

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Dalam perkembangan pemerintahan di negara Indonesia ini, pendidikan merupakan kunci utama untuk mencerdaskan bangsa Indonesia. Oleh karena itu, masyarakat Indonesia seharusnya mulai menyadari arti pentingnya pendidikan dan tidak menyepelekan hal-hwal yang berkaitan erat dengan pendidikan. Pendidikan merupakan salah satu sektor industri jasa karena itu kualitas pelayanan jasa merupakan faktor penentu kesuksesan, eksistensi usaha, serta merupakan hal yang utama untuk meningkatkan daya saing. Oleh karena itu, para penyelenggara pendidikan harus terus berusaha untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanannya seperti peningkatan kualitas pengajar dan pelayanannya, penyediaan sarana dan fasilitas pendidikan yang memadai, penyediaan fasilitas bagi pengajar dan karyawan, perbaikan komunikasi antara pihak penyelenggara pendidikan dengan konsumen, dll.

Selanjutnya, konsumenlah yang akan menilai tinggi-rendah, baik-buruknya kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh badan penyelenggara pendidikan karena sekarang ini sukses sebuah usaha tidak terlepas dari peran konsumen atau pelanggan.

SMAK 1 BPK Penabur Bandung, merupakan salah satu badan penyelenggara pendidikan yang ingin terus meningkatkan kualitas pelayanannya untuk mempertahankan nama baik dan sejumlah kesuksesan yang pernah diraih agar tidak hanya menjadi kenangan yang indah di masa lampau. Apalagi mengingat bahwa, SMAK 1 BPK Penabur Bandung akan segera membentuk institusi pendidikan bertaraf internasional ; tentunya kualitas pelayanan yang ada harus terus diperhatikan dan ditingkatkan menuju ke arah yang lebih baik lagi.

---

Pepatah orang bijak mengatakan, “Mempertahankan kesuksesan lebih sulit daripada mencapai kesuksesan”.

Apabila pelayanan pendidikan yang diberikan kurang memuaskan atau bahkan tidak memuaskan sama sekali tentu dapat merugikan kedua belah pihak, baik pihak sekolah maupun siswa/i sebagai konsumen karena ketidakmampuan sekolah dalam memenuhi harapan siswa-siswinya dapat menimbulkan persepsi negatif dari siswa/i terhadap pihak sekolah, yang selanjutnya persepsi negatif ini akan cepat tersebar ke dalam masyarakat melalui *word of mouth*. Hal ini tentu saja dapat mengakibatkan menurunnya *image* sekolah di mata masyarakat. Oleh karena pihak manajemen SMAK 1 BPK Penabur Bandung belum mengetahui cara untuk mengukur kualitas pelayanan, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai masalah tersebut untuk membantu pihak SMAK 1 BPK Penabur Bandung dengan judul **“Pengukuran Dan Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Pendidikan (Studi Kasus di SMAK 1 BPK Penabur Bandung)”**.

## 1.2. Identifikasi Masalah

Masalah yang dihadapi pihak manajemen SMAK 1 BPK Penabur Bandung saat ini yaitu belum mengetahui cara mengukur kualitas pelayanan dan indikator kualitas pelayanan yang dapat digunakan sebagai sistem evaluasi untuk mengukur kualitas pelayanan pendidikan di SMAK 1 BPK Penabur, sehingga pihak SMAK 1 BPK Penabur belum mengetahui dengan jelas kondisi pelayanan pendidikannya terhadap siswa/i selama ini. Padahal pihak manajemen SMAK 1 BPK Penabur yang menetapkan standar kerja staff pengajar dan apakah standar kerja yang ditetapkan oleh pihak manajemen kepada staff pengajar tersebut sudah sesuai dengan harapan konsumen atau tidak, oleh karena itu perlu dilakukan pengukuran dan identifikasi penyebab kesenjangan antara harapan dan persepsi konsumen, kesenjangan antara persepsi manajemen tentang harapan konsumen dengan harapan konsumen yang sebenarnya, kesenjangan antara persepsi manajemen tentang harapan konsumen dengan standar spesifikasi kualitas jasa,

---

dan kesenjangan antara standar spesifikasi kualitas jasa dengan penyampaian layanan.

Penilaian kualitas pelayanan tersebut diperlukan pihak SMAK 1 BPK Penabur Bandung untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen serta dapat digunakan sebagai evaluasi dan upaya antisipatif untuk semakin meningkatkan kualitas pelayanan pendidikannya di masa yang akan datang, apalagi dengan adanya persaingan di bidang penyelenggara pendidikan yang semakin ketat.

### **1.3. Pembatasan Masalah dan Asumsi**

Mengingat ruang lingkup penelitian yang cukup luas dan adanya keterbatasan waktu, kemampuan, serta pengetahuan yang dimiliki penulis ; agar penelitian yang dilakukan lebih jelas dan terarah, maka perlu dilakukan pembatasan-pembatasan masalah dan asumsi dalam penelitian ini.

Adapun pembatasan masalahnya adalah sebagai berikut :

- Pelayanan tata usaha tidak diamati karena pelayanan tata usaha tidak dirasakan oleh semua siswa.
  - Konsumen yang diteliti adalah siswa-siswi kelas 2, 3-IPA, dan 3-IPS di SMAK 1 BPK Penabur Bandung karena konsumen tersebut dianggap telah mengetahui dan terbiasa dengan pelayanan pendidikan yang diberikan pihak SMAK 1 BPK Penabur Bandung.
  - Siswa-siswi kelas 1 dianggap belum terbiasa dengan pelayanan pendidikan yang diberikan pihak SMAK 1 BPK Penabur Bandung sehingga tidak diteliti.
  - Siswa-siswi kelas 2 akselerasi (kelas akselerasi adalah program studi di SMA hanya selama 2 tahun saja) di SMAK 1 BPK Penabur Bandung tidak diamati karena kecepatan belajar-mengajar berbeda dengan kelas reguler dan jumlah siswanya hanya 7 orang.
  - Pihak manajemen yang diteliti adalah pihak manajemen SMAK 1 BPK Penabur Bandung.
-

- Pihak karyawan yang diteliti adalah staff pengajar (guru mata pelajaran dan guru praktikum) di SMAK 1 BPK Penabur Bandung.
- Model dasar penelitian diadaptasi dari Gap 1, Gap 2, Gap 3, dan Gap 5 Parasuraman dkk.
- Pengukuran Gap 4 tidak dilakukan dalam penelitian ini, disebabkan karena pihak SMAK 1 BPK Penabur Bandung tidak pernah melakukan komunikasi eksternal (janji) kepada siswa-siswi sebagai konsumen secara spesifik.

Adapun asumsi yang digunakan adalah sebagai berikut :

- ☆ Situasi dan kondisi SMAK 1 BPK Penabur Bandung tidak mengalami perubahan yang berarti saat dilakukan penelitian ini.
- ☆ Tingkat ketelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah 10%.
- ☆ Tingkat kepercayaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah 95%.

#### **1.4. Perumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Bagaimanakah kualitas pelayanan pendidikan di SMAK 1 BPK Penabur Bandung berdasarkan harapan dan persepsi siswa/i (GAP 5) ?
  - Bagaimana kesenjangan antara persepsi manajemen tentang harapan siswa/i dengan harapan siswa/i yang sebenarnya di SMAK 1 BPK Penabur Bandung (GAP 1) ?
  - Bagaimana kesenjangan antara persepsi manajemen tentang harapan siswa/i dengan standar spesifikasi kualitas jasa di SMAK 1 BPK Penabur Bandung (GAP 2) ?
  - Bagaimana kesenjangan antara standar spesifikasi kualitas jasa dengan penyampaian jasa di SMAK 1 BPK Penabur Bandung (GAP 3) ?
  - Upaya-upaya apa saja yang perlu dilakukan oleh pihak SMAK 1 BPK Penabur Bandung untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikannya agar dapat memenuhi harapan siswa/i ?
-

**1.5. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Untuk mengetahui kualitas pelayanan pendidikan di SMAK 1 BPK Penabur Bandung berdasarkan harapan dan persepsi siswa/i (GAP 5).
- Untuk mengetahui kesenjangan antara persepsi manajemen tentang harapan siswa/i dengan harapan siswa/i yang sebenarnya di SMAK 1 BPK Penabur Bandung (GAP 1).
- Untuk mengetahui kesenjangan antara persepsi manajemen tentang harapan siswa/i dengan standar spesifikasi kualitas jasa di SMAK 1 BPK Penabur Bandung (GAP 2).
- Untuk mengetahui kesenjangan antara standar spesifikasi kualitas jasa yang diterapkan dengan penyampaian jasa di SMAK 1 BPK Penabur Bandung (GAP 3).
- Memberikan usulan mengenai upaya-upaya yang perlu dilakukan oleh pihak SMAK 1 BPK Penabur Bandung untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikannya agar dapat memenuhi harapan siswa/i.

**1.6. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

☺ Bagi Penulis :

Melalui penelitian ini, penulis berharap dapat memperkaya ilmu pengetahuan dan wawasan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan jasa serta dapat memperluas wawasan mengenai pentingnya kualitas jasa layanan terhadap kepuasan konsumen di bidang pendidikan.

☺ Bagi Perusahaan :

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan yang bermanfaat bagi pihak perusahaan untuk membantu memperbaiki, meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan pendidikannya.

---

**1.7. Sistematika Penulisan**

Sebagai gambaran keseluruhan dari isi penelitian ini, berikut adalah garis besar uraian dari penelitian ini :

**BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini berisi mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah dan asumsi, perumusan masalah, penentuan tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi mengenai teori-teori yang menunjang topik penelitian dan merupakan tahapan-tahapan teoritis yang digunakan dalam pengolahan data.

**BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi mengenai langkah-langkah penelitian secara sistematis mulai dari studi pendahuluan hingga pembuatan kesimpulan dan saran.

**BAB 4 PENGUMPULAN DATA**

Bab ini berisi mengenai pengumpulan data-data yang diperlukan dalam penelitian seperti sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi, deskripsi pekerjaan, data-data yang diperlukan dalam pengolahan data, dan lain sebagainya.

**BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS**

Bab ini berisi mengenai pengolahan data yang dilakukan dengan menggunakan metode SERVQUAL dan analisis hasil pengolahan data.

**BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dan saran-saran dari hasil penelitian yang dilakukan.

---