

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Kualitas layanan jasa pendidikan pada lembaga pendidikan yang sangat mempengaruhi kepuasan siswa yang nantinya akan sangat berpengaruh terhadap minat belajar siswa di sekolah. Sekolah adalah tempat yang digunakan sebagai proses pembelajaran formal, meskipun dalam proses pembelajaran bisa dilakukan dalam berbagai waktu, tempat dan situasi yang belum tentu sama antara sekolah yang satu dengan sekolah yang lain.

Keberagaman kualitas pelayanan jasa pendidikan tergantung pada tiga faktor yaitu partisipasi siswa selama proses penyampaian jasa pendidikan, moral atau motivasi guru dalam melayani pelanggan jasa pendidikan, dan beban sekolah (Wijaya, 2016). Hal itu didasarkan pada tingkat kesempurnaan atas manfaat dan hasil kerja dari lembaga pendidikan yang diharapkan oleh *stakeholders* sekolah baik itu siswa, orang tua, anggota komite dan yang lainnya, serta ketepatan dalam penyampaiannya untuk mengimbangi harapan *stakeholders* sekolah tersebut yang ditunjukkan oleh output pendidikan.

Sekolah biasanya terjadi interaksi antara guru, interaksi antara siswa, serta didukung oleh sarana dan prasarana yang baik sehingga dapat membentuk proses belajar mengajar yang maksimal yang akan memberikan manfaat bagi guru maupun siswa. Sekolah yang baik bukan hanya sebagai tempat pentransferan ilmu semata, tetapi sekolah hendaknya memiliki berbagai visi dan misi yang luas untuk dapat menumbuhkan generasi penerus bangsa yang tangguh dan cerdas. Selain itu,

sekolah juga seharusnya memiliki guru yang berkualitas agar siswa di sekolah tersebut juga nantinya akan terbentuk menjadi siswa yang berkualitas pula, baik dari segi pemikiran maupun karakter yang akan membentuknya (Sanjaya, 2020).

Menurut Antonius (2014) akreditasi sekolah adalah proses penilaian secara komprehensif terhadap kelayakan dan kinerja satuan dan program pendidikan, yang dilakukan sebagai bentuk akuntabilitas publik. Proses akreditasi dalam sebuah sekolah dievaluasi dalam kaitannya dengan arah dan tujuannya, serta didasarkan kepada keseluruhan kondisi sekolah sebagai sebuah institusi belajar, walaupun beragam perbedaan dimungkinkan terjadi antar sekolah, tetapi sekolah dievaluasi berdasarkan standar tertentu (Antonius, 2014).

Standar untuk akreditasi sekolah diharapkan dapat mendorong dan menciptakan suasana kondusif bagi pertumbuhan pendidikan dan memberikan arahan untuk evaluasi diri yang berkelanjutan, serta menyediakan perangsang untuk terus berusaha mencapai mutu yang diharapkan (Awaludin, 2017). Untuk itu diharapkan dengan baiknya tingkat akreditasi sekolah juga turut meningkatkan kualitas layanan jasa yang diberikan oleh lembaga pendidikan (sekolah) kepada siswanya telah memenuhi standar kelayakan yang telah ditentukan. Adapun kualitas pelayanan jasa meliputi sebagai berikut: Bukti Fisik (*Tangible*); Empati (*Emphaty*); Daya Tahan (*Responsiveness*); Keandalan (*Reliability*); dan Kepastian (*Assurance*) (Wijaya, 2016).

Kepuasan siswa dipengaruhi oleh dua faktor yakni faktor intrinsik yang merupakan faktor dari dalam diri siswa yang dapat menimbulkan kepuasan, antara lain: prestasi tinggi, harapan dan bakat siswa. Sedangkan, faktor ekstrinsik itu

sendiri berasal dari luar diri siswa, antara lain: kualitas mengajar guru, budaya sekolah, sarana dan prasarana di sekolah.

Guru juga memiliki peran penting yang berkaitan langsung dengan kepuasan siswa. Wijaya, (2016) berpendapat bahwa kepuasan siswa dapat tercipta dari cara guru dalam memahami, menyambut, menanggapi, menyelesaikan masalah, merekonstruksi, mengedukasi, mewakili, dan menghargai siswa dengan baik. Sehingga dengan konsep tersebut, guru dapat berperan dalam memenuhi setiap aspek kebutuhan siswa selama belajar di sekolah.

Surabaya adalah salah satu kota dengan pendidikan dari sekolah dasar hingga perguruan tinggi. Pemerintah Kota Surabaya sangat memperhatikan perkembangan pendidikan dengan menyediakan sekolah-sekolah negeri dengan berbagai program dan fasilitas yang memadai (Agustina & Rahaju, 2021). Sekolah Menengah Kejuruan, salah satu jenjang sekolah tingkat menengah, memiliki banyak jurusan dan fasilitas yang dapat dipilih siswa (Anggreni, 2021).

**Tabel 1.1 Jumlah SMK Negeri di Kota Surabaya**

No.	Nama SMK	Keterangan
1.	SMK Negeri 1 Surabaya	Beroperasi
2.	SMK Negeri 2 Surabaya	Beroperasi
3.	SMK Negeri 3 Surabaya	Beroperasi
4.	SMK Negeri 4 Surabaya	Beroperasi
5.	SMK Negeri 5 Surabaya	Beroperasi
6.	SMK Negeri 6 Surabaya	Beroperasi
7.	SMK Negeri 7 Surabaya	Beroperasi
8.	SMK Negeri 8 Surabaya	Beroperasi
9.	SMK Negeri 9 Surabaya	Dimerger ke SMK Negeri 12
10.	SMK Negeri 10 Surabaya	Beroperasi
11.	SMK Negeri 11 Surabaya	Dimerger ke SMK Negeri 12

12.	SMK Negeri 12 Surabaya	Beroperasi
-----	------------------------	------------

(Sumber: <https://www.panduandapodik.id/2018/05/daftar-smk-negeri-di-surabaya-dan-jurusannya.html>)

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa jumlah SMK Negeri di Kota Surabaya yaitu sebanyak 12 sekolah. Namun, terdapat dua SMK Negeri yang saat ini telah dilebur dengan SMK Negeri 12 Surabaya yaitu SMK Negeri 9 Surabaya dan SMK Negeri 11 Surabaya. Adanya dua SMK yang dilebur tersebut menunjukkan adanya tingkat persaingan antar sekolah. Selain itu, khusus SMK Negeri 10 Surabaya memiliki 9 pesaing, sehingga SMK Negeri 10 Surabaya penting meningkatkan kualitas pelayanannya guna meningkatkan kepuasan siswa.

Di dalam penelitian ini, peneliti mengambil objek/lokasi penelitian di SMK Negeri 10 Surabaya. SMK Negeri 10 Surabaya merupakan sekolah milik pemerintah yang terletak di wilayah timur kota Surabaya dan termasuk dalam Bidang Keahlian Bisnis Manajemen yang sudah berdiri sejak tahun 1979. SMKN 10 Surabaya berlokasi di Jl. Keputih Tegal No.54, Keputih, Kec. Sukolilo, Surabaya, Jawa Timur (60111). Peneliti memilih objek/lokasi penelitian di SMKN 10 Surabaya, berikut merupakan tabel ulasan google yang berkaitan dengan SMKN 10 Surabaya:

**Tabel 1.2 Ulasan 10 Siswa SMKN 10 Surabaya**

<b>Responden</b>	<b>Ulasan</b>
1	Bapak satpamnya kurang senyum.
2	Kipas anginnya kurang banyak.
3	Ruangan sangat panas.
4	Kebersihannya di tingkatkan
5	Kekurangan fasilitas kipas angin.
6	Guru kurang responsif.

Responden	Ulasan
7	Kurangnya fasilitas kipas angin.
8	Kurangnya responsif dari guru.
9	Kurang responsif staff.
10	Ruangan sangat panas.

(Sumber: Siswa SMKN 10 2023-2024)

Berdasarkan tabel di atas merupakan wawancara siswa SMKN 10 Surabaya, mulai dari kurangnya fasilitas, kemudian kebersihan sekolah yang belum terjaga, guru dan staff kurang responsif hingga pengeluaran biaya yang tidak perlu. Sesuai dengan tabel 1.2 di atas terkait kurangnya fasilitas kipas angin memang benar adanya karena beberapa kelas hanya diberi fasilitas 1 kipas angin, dengan kondisi cuaca Kota Surabaya yang saat ini panas, kurangnya fasilitas kipas angin memungkinkan berdampak pada kenyamanan siswa ketika kegiatan belajar mengajar.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, Penelitian ini memiliki fokus terhadap hasil kualitas layanan jasa pendidikan di Sekolah sehingga dapat meningkatkan kepuasan Siswa, dengan memilih SMK Negeri 10 Surabaya sebagai populasi dan sampling. Untuk itu, penelitian ini berjudul **“Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa di SMK Negeri 10 Surabaya”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan oleh peneliti di atas, maka menghasilkan beberapa pertanyaan penelitian atau rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah bukti fisik (*tangible*) berpengaruh terhadap kepuasan siswa SMK Negeri 10 Surabaya?
2. Apakah empati (*emphaty*) berpengaruh terhadap kepuasan siswa SMK Negeri 10 Surabaya?
3. Apakah daya tahan (*responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan siswa SMK Negeri 10 Surabaya?
4. Apakah keandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan siswa SMK Negeri 10 Surabaya?
5. Apakah kepastian (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan siswa SMK Negeri 10 Surabaya?
6. Apakah bukti fisik (*tangible*), empati (*emphaty*), daya tahan (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), dan kepastian (*assurance*) berpengaruh secara simulthan terhadap kepuasan siswa SMK Negeri 10 Surabaya?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dipaparkan oleh peneliti di atas, maka menghasilkan beberapa tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan siswa SMK Negeri 10 Surabaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh empati (*emphaty*) terhadap kepuasan siswa SMK Negeri 10 Surabaya.
3. Untuk mengetahui pengaruh daya tahan (*responsiveness*) terhadap kepuasan siswa SMK Negeri 10 Surabaya.



4. Untuk mengetahui pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan siswa SMK Negeri 10 Surabaya.
5. Untuk mengetahui pengaruh kepastian (*assurance*) terhadap kepuasan siswa SMK Negeri 10 Surabaya.
6. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik (*tangible*), empati (*emphaty*), daya tahan (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), dan kepastian (*assurance*) berpengaruh secara simulthan terhadap kepuasan siswa SMK Negeri 10 Surabaya.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini akan membawa manfaat manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis.

##### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan bermanfaat untuk menambah keilmuan terkait peningkatan mutu pendidikan. Sehingga kedepannya penelitian ini dapat dijadikan sebagai rujukan dalam mengembangkan penelitian terkait bagi akademisi atau praktisi.

##### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini secara praktis diharapkan bermanfaat bagi seluruh tenaga pendidik di Indonesia, terkait bagaimana cara meningkatkan mutu pendidikan di sekolah-sekolah. Sehingga kedepannya penelitian ini dapat dijadikan sebagai rujukan dalam melaksanakan peningkatan mutu pendidikan.