

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Setiap usaha untuk menghasilkan produk, baik produk barang maupun jasa, termasuk jasa pendidikan pada dasarnya dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen atau pelanggan. Untuk mengetahui keadaan pelayanan pendidikan, perlu dilakukan pengukuran terhadap kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan di mana keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran.

Metode *Servqual* merupakan cara pengukuran kepuasan pelanggan yang sederhana, mudah digunakan dan diinterpretasikan, dan cara ini dapat digunakan untuk semua pengukuran yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan, tidak

.....

dapat dikatakan hanya sebatas wacana, karena anggota masyarakat melihat dan merasakan namun sulit untuk membuktikan kebenaran dari komentar tersebut. Hal ini disebabkan karena tidak ada data yang menunjukkan apa dan bagaimana kelemahan yang dikeluhkan masyarakat.

Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila ia dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggannya. Ada beberapa faktor yang dapat dipertimbangkan oleh pelanggan dalam menilai suatu pelayanan, yaitu: ketepatan waktu, dapat dipercaya, kemampuan teknis, berkualitas dan harga yang sepadan. Berdasarkan faktor-faktor tersebut, pelanggan sendiri yang menilai tingkat kepuasan yang mereka terima dari barang atau jasa spesifik yang diberikan, serta tingkat kepercayaan mereka terhadap kemampuan penyedia jasa.

Untuk mengatasi wacana tersebut tidaklah cukup hanya membandingkan dengan data dari negara lain, seperti yang dapat dilihat dalam data *Human Development Index* yang dijadikan acuan untuk menunjukkan keadaan pendidikan secara khusus karena variabel yang digunakan sebagai ukuran bukan hanya pendidikan melainkan juga variabel kesehatan dan pendapatan per kapita. Keluhan yang dilontarkan masyarakat sebagai pemakai jasa pendidikan terhadap mutu pelayanan pendidikan dewasa ini perlu ditanggapi.

Oleh karena itu, diperlukan bukti empiris tentang kebenaran dari suatu situasi yang dialamatkan pada pendidikan. Untuk menggali bagaimana pandangan masyarakat terhadap mutu pelayanan pendidikan perlu dicari cara yang memungkinkan untuk dilakukan baik secara pribadi maupun kelompok. Pertanyaan yang perlu diperhatikan sebelum memberikan komentar negatif

terhadap pendidikan adalah “Apakah benar masyarakat sudah sangat tidak puas terhadap pendidikan dewasa ini atau ketidakpuasan hanya diarahkan pada beberapa lembaga yang memberikan pelayanan pendidikan?” Atau “Apakah semua lembaga pendidikan di tanah air ini memberikan pelayanan yang tidak memuaskan konsumennya?” Berpijak dari pertanyaan ini, sangatlah tidak adil kalau mutu seluruh lembaga pendidikan beserta keluarannya disamaratakan, karena banyak lembaga pendidikan yang baik dengan keluaran yang baik pula. Lembaga itu tetap diperebutkan oleh masyarakat pemakai jasa pendidikan, hal ini dapat digunakan sebagai indikasi bahwa masih banyak lembaga yang dapat memberikan pelayanan pendidikan yang sesuai dengan keinginan konsumen. Hal ini berarti bahwa lembaga itu menghasilkan keluaran yang didambakan oleh masyarakat. Adanya lembaga pendidikan yang kurang atau belum memperhatikan apa yang diharapkan masyarakat tidak dapat dipungkiri, dan itulah yang harus diperbaiki. Pemerintah tidak perlu terlalu mencampuri lembaga-lembaga pendidikan yang sudah baik, tetapi alangkah baiknya bila peranan pemerintah diarahkan pada lembaga yang masih perlu ditingkatkan mutu pelayanannya.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP KEBUTUHAN SISWA SMTI DI KABUPATEN

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan gambaran di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa SMU di Kabupaten Wonosobo.

## **C. Tujuan Penelitian**

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan siswa SMU di Kabupaten Wonosobo.

## **D. Manfaat Penelitian**

Banyak manfaat dapat dipetik dari penelitian ini di antaranya, sebagai masukan bagi pemerintah, khususnya kementerian Pendidikan Nasional yang selalu berupaya menemukan suatu sistem pendidikan yang tepat bagi masyarakat Indonesia agar tercipta kualitas Sumber Daya Manusia yang unggul. Selain itu hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan bagi Lembaga Pendidikan / Penyelenggara Pendidikan untuk bisa memberi pelayanan pendidikan yang lebih baik agar proses pembelajaran dapat memuaskan masyarakat.

Melalui hasil penelitian ini, nantinya diharapkan dapat dirumuskan sejumlah saran tentang bagaimana cara memberikan suatu kualitas pelayanan pendidikan yang terbaik bagi masyarakat, sehingga dapat tercipta suatu proses