

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sekolah menengah kejuruan merupakan pendidikan formal dimana orientasinya memberikan bekal kepada siswa agar siap memasuki lapangan pekerjaan ataupun melanjutkan pendidikan ke jenjang yang sesuai dengan kejuruannya. Sekolah menengah kejuruan Brantas Karangates memiliki 5 jurusan yang dapat dimasuki siswa sesuai dengan bakat dan minatnya, yaitu jurusan teknik mesin, teknik ketenagalistrikan, teknik komputer dan informatika, tata busana, tata boga dan teknik otomotif. Dengan 6 jurusan tersebut harapannya mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen dalam hal ini adalah siswa dan wali murid. Berikut adalah tabel rombel SMK Brantas Karangates Malang Jawa Timur:

Tabel 1. 1 Perolehan peserta didik SMK Brantas Karangates beberapa tahun terakhir

No.	Tahun Pelajaran	Peserta Didik		
		Laki – laki	Perempuan	Total
1	2007/2008	391	1	392
2	2008/2009	484	1	485
3	2009/2010	621	7	628
4	2010/2011	745	29	774
5	2011/2012	903	78	981
6	2012/2013	1079	132	1211
7	2013/2014	1240	176	1416
8	2014/2015	1249	181	1430
9	2015/2016	1282	251	1533
10	2016/2017	1320	316	1636
11	2017/2018	1380	421	1801
12	2018/2019	1401	404	1805
13	2019/2020	1476	483	1959
14	2020/2021	1519	562	2081

Sumber: Data Peneliti

Tabel 1.2 Perolehan peserta didik baru tahun pelajaran 2020/2021

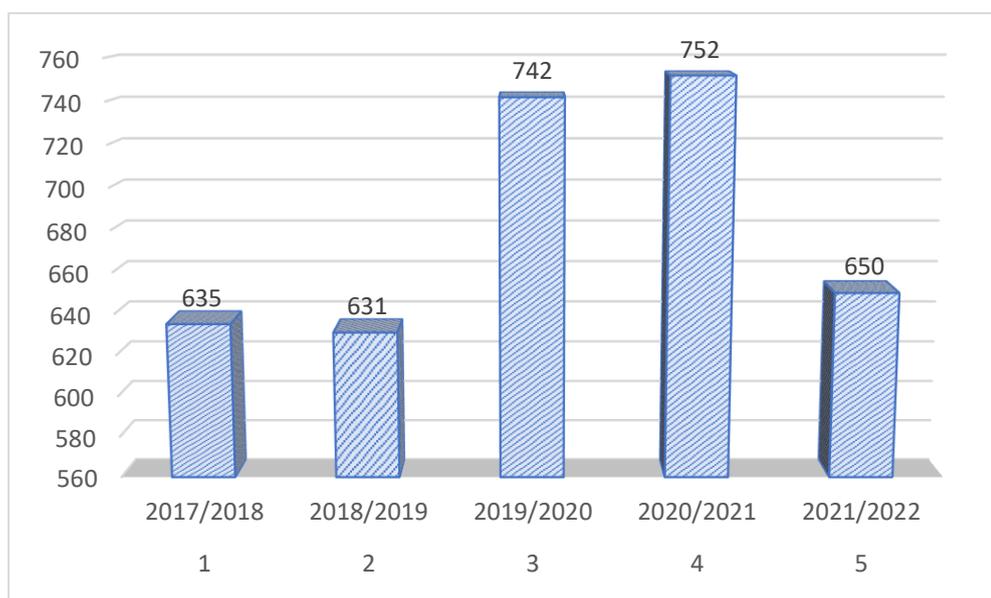
No.	Program Keahlian	Peserta Didik Baru (Kelas X)
1	Teknik Ketenagalistrikan	138
2	Teknik Pemesinan	182
3	Teknik Otomotif	216
4	Teknik Komputer dan Informatika	144
5	Tata Boga	36
6	Tata Busana	36
Jumlah		752

Sumber: Data Peneliti

Tabel 1.3 Perolehan peserta didik baru dalam 5 tahun terakhir

No.	Tahun Pelajaran	Jumlah
1	2017/2018	635
2	2018/2019	631
3	2019/2020	742
4	2020/2021	752
5	2021/2022	650

Sumber: Data Peneliti



Sumber: Data Peneliti

Gambar 1.1 Grafik perolehan peserta didik baru dalam 5 tahun terakhir

Dari grafik 1.1 dapat dilihat peningkatan jumlah siswa yang cenderung naik namun tidak signifikan dibandingkan dengan tahun sebelumnya, bahkan cenderung stagnan atau tetap, dengan total jumlah penerimaan siswa pada tahun ajaran 2018-2019 adalah 631 siswa, pada tahun ajaran 2019-2020 adalah 742 siswa, sedangkan pada tahun ajaran 2020-2021 adalah 752 siswa. Sehingga total Siswa SMK Brantas Karangates Kabupaten Malang pada tahun pelajaran 2020/2021 adalah 2.125 Siswa. Keadaan naik turunnya jumlah siswa dan hasil survey awal melalui wawancara terhadap beberapa siswa dan orang tua siswa, di temukan adanya ketidakpuasan terhadap layanan sekolah, yaitu kurangnya sarana praktek yang memadai, ada keluhan mengenai biaya uang sekolah yang dirasakan masih tinggi. Terdapat perbedaan antara kondisi ideal dan aktual yang jauh. Ini didukung data keluhan komplain ketidakpuasan pelanggan, selain itu juga belum ada upaya dari pihak sekolah untuk memperbaikinya. Penelitian terdahulu belum ada yang fokus kemari, sehingga penelitian ini menjadi penting utk dilakukan. Hal tersebut juga menjadi dasar dari penelitian ini.

Hal ini juga didukung dengan data keluhan dari pelanggan yang ada pada tabel 1.4 dan dari pihak sekolah juga belum ada upaya untuk memperbaikinya, penelitian terdahulu juga belum ada yang fokus kemari sehingga penelitian ini sangat penting untuk dilakukan, demi kelangsungan hidup sekolah agar lembaga pendidikan ini tetap bisa eksis di tengah-tengah banyaknya persaingan antar sekolah.

Tabel 1.4. Keluhan Pelanggan

No	Keluhan
1	Ada guru dan pegawai yang tidak berpakaian rapi, baik dan sopan
2	Ruang kelas nyaman, bersih dan memadai
3	Mengadakan poling guru dan karyawan
4	Kurangnya peralatan praktikum yang lengkap dan memadai
5	Belum tersedianya sarana ibadah (tempat ibadah).
6	Guru yang datang tidak tepat waktu
7	Guru memiliki alat/media pembelajaran, mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikannya.
8	Masih ada jam bebas dalam setiap pelajaran
9	Guru belum memiliki kompetensi sesuai latar belakang pendidikannya
10	Pelaksanaan pembelajaran sesuai jadwal dan dilaksanakan dengan disiplin.
11	Kurangnya senyum, sapa, sapa, selalu diberikan oleh petugas tata usaha saat melayani siswa
12	Kejujuran yang dimiliki oleh setiap petugas administrasi.

Tabel 1.4. Keluhan Pelanggan (Lanjutan)

13	Pelayanan administrasi di kantor tata usaha yang cepat dan tepat
14	Guru dan pegawai tanggap terhadap keluhan siswa.
15	Pelayanan siswa yang sakit di sekolah cepat dan tanggap
16	Kurangnya informasi tentang peraturan sekolah
17	Terjaminnya keamanan lingkungan sekolah yang membuat siswa nyaman
18	Tidak ada jaminan siswa akan lolos ke perusahaan atau tempat kerja
19	Semua guru membantu siswa dalam mencari pekerjaan
20	Terjalin hubungan dan komunikasi yang baik antara siswa, guru, dan karyawan
21	Guru melayani dengan sepenuh hati
22	Guru selalu memotivasi siswa belajar
23	Guru dan pegawai memberikan contoh yang baik
24	Manajemen sekolah, guru melakukan kunjungan ke siswa yang terkena bencana.
25	Keamanan selama proses belajar mengajar terjamin

Sumber: Data Peneliti

Dari tabel 2 terdapat 25 keluhan pelanggan yang dapat dijadikan acuan untuk pembuatan kuesioner yang akan disebarakan. Sehingga dapat digunakan sebagai atribut angket, karena salah satu faktor yang menjadi pertimbangan masyarakat atau pelanggan dalam memilih lembaga pendidikan adalah lulusan yang berkualitas. Dari penjelasan tersebut dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan siswa atau pelanggan dan mengetahui upaya apa saja yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMK Brantas.

1.2 Identifikasi Masalah

Lembaga pendidikan adalah bisnis yang memberikan layanan kepada pelanggan atau siswa dan masyarakat umum yang dikenal sebagai "stakeholder." Tujuan utama lembaga pendidikan adalah memberikan layanan. Oleh karena itu, menjaga dan meningkatkan kualitas layanan di lembaga pendidikan harus selalu dijadikan sebagai sebuah prioritas utama.

Namun pada kenyataannya masih terdapat perbedaan antara kondisi ideal dan aktual yang jauh, yang mana hal ini di dukung dengan adanya data keluhan dan ketidak puasan pelanggan, serta dari pihak manajemen belum juga ada upaya untuk memperbaikinya.

Penelitian terdahulu belum ada yang fokus kemari, sehingga penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di Bab 1 maka dapat dirumuskan, rumusan masalah sebagai berikut :

1. Mengetahui apakah siswa atau pelanggan puas dengan hasil penilaian GAP yang diperoleh dari perhitungan *Servqual*?
2. Karakteristik apa yang termasuk kategori penting dalam *Kano*?
3. Bagaimana metode *Quality Function Deployment (QFD)* digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di SMK Brantas Karangates?

1.4 Tujuan Penelitian

Berikut adalah tujuan dari penelitian ini :

1. Mendapatkan hasil penilaian GAP dari *Servqual* dan mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan SMK Brantas Karangates untuk memenuhi kebutuhan siswa dan menjamin kepuasannya.
2. Mengetahui karakteristik apa saja yang termasuk dalam kategori penting *Kano*.
3. Mengetahui bagaimana metode *Quality Function Deployment (QFD)* dapat digunakan untuk meningkatkan pelayanan pendidikan di SMK Brantas Karangates.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

1. Membantu manajemen SMK Brantas Karangates dalam memahami kebutuhan fasilitas dan pelayanan yang diharapkan siswanya.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat pelayanan yang diberikan oleh SMK Brantas Karangates. Sehingga dapat dijadikan masukan kepada pihak manajemen sekolah untuk meningkatkan standar pelayanannya.
3. Sebagai sumber informasi untuk penelitian berikutnya.

1.6 Batasan Penelitian

Adapun batasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan dan sarana penunjangnya di SMK Brantas Karangates Kabupaten Malang Propinsi Jawa Timur menjadi fokus utama penelitian.
2. Siswa di SMK Brantas Karangates khususnya siswa kelas XII, merupakan subjek utama penelitian.
3. Kesenjangan antara harapan konsumen terhadap pelayanan, dengan pelayanan yang sebenarnya mereka terima menjadi bahan pembahasan penelitian ini atau *Servqual* untuk GAP 5.