

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Lembaga pendidikan merupakan suatu instansi tempat berkumpulnya orang-orang untuk melakukan serangkaian tindakan pengajaran ataupun pembelajaran kepada peserta didik secara aktif untuk mengembangkan potensi yang dimiliki. Menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 13 ayat (1) menyatakan bahwa pendidikan itu sendiri dapat diselenggarakan melalui tiga jalur yaitu pendidikan formal, pendidikan non-formal dan pendidikan informal. Pendidikan formal adalah jalur pendidikan yang sistematis dan berjenjang(bertahap) dalam hal ini, sekolah merupakan suatu instansi lembaga pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan formal. Maksud dari sasaran pendidikan di Indonesia ialah untuk mengembangkan kemampuan dan membentuk watak yang berakhlak bagi sumber daya manusia-nya, Sebagaimana yang tertuang dalam Pembukaan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada alenia ke-4 yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa.

Untuk mewujudkan tujuan pendidikan dan membentuk sumber daya manusia Indonesia yang mampu bersaing di era globalisasi, maka diperlukan capaian pendidikan yang baik dengan proses dan sistem pendidikan yang berkualitas sehingga dapat mewujudkan pendidikan yang mampu memenuhi kebutuhan manusia, menyesuaikan perkembangan zaman, dan mampu selalu berinovasi dalam meningkatkan kualitas (warisno,2018). Oleh karena itu, sekolah sebagai salah satu pihak yang menyediakan layanan pendidikan, haruslah berupaya memberikan

pelayanan produk yang berkualitas dan profesional sehingga dapat menciptakan kepuasan bagi peserta didiknya. Sekolah dapat dikatakan berkualitas apabila mampu menyediakan layanan yang dibutuhkan dan sesuai dengan kebutuhan peserta didik.

Layanan Sarana prasarana yang memiliki kualitas baik akan menjadi standar baku seseorang merasa terpenuhi kebutuhannya atau tidak oleh pihak pemberi layanan, sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas jelas merupakan kunci untuk menciptakan kepuasan siswa (Kotler & Keller, 2009) hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyimpulkan kualitas pelayanan sekolah menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa, hal ini dikarenakan siswa mendapatkan hak yang seharusnya mereka dapatkan ketika belajar seperti fasilitas belajar dan fasilitas pendukung yang lengkap, bersih, dan nyaman dan memadai yang disertai juga dengan kecakapan pengajaran dari guru (Setiori, dkk 2019).

Pelayanan yang harus didapatkan peserta didik ialah berupa Fasilitas belajar, Pranitya (2008) fasilitas belajar adalah segala sesuatu hal yang digunakan dan dibutuhkan untuk menunjang kegiatan pembelajaran demi mencapai tujuan pendidikan. Fasilitas belajar dianalogikan dengan sarana prasarana pendidikan. Bradley (2022) sarana dan prasarana yang dimaksudkan disini adalah ruang, buku, perpustakaan, laboratorium, lapangan olahraga, uang dan sebagainya. Pada akhirnya kualitas pelayanan akan menciptakan suatu pengalaman kepada para peserta didik yang menikmati sarana prasarana tersebut secara langsung yang akan memberi dampak kuat terhadap baik atau buruknya figur suatu sekolah, bahwa pengalaman langsung dapat memberi pengaruh yang kuat terhadap citra, akan semakin meningkat apabila siswa

merasakan kualitas pelayanan yang baik begitu juga sebaliknya akan menurun apabila siswa merasakan pelayanan yang buruk.

Kepuasan siswa dapat dipengaruhi oleh citra sekolah karena menimbulkan ikatan emosional dan terkait dengan kepuasan yang tinggi (Kotler & Keller, 2007). Citra dinilai sangat penting bagi setiap organisasi tak terkecuali bagi suatu lembaga pendidikan seperti sekolah, citra memiliki peranan penting untuk membuat suatu organisasi memiliki nilai lebih dibanding dengan organisasi lain. Citra dapat dimaknai dengan kesan, gambaran atau persepsi yang didapatkan dari pengalaman, kepercayaan, perasaan dan pengetahuan masyarakat terhadap sekolah. Citra merupakan suatu hal yang acak, tidak dapat digambarkan dan tidaklah nyata. Ruslan(2007) menyampaikan bahwa jika suatu perusahaan berhasil menciptakan citra yang positif dan kuat, maka hasilnya akan dirasakan dalam jangka panjang, apalagi mampu memeliharanya secara konsisten. Hal ini menunjukkan bahwa membangun citra di masyarakat sangat penting bagi pihak sekolah.

Berdasarkan fenomena permasalahan tersebut yang didukung oleh penelitian (Dinarista *et al* ,2021) dengan judul pengaruh kualitas pelayanan dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa di SMA Negeri 1 Jatisrono yang dimana dalam penelitian tersebut variable-variable ini memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa maka dari itu peneliti ingin melakukan penelitian pada SMA Negeri 4 Kota Jambi dengan memfokuskan variable penelitian yang sama untuk mengetahui pengaruh layanan sarana prasarana dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa sekolah SMA Negeri 4 Kota Jambi yang nantinya hasil penelitian akan digunakan sebagai

masukan dan pertimbangan pihak sekolah untuk meningkatkan sistem pendidikan pada sekolah yang terkait dalam variable penelitian tersebut.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan di SMA Negeri 4 Kota Jambi menunjukkan bahwa sekolah ini bisa dikatakan telah berhasil menyediakan layanan sarana prasarana yang baik hal ini ditandai akreditasi A yang dimiliki sekolah ini dan dengan kondisi sarana prasarana yang terbilang lengkap serta terawat dan juga beberapa perbaikan yang secara rutin dilakukan pihak sekolah, selain itu jumlah pendaftar peserta didik di SMA Negeri 4 Kota Jambi mengalami kenaikan setiap tahunnya berdasarkan pendataan dari Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) SMA Negeri 4 Kota Jambi pendaftaran peserta didik selalu berada diangka >1.300 dengan jumlah pendaftar terakhir pada tahun ajaran 2022/2023 sebanyak kurang lebih 1.600 pendaftar, yang selalu menghasilkan output lulusan dengan presentase 100%.

Pada observasi awal juga menunjukkan bahwa sebagian besar siswa memiliki perspektif awal yang baik terhadap sekolah ini. Oleh karena itu, perspektif orang dalam sangat penting untuk dipahami, penilaian ini memberikan wawasan mendalam tentang kualitas dan kinerja sekolah yang mungkin tidak terlihat dari luar . Kenaikan jumlah siswa dari tahun ketahun dapat menjadi dugaan bahwa salah satu variabel layanan sarana prasarana dan citra sekolah berpengaruh terhadap kepuasan siswa yang juga berpengaruh terhadap jumlah peserta didik yang mendaftar pada SMA Negeri 4 Kota Jambi.

Maka dari itu berdasarkan permasalahan yang ada pada SMA Negeri 4 Kota Jambi, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Layanan Sarana Prasarana dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa di SMA Negeri 4 Kota Jambi”

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yang akan dibahas :

1. Peningkatan jumlah pendaftar peserta didik dari tahun ketahun
2. Masih terdapatnya beberapa sarana belajar dalam kondisi yang kurang baik
3. Masih adanya ketidaklengkapan sarana prasarana dalam sekolah
4. Masih terdapatnya layanan sarana prasarana yang kurang baik
5. Masih didapati kurangnya pemeliharaan sarana dan prasarana
6. Masih kurangnya komunikasi positif terkait citra sekolah terhadap siswa dan orang tua murid.
7. Masih terdapatnya tindakan kurang aktif sekolah dalam melibatkan siswa dan orang tua murid dalam kegiatan sekolah.
8. Masih kurangnya hubungan positif antara sekolah dan masyarakat sekitar terkait citra sekolah.

## **1.3 Batasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih terarah, terfokus, dan tidak meluas, peneliti membatasi masalah penelitian ini pada pengaruh layanan sarana prasarana dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa sebagai variabel intervening pada siswa kelas XII di SMA Negeri 4 Kota Jambi yang dimana masalah yang dibatasi adalah

1. Layanan sarana prasarana yang dimaksud dalam penelitian ini adalah gedung dan bangunan sekolah yang digunakan untuk kegiatan proses

belajar serta alat-alat dan perlengkapan yang digunakan untuk mendukung proses belajar siswa

2. Citra sekolah yang dimaksud dari penelitian ini adalah perspektif atau pandangan siswa terhadap sekolah SMA Negeri 4 Kota Jambi
3. Kepuasan siswa yang dimaksud adalah kepuasan siswa kelas XII

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang dapat ditemukan berdasarkan identifikasi masalah diatas antara lain :

1. Apakah layanan sarana prasarana berpengaruh terhadap citra sekolah SMA Negeri 4 Kota Jambi?
2. Apakah layanan sarana prasarana berpengaruh terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 4 Kota Jambi?
3. Apakah citra sekolah berpengaruh terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 4 Kota Jambi?
4. Apakah Pengaruh tidak langsung Layanan sarana prasarana terhadap kepuasan siswa melalui citra sekolah?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh antara layanan sarana prasarana terhadap citra sekolah SMA Negeri 4 Kota Jambi

2. Untuk mengetahui pengaruh layanan sarana prasarana terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 4 Kota Jambi
3. Untuk mengetahui pengaruh antara citra ssekolah terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 4 Kota Jambi

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, hasil ini diharapkan dapat memberikan kegunaan maupun manfaat baik yang bersifat teoritis ataupun praktis :

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan kontribusi signifikan bagi ilmu pengetahuan dan pendidikan dengan memvalidasi teori-teori yang telah diutarakan oleh para ahli pendidikan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam terkait fenomena yang diteliti. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi yang berharga dan pertimbangan penting bagi penelitian selanjutnya di bidang yang sama atau terkait.

2. Manfaat praktis

- a. Untuk peneliti

Untuk peneliti merupakan tugas akhir peneliti dalam menyelesaikan studi S1 Program Studi Administrasi Pendidikan serta dapat menambah ilmu pengetahuan sebagai hasil pengamatan langsung.

- b. Terhadap sekolah

Memberikan pemahaman yang lebih mendalam terkait dengan berbagai aspek pendidikan di sekolah, termasuk faktor-faktor yang mempengaruhi layanan sarana prasarana dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa nya

c. Untuk akademisi

Diharapkan bahwa hasil penelitian ini akan berfungsi sebagai bahan referensi atau kontribusi pengetahuan bagi siswa yang akan melakukan penelitian lebih lanjut

### **1.7 Definisi Operasional**

Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel yaitu Layanan Sarana Prasarana (X1), Citra Sekolah (X2) dan Kepuasan Siswa (Y). Adapun definisi operasional masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

1. Layanan sarana prasarana

Suatu bentuk kegiatan penyediaan atau penawaran jasa yang tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan oleh pihak lain ke pihak lainnya berupa alat fasilitas belajar baik yang bergerak maupun yang tidak bergerak, yang digunakan langsung ataupun tidak langsung untuk berkontribusi dalam proses pendidikan agar berjalan dengan baik dan mencapai kepuasan siswa.

2. Citra sekolah

Sudut pandang serta penilaian seseorang terhadap lembaga pendidikan yang sangat baik dimata masyarakat serta dibuktikan dengan bentuk fisik seperti piagam penghargaan dan sertifikat pengesahan mutu yang baik

### 3. Kepuasan peserta didik

Kepuasan siswa didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa tentang apa yang diharapkan dari pendidikan atau layanan yang diberikan oleh sekolah. Seorang siswa dianggap puas jika ekspetasi pendidikan dan layanan memenuhi kebutuhan dan harapan mereka.