

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan salah satu sektor penting yang berperan dalam perkembangan individu dan masyarakat. Karena pendidikan menjadi motor dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Pendidikan bukan hanya tentang mentransfer ilmu, tetapi juga membentuk karakter, membuka pintu peluang dan mempengaruhi perkembangan sosial dan ekonomi suatu negara. Dalam konteks masyarakat modern, pendidikan memiliki peran sentral dalam menghasilkan individu yang kompeten secara intelektual, moral dan sosial. Sehingga pendidikan merupakan investasi masa depan suatu bangsa. Rasyid (2015) mengatakan bahwa melalui pendidikan suatu bangsa akan hidup secara tangguh dalam masyarakat dunia yang ditandai dengan kehidupan yang penuh dengan tantangan dan kompetisi yang ketat.

Sekolah sebagai lembaga pendidikan memegang peranan penting dalam menyediakan layanan pendidikan kepada siswa. Dewasa ini, banyak lembaga pendidikan yang telah berdiri baik formal maupun non formal. Hal ini menunjukkan bahwa pendidikan sudah menjadi perhatian khusus bagi masyarakat luas. Kondisi ini tentunya menimbulkan persaingan yang cukup kompetitif antar lembaga pendidikan dan membuat lembaga pendidikan dituntut untuk memperhatikan mutu pendidikannya. Menurut Kotler dan Fox (1985), salah satu cara untuk meningkatkan daya saing pada industri jasa yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga mampu memuaskan pelanggannya, yang nantinya berujung kepada kepuasan konsumen.

Kualitas Layanan dalam pendidikan perlu mendapatkan perhatian khusus, karena sebagai penyedia jasa pendidikan, maka sekolah haruslah mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan peserta didik sesuai dengan harapan, karena kualitas layanan merupakan salah satu faktor keberhasilan sebuah sekolah. Dengan kualitas layanan yang baik akan memberikan dampak yang baik pula pada kualitas sekolah dan kepuasan siswa. Kepuasan siswa terhadap layanan pendidikan adalah perasaan senang dengan fasilitas sekolah

yang dimiliki, pelayanan sekolah yang diberikan, keramahan dari pendidik dan tenaga kependidikan, keamanan, kesopanan dan kepedulian yang baik.

Di sekolah, peran guru menjadi sangat penting, karena guru menjadi faktor penentu yang sangat dominan dalam pendidikan pada umumnya. Karena guru memegang peranan dalam proses pembelajaran, dimana proses pembelajaran merupakan inti dari proses pendidikan secara keseluruhan. Peran guru meliputi banyak hal, yaitu guru dapat berperan sebagai pendidik, orang tua, pemimpin kelas, pembimbing, penulis skenario pembelajaran, supervisor, motivator, evaluator, sebagai teman bagi siswa.

Guru yang profesional adalah guru yang memiliki kinerja yang baik dan mumpuni dalam melaksanakan tugasnya sebagai seorang guru. Dengan banyaknya peran yang harus dilakukan, administrasi yang harus dikerjakan, guru harus dapat menciptakan suasana belajar yang aman, nyaman dan menyenangkan. Menurut Joen, dkk (2022) Istilah kinerja dimaksudkan sebagai terjemahan dari istilah performance. Kinerja bukan merupakan karakteristik seseorang seperti bakat atau kemampuan, tetapi perwujudan dari bakat atau kemampuan itu sendiri. Kinerja merupakan perwujudan dari kemampuan dalam bentuk karya nyata. Menurut Colquitt, dkk (2015) kinerja didefinisikan sebagai penilaian dari serangkaian perilaku seseorang yang berkontribusi baik secara positif maupun negatif dalam mencapai tujuan organisasi. Semakin baik kinerja guru di sekolah maka akan semakin baik pula mutu Pendidikan di sekolah tersebut dan ini berdampak kepada kepuasan siswa disekolah tersebut.

Citra Sekolah merupakan suatu penilaian seseorang terhadap suatu lembaga ataupun organisasi sesuai dengan pengamatan maupun pengalaman seseorang sehingga muncul kesan yang baik/ buruk dan berpengaruh pada lembaga atau organisasi tersebut. Menurut Venesa dan Arifin (2017) citra adalah kesan yang diperoleh berdasarkan pengetahuan dan pengertian seseorang tentang fakta-fakta atau kenyataan. Citra sekolah merupakan medan magnet yang dapat menarik minat calon siswa baru untuk masuk ke sekolah tersebut. Menurut Agung et al (2022), Citra sekolah merupakan persepsi terhadap suatu objek yang dibentuk dengan memproses suatu informasi dari berbagai sumber. Citra sekolah menjadi salah satu faktor dari kepuasan

konsumen. Alifahmini (2005) menyatakan bahwa citra mencerminkan apa yang dipikirkan, emosi dan persepsi individu. Walaupun orang melihat hal yang sama, tetapi pandangan mereka bisa berbeda. Persepsi inilah yang membentuk citra dari sebuah organisasi. Citra merupakan hal yang sangat penting bagi sekolah karena citra merupakan bentuk keseluruhan kesan yang terbangun dibenak masyarakat tentang sekolah tersebut. Citra sekolah yang positif akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga tersebut, sehingga lembaga tersebut lebih mudah meraih dukungan dan kredibilitas dari masyarakat.

Kepuasan siswa adalah sikap positif siswa terhadap pelayanan sekolah karena adanya kesesuaian antara harapan dengan kenyataan yang diterimanya (Sopiatin, 2010). Kepuasan adalah suatu sikap yang diambil berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian dari keseluruhan yang didapatkan dari sebuah lembaga penyedia jasa pendidikan, baik itu dalam kualitas layanan pendidikan yang didapatkan, kinerja guru yang dirasakan dan citra sekolah dimata masyarakat. Jika kebutuhannya akan tiga hal tersebut terpenuhi sesuai harapan atau bahkan melebihi harapan maka kepuasanlah yang akan didapatkan.

Sekolah Menengah Kejuruan menurut Kemendikbud (2018) merupakan pendidikan formal yang menyelenggarakan pendidikan kejuruan pada jenjang pendidikan menengah sebagai lanjutan dari SMP, MTs, atau bentuk lain sederajat. Tujuan pendidikan di SMK adalah membentuk lulusan yang siap memasuki dunia kerja, dipekerjakan, atau sebagai wiraswasta. SMK Pertanian Pembangunan Negeri Jambi adalah SMK yang bergerak di bidang pertanian yang berada di provinsi jambi, tepatnya di Pemayung, kabupaten Batanghari. SMK Pertanian Pembangunan Negeri Jambi adalah salah satu SMK Pertanian yang ada di Provinsi Jambi.

Fenomena yang terjadi dari hasil observasi dilapangan, dari hasil wawancara dengan wakil kepala sekolah bidang kurikulum mendapatkan kesimpulan bahwa terjadi penurunan jumlah siswa di setiap tahunnya. Terlihat dari jumlah siswa kelas 12 adalah 214 orang yang dibagi kedalam 9 rombongan belajar, jumlah siswa kelas 11 adalah 107 orang yang dibagi kedalam 6

rombongan belajar dan kelas 10 dengan jumlah siswa 87 orang yang dibagi kedalam 5 rombongan belajar. Terjadi penurunan yang sangat drastis jika dilihat antara jumlah siswa kelas 12 dan kelas 11, jumlah siswa kelas 11 yang hanya setengah dari jumlah siswa kelas 12 dan jumlah siswa kelas 10 yang juga berkurang dari jumlah siswa kelas 11. Jika dilihat dari data dapodik nasional, dapat terlihat bahwa penurunan jumlah siswa yang sangat drastis terjadi di tahun ajaran 2023/2024, pada tahun ajaran sebelumnya, yaitu tahun ajaran 2022/2023 jumlah siswa yang tercatat di dapodik adalah sebanyak 606 siswa, sementara data jumlah siswa di dapodik pada tahun ajaran 2023/2024 adalah 408 siswa (Dapodik Nasional: 2024). Penurunan jumlah siswa yang sangat drastis, hampir sepertiga jumlah siswa yang berkurang pada pergantian tahun ajarannya. Hal ini perlu menjadi perhatian khusus bagi pihak sekolah, karena ini merupakan masalah besar yang jika ini dibiarkan saja maka jumlah siswa di tiap tahun ajarannya akan terus berkurang dan jangka panjangnya akan berdampak pada keberlangsungan sekolah, karena sekolah kehilangan siswa.

Banyak faktor yang dapat menyebabkan penurunan jumlah siswa di SMK Pertanian Pembangunan ini. Faktornya dapat berasal dari layanan pendidikan yang diberikan, fasilitas sekolah, sarana dan prasarana yang ada, fasilitas asrama, kinerja guru di sekolah, citra sekolah di masyarakat dan kepuasan siswa terhadap sekolah. Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang telah dilakukan, seperti penelitian yang dilakukan oleh Erika, Supriyanto dan Sunandar (2018) dan Arwanda, Hartoyo dan Sri Hartoyo (2014) pada lembaga pendidikan tinggi. Semua hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan berpengaruh secara positif terhadap peningkatan citra lembaga dan kepuasan siswa. Penelitian serupa juga dilakukan oleh Triwijayanti, Santoso dan Paseleng (2022) pada tingkat sekolah menengah yang menunjukkan bahwa kualitas layanan, budaya dan citra sekolah berpengaruh positif terhadap kepuasan. Dalam penelitiannya, kualitas layanan memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan. Dan juga penelitian yang dilakukan Ekawarna, Denny Denmar dan Deanti Eka Wibawa (2021) tentang Kualitas layanan, kepercayaan dan citra sekolah terhadap kepuasan menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan

terhadap citra sekolah dan kepuasan, kualitas layanan melalui citra sekolah berpengaruh terhadap kepuasan dan citra sekolah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Dalam mencapai kepuasan siswa diharapkan SMK Pertanian Pembangunan Negeri Jambi dapat memberikan Kualitas Layanan Pendidikan, Kinerja Guru dan Citra sekolah yang Baik, dimana ini akan memberikan dampak yang positif terhadap kepuasan siswa SMK Pertanian Pembangunan Negeri Jambi dan nantinya akan berdampak pula pada peningkatan jumlah siswanya.

Berdasarkan rumusan diatas, dirasa perlu untuk dilakukannya penelitian untuk mengukur seberapa baik kualitas layanan pendidikan, kinerja guru, citra sekolah dan kepuasan siswa SMK Pertanian Pembangunan Negeri Jambi guna mendapatkan data yang lebih akurat dan hasil yang ilmiah serta dapat dipertanggung jawabkan. Penelitian yang akan dilakukan berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kinerja Guru dan Citra Sekolah terhadap Kepuasan Siswa SMK Pertanian Pembangunan Negeri Jambi”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh antara Kualitas Layanan terhadap kepuasan siswa SMK Pertanian Pembangunan Negeri Jambi?
2. Apakah terdapat pengaruh antara Kinerja Guru terhadap Kepuasan siswa SMK Pertanian Pembangunan Negeri Jambi?
3. Apakah terdapat pengaruh antara Citra Sekolah terhadap Kepuasan siswa SMK Pertanian Pembangunan Negeri Jambi?
4. Apakah terdapat pengaruh antara Kualitas Layanan, Kinerja Guru dan Citra Sekolah terhadap Kepuasan Siswa SMK Pertanian Pembangunan Negeri Jambi?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan dalam penelitian ini adalah Kualitas Layanan dalam ruang lingkup pendidikan.
2. Kinerja Guru dalam penelitian ini adalah kinerja guru sebagai profesionalisme dalam tugas sebagai seorang guru di kelas dan di lingkungan sekolah.
3. Citra sekolah dalam penelitian ini adalah citra SMK Pertanian Pembangunan Negeri Jambi dari persepsi dan penilaian siswa.
4. Kepuasan siswa dalam penelitian ini adalah kepuasan yang dirasakan oleh siswa dari Kualitas Layanan, Kinerja Guru dan Citra Sekolah yang ada di SMK Pertanian Pembangunan Negeri Jambi.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh antara Kualitas Layanan terhadap kepuasan siswa SMK Pertanian Pembangunan Negeri Jambi.
2. Untuk mengetahui pengaruh antara Kinerja Guru terhadap Kepuasan siswa SMK Pertanian Pembangunan Negeri Jambi.
3. Untuk mengetahui pengaruh antara Citra Sekolah terhadap Kepuasan siswa SMK Pertanian Pembangunan Negeri Jambi.
4. Untuk mengetahui pengaruh antara Kualitas Layanan, Kinerja Guru dan Citra Sekolah terhadap Kepuasan Siswa SMK Pertanian Pembangunan Negeri Jambi.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis dan Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat teoritis pada pengembangan akademik dan bidang ilmu pendidikan khususnya terkait dengan Pengaruh Kualitas Layanan, Kinerja Guru dan Citra Sekolah terhadap Kepuasan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Dinas Pendidikan Provinsi Jambi terhadap Kepuasan Siswa SMK Pertanian Pembangunan Negeri Jambi terhadap Kualitas Layanan, Kinerja Guru dan Citra Sekolahnya.

1.6 Defenisi Operasional

Untuk menghindari kesalahpahaman dan kekeliruan terhadap beberapa istilah yang dipakai dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan pengertian sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan Pendidikan

Kualitas Layanan Pendidikan adalah kemampuan pihak penyedia jasa layanan pendidikan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan apa yang diharapkan.

2. Kinerja Guru

Kinerja Guru merupakan hasil kerja yang dapat dicapai guru di sekolah, sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan sekolah dalam upaya mencapai visi, misi, dan tujuan sekolah.

3. Citra Sekolah

Citra Sekolah adalah gambaran atau persepsi sekolah dimata publik/ masyarakat mengenai kualitas sekolah, baik berdasarkan pengalaman pribadi maupun informasi yang didapatkan dari orang lain/ sumber lain.

4. Kepuasan Siswa

Kepuasan Siswa adalah perasaan puas yang dirasakan oleh seorang siswa karena apa yang diinginkan, diharapkan dan dibutuhkan sudah terpenuhi sesuai dengan apa yang diharapkan.