

1. Sarana dan Prasarana SMA Swasta Dr. Wahidin Sudirohusodo Medan kurang memadai.
2. Pelayanan pegawai SMA Swasta Dr. Wahidin Sudirohusodo Medan kurang handal.
3. Daya tanggap pegawai SMA Swasta Dr. Wahidin Sudirohusodo Medan tidak cepat dan akurat.
4. Waktu belajar di SMA Swasta Dr. Wahidin Sudirohusodo Medan belum efektif.
5. Perhatian guru SMA Swasta Dr. Wahidin Sudirohusodo Medan terhadap siswa masih belum merata.

1.3. Pembatasan Masalah

Penelitian ini memiliki batasan-batasan tertentu agar penelitian yang dilakukan dapat terfokus dan mendapatkan hasil yang akurat. Maka batasannya hanya pada pengaruh antara Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati terhadap Kepuasan Siswa pada SMA Swasta Dr. Wahidin Sudirohusodo Medan.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh Bukti Fisik terhadap kepuasan siswa pada SMA Swasta Dr. Wahidin Sudirohusodo Medan ?
2. Apakah terdapat pengaruh Kehandalan terhadap kepuasan siswa pada SMA Swasta Dr. Wahidin Sudirohusodo Medan ?
3. Apakah terdapat pengaruh Daya Tanggap terhadap kepuasan siswa pada SMA Swasta Dr. Wahidin Sudirohusodo Medan ?
4. Apakah terdapat pengaruh Jaminan terhadap kepuasan siswa pada SMA Swasta Dr. Wahidin Sudirohusodo Medan ?
5. Apakah terdapat pengaruh Empati terhadap kepuasan siswa pada SMA Swasta Dr. Wahidin Sudirohusodo Medan ?

1.5. Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan di SMA Swasta Dr. Wahidin Sudirohusodo Medan bertujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Bukti Fisik terhadap kepuasan siswa pada SMA Swasta Dr. Wahidin Sudirohusodo Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kehandalan terhadap kepuasan siswa pada SMA Swasta Dr. Wahidin Sudirohusodo Medan.
3. Untuk mengetahui pengaruh Daya Tanggap terhadap kepuasan siswa pada SMA Swasta Dr. Wahidin Sudirohusodo Medan.
4. Untuk mengetahui pengaruh Jaminan terhadap kepuasan siswa pada SMA Swasta Dr. Wahidin Sudirohusodo Medan.
5. Untuk mengetahui pengaruh Empati terhadap kepuasan siswa pada SMA Swasta Dr. Wahidin Sudirohusodo Medan.

1.6. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik bagi penulis, bagi perusahaan tempat penelitian ini, bagi perguruan tinggi atau universitas dan bagi peneliti lainnya.

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai studi perbandingan antara teori dengan kenyataan yang terjadi di dalam perusahaan/organisasi publik yang akan berguna dalam menambah pengetahuan bagi penulis.

2. Bagi SMA Swasta Dr. Wahidin Sudirohusodo Medan

Sebagai sumbang saran dan pikiran bagi SMA Swasta Dr. Wahidin Sudirohusodo Medan untuk mempertahankan kepuasan yang dimiliki siswa terhadap SMA Swasta Dr. Wahidin Sudirohusodo Medan melalui kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan, agar semakin banyak siswa yang ingin mendaftarkan diri untuk bersekolah di SMA Swasta Dr. Wahidin Sudirohusodo Medan.

3. Bagi Lembaga Pendidikan Unimed

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan input yang berguna dan menjadi sumber pengetahuan serta bisa dijadikan referensi bagi semua pihak yang memerlukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa pada SMA Swasta Dr. Wahidin Sudirohusodo Medan.

4. Bagi Peneliti Lain

Sebagai referensi terlebih bagi yang ingin memperdalam penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa.