

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Penyediaan sarana jasa pendidikan mulai dari tingkat dasar, tingkat menengah dan tingkat perguruan tinggi merupakan komponen penting dalam pembangunan suatu bangsa. Hal ini disebabkan melalui jasa pendidikan, akan dapat dihasilkan sumber daya manusia yang berkualitas sebagai generasi penerus bangsa.

Berkaitan dengan penyediaan jasa pendidikan tersebut dalam Undang Undang RI Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (Propernas) Tahun 2000-2004 pada bab VII dijelaskan bahwa pada awal abad XXI ini, dunia pendidikan di Indonesia menghadapi tiga tantangan besar.

Tantangan pertama, sebagai akibat dari krisis ekonomi, dunia pendidikan dituntut untuk dapat mempertahankan hasil-hasil pembangunan pendidikan yang telah dicapai.

Kedua, untuk mengantisipasi era global, dunia pendidikan dituntut untuk mempersiapkan sumber daya manusia yang kompeten agar mampu bersaing dalam pasar kerja global.

Ketiga, sejalan dengan diberlakukannya otonomi daerah, perlu dilakukan perubahan dan penyesuaian sistem pendidikan nasional sehingga dapat mewujudkan proses pendidikan yang lebih demokratis, memperhatikan

keberagaman kebutuhan/keadaan daerah dan peserta didik, serta mendorong peningkatan partisipasi masyarakat.

Disamping itu, pada saat ini pendidikan nasional juga masih dihadapkan pada beberapa permasalahan yang menonjol yaitu (1) masih rendahnya pemerataan memperoleh pendidikan; (2) masih rendahnya kualitas dan relevansi pendidikan; dan (3) masih lemahnya manajemen pendidikan, disamping belum terwujudnya kemandirian dan keunggulan ilmu pengetahuan dan teknologi di kalangan akademisi. Ketimpangan pendidikan juga terjadi antar wilayah geografis yaitu antara perkotaan dan perdesaan, serta antara Kawasan Timur Indonesia (KTI) dan Kawasan Barat Indonesia (KBI), dan antar tingkat pendapatan penduduk ataupun antar gender.

Salah satu alat ukur untuk mengetahui tingkat keberhasilan dalam kegiatan jasa pendidikan antara lain dapat dilihat besar kecilnya minat masyarakat (jumlah calon siswa/siswa) untuk memanfaatkan jasa pendidikan yang ditawarkannya. Semakin banyak jumlah siswanya terlebih lagi apabila dibarengi dengan adanya peningkatan jumlah siswa yang berprestasi dalam berbagai aktivitas kegiatan, termasuk yang dapat diterima pada berbagai perguruan tinggi baik negeri maupun swasta, maka hal ini mengindikasikan keberhasilan dalam bisnis jasa pendidikan tersebut.

Sehubungan dengan itu menurut Buchari Alma (2003 : 113) untuk meningkatkan keberhasilan sebuah lembaga (lembaga pendidikan) dalam jangka panjang, maka lembaga tersebut harus mampu menciptakan layanan yang memuaskan (*need and wants*) pelanggannya.

Sejalan dengan pendapat di atas, maka salah satu syarat untuk menciptakan layanan yang memuaskan bagi para pelanggannya atau konsumen (dalam hal ini warga masyarakat) adalah proses pelayanan yang maksimal. Proses pelayanan ini sangat menentukan karena terjadi di luar pandangan konsumen. Konsumen tidak mengetahui bagaimana proses yang terjadi yang penting jasa yang ia terima harus memuaskan. Proses ini terjadi berkat dukungan karyawan dan tim manajemen yang mengatur semua proses agar berjalan dengan lancar. Dengan proses dimaksudkan oleh Zeithami and Bitner: *Process is the actual procedures, mechanism and flow of activities by which the service is delivered – the service delivery and operating systems* (Zeithaml and Bitner, 2000 : 20).

Dalam hal ini perlu diperhatikan dan ditingkatkan proses yang terjadi dalam penyaluran jasa dari produsen sampai konsumen. Pada lembaga pendidikan tentu ini menyangkut produk utamanya ialah proses belajar mengajar, dari guru ke siswa, serta kualitas jasa pembelajaran yang diberikan oleh guru cukup bermutu ditinjau dari sudut penilaian siswa. Sebenarnya para siswa cukup mampu menilai penampilan dan penguasaan bahan dari para gurunya. Jika dianalogikan dengan usaha bisnis maka pelanggan jasa akan mempersepsikan sistem penyerahan jasa sebagai bagian dari jasa itu sendiri. Oleh karena itu manajemen dari lembaga pendidikan harus memperhatikan kualitas guru, yang sangat menunjang keberhasilan pemasaran dan kepuasan terhadap siswa.

Proses tersebut tercakup berbagai komponen jadwal, tugas, mekanisme, rutinitas, keterlibatan karyawan, keterlibatan konsumen, orang tua dan sebagainya. Demikian pula dari segi produsen proses ini sangat terkait dengan unsur *people*.

*People* melaksanakan proses. *People* harus memiliki lima sifat dominan yaitu: *reability* (kemampuan memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan dan akurat), *responsiveness* (kemampuan memberikan jasa layanan yang cepat, dan tanggap atas keluhan yang disampaikan secara resmi ataupun berupa keluhan-keluhan), *assurance* (memberi keyakinan dan kepercayaan kepada siswa/mahasiswa), *empaty* (ada kepedulian dan konsen terhadap siswa/mahasiswa sebagai konsumen) dan *tangible* (penampilan fasilitas fisik, peralatan dan berbagai media pengajaran yang cukup berperan dalam proses belajar mengajar).

Berkaitan dengan masalah kepuasan siswa yang dapat dianalogikan sebagai konsumen, menurut Philip Kotler (2010: 36) merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk dan harapan-harapannya, sehingga kepuasan dan ketidakpuasan konsumen akan mempengaruhi perilaku selanjutnya.

Memperhatikan permasalahan tersebut, maka khusus untuk program pendidikan menengah yang mencakup Sekolah Menengah Umum (SMA), Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), dan Madrasah Aliyah (MA) ditujukan untuk:

- (1) Memperluas jangkauan dan daya tampung SMA, SMK dan MA bagi seluruh masyarakat.
- (2) Meningkatkan kesamaan kesempatan untuk memperoleh pendidikan bagi kelompok yang kurang beruntung, termasuk yang tinggal di daerah terpencil dan perkotaan kumuh, daerah bermasalah dan masyarakat miskin, dan anak yang berkelainan.

- (3) Meningkatkan kualitas pendidikan menengah sebagai landasan bagi peserta didik untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi dan kebutuhan dunia kerja.
- (4) Meningkatkan efisiensi pemanfaatan sumber daya pendidikan yang tersedia.
- (5) Meningkatkan keadilan dalam pembiayaan dengan dana publik.
- (6) Meningkatkan efektivitas pendidikan sesuai dengan kebutuhan dan kondisi setempat.
- (7) Meningkatkan kinerja personel dan lembaga pendidikan.
- (8) Meningkatkan partisipasi masyarakat untuk mendukung program pendidikan.
- (9) Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pendidikan.

Dalam rangka merealisasikan berbagai tujuan program pendidikan menengah di atas, pemerintah selama ini memang senantiasa berusaha untuk mendirikan lembaga pendidikan sampai ke seluruh daerah guna memenuhi pelayanan jasa pendidikan bagi seluruh warga masyarakat. Namun demikian, karena tanggungjawab dalam pendidikan tidak hanya pada Pemerintah, maka pihak swasta (masyarakat) juga diharapkan pihak swasta untuk mengambil bagian yang lebih banyak dalam penyediaan jasa pendidikan tersebut dengan cara mendirikan lembaga pendidikan swasta.

Keberadaan lembaga pendidikan swasta ini pun saat ini makin banyak didirikan dan masing-masing saling menawarkan kelebihanannya dalam memberikan pelayanan kepada para siswanya, baik yang berkaitan dengan administratif keuangan maupun administratif akademis (pelayanan pendidikan dan pengajaran). Salah satu lembaga pendidikan menengah swasta yang sudah tergolong sangat

berhasil dalam menarik para calon siswa dan mendidik para siswanya antara lain adalah SMA Adiguna di Bandar Lampung.

SMA Adiguna sampai saat ini masih tetap sangat diminati para calon siswa, sehingga setiap tahunnya tidak pernah mengalami kekurangan jumlah siswa. Begitu pula dengan para lulusannya, sebagian besar telah mampu mengikuti ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi bahkan tidak sedikit yang langsung dapat diterima pada berbagai perguruan tinggi negeri di Indonesia baik melalui program PKAB maupun program UMPTN. Untuk membuktikan tentang perkembangan siswa tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1 Jumlah Perkembangan Siswa SMA Adiguna Berdasarkan Kelas dan Tahun Ajaran dari Tahun Ajaran 2009/2010 – 2012/2013

No	Kelas	Jumlah Siswa Berdasarkan Tahun Ajaran			
		2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013
1	I	131	130	132	138
2	II	138	142	150	155
3	III	172	193	178	182
<b>Jumlah</b>		<b>441</b>	<b>465</b>	<b>460</b>	<b>475</b>

Sumber: SMA Adiguna Bandar Lampung, 2013

Berdasarkan data pada tabel di atas terlihat bahwa perkembangan jumlah siswa di lokasi ini relatif stabil. Artinya setiap tahun ajaran, jumlah siswa baru yang terdaftar selalu memenuhi target yang diinginkan yaitu dapat menjangkau siswa sebanyak 8 kelas. Begitu pula dengan minat dan loyalitas para tenaga pengajarnya menurut hasil wawancara selama pra-riset diperoleh keterangan tergolong sangat tinggi. Hal ini ditunjukkan dengan tidak ada satu tenaga pengajarpun yang merasa

ingin pindah ketempat lain, atau tidak bersemangat dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya. Disamping itu selama ini dewan guru merasa sudah mendapatkan haknya sebagaimana yang diharapkan, sesuai dengan standar gaji yang sudah disepakati bersama antara pihak yayasan dengan para dewan guru atau staf pengelola lembaga pendidikan lainnya.

Standar gaji tersebut antara lain meliputi uang mengajar, uang transport, tunjangan jabatan dan lain-lain yang dianggap telah mampu memberikan kesejahteraan bagi mereka. Adapun jumlah tenaga pengajar seluruhnya adalah 38 orang (telah berpendidikan Sarjana dan Pascasarjana bahkan satu orang diantaranya telah berpendidikan Doktor (S3), dan dibantu oleh sebanyak 12 orang tenaga karyawan (Karyawan Tata Usaha dan *Cleaning Service*).

Stabilnya jumlah siswa dan tingkat loyalitas yang tinggi dari para guru dan karyawan pada SMA Adiguna Bandar Lampung tersebut, mengindikasikan adanya sesuatu yang menarik bagi para siswa atau pun para guru dan karyawan yang menyebabkan merasa senang dan tenang untuk belajar maupun bekerja. Sesuatu yang menarik tersebut, tentu tidak lepas dari aspek pelayanan yang diberikan, baik yang bersifat internal maupun eksternal

Kondisi di atas, tentu saja menunjukkan bahwa sistem pelayanan (*management system*) yang diterapkan di SMA Adiguna sudah relatif mapan dan terencana dengan baik. Dengan dasar itulah, maka peneliti merasa tertarik untuk menganalisis secara mendalam tentang sistem pelayanan yang diterapkan di SMA Adiguna Bandar Lampung dalam mengembangkan bisnis jasa pendidikan baik yang bersifat eksternal management maupun internal management.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah lokasi sekolah berpengaruh terhadap keputusan siswa memilih SMA Adiguuna di Bandar Lampung.
2. Apakah jumlah guru berpengaruh terhadap keputusan siswa memilih SMA Adiguna di Bandar Lampung
3. Apakah terdapat pengaruh pelayanan jasa terhadap keputusanSiswa memilih SMA Adiguna di Bandar Lampung.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui lokasi sekolah berpengaruh terhadap keputusan siswa memilih SMA Adiguna di Bandar Lampung.
2. Mengetahui jumlah guru berpengaruh terhadap keputusan siswa memilih SMA Adiguna di Bandar Lampung
3. Mengetahui pengaruh pelayanan jasa terhadap keputusan Siswa memilih SMA Adiguna di Bandar Lampung.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan tidak saja bermanfaat bagi penulis secara pribadi, tetapi juga bermanfaat bagi:

1. Para pengelola Yayasan Pendidikan SMA Adiguna Bandar Lampung, penelitian ini untuk mengevaluasi dan meningkatkan system pelayanan dan bauran pemasaran, guna menarik minat calon siswa sebanyak-banyaknya maupun pelayanan pendidikan para siswa
2. Penelitian ini juga bermanfaat bagi para pengelola yayasan pendidikan tersebut untuk mengevaluasi kembali *internal management strategy* yang selama ini dilakukan, guna meningkatkan ketertiban, kenyamanan dan kesejahteraan, para guru dan karyawan yang selama ini bekerja pada yayasan pendidikan tersebut.
3. Peneliti lain yang berminat untuk mengadakan penelitian dengan objek studi yang sama.

### **1.5 Kerangka Pemikiran**

Kualitas manusia merupakan modal dasar dan sekaligus muara keberhasilan dari upaya meningkatkan daya guna manusia melalui jasa pendidikan, yang sangat diperlukan untuk menghadapi masa depan dunia global yang penuh tantangan. Dalam ekonomi global dunia makin transparan dan dalam era teknologi informasi kemampuan antisipasi, kemampuan untuk bersaing, kemampuan untuk menguasai science dan teknologi merupakan saran utama untuk maju dan berhasil, kesemuanya ini ditentukan oleh kualitas manusia. Tidaklah berlebihan kalau dikatakan bahwa kemampuan untuk mengendalikan globalisasi dan kemampuan menguasai dunia saat ini ditentukan oleh kualitas manusia, bukan oleh power dan bukan oleh persenjataan mutakhir. Dengan demikian keberadaan lembaga jasa

pendidikan sangat penting keberadaannya sebagai sumber investasi pengetahuan bagi bangsa dan negara untuk masa akan datang.

Pengelolaan jasa lembaga pendidikan dewasa ini dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi para siswa khususnya dan masyarakat pada umumnya tidak terkecuali SMA Adiguna di Bandar Lampung yang telah berdiri sejak tahun 1989/1990 berdasarkan Kepmen Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor: 1055/I/12/BI/U/1989 dengan Akreditasi A. Ini berarti para siswa baik secara sendiri maupun melalui orang tuanya akan memilih lembaga pendidikan yang dapat menyediakan beberapa layanan untuk ditawarkan sebagai portfolio pelayanan jasa sebagai asset termasuk dalam hal ini SMA Adiguna di Bandar Lampung.

Kuantitas guru SMA Adiguna terpenuhinya dan tercukupinya jumlah guru sesuai dengan bidang mata pelajaran yang diajarkan dan guru yang berkualitas maksudnya adalah kemampuan guru untuk dapat memberikan materi pelajaran yang terbaik kepada para siswa sesuai dengan pengetahuan guru yang bersangkutan dan siswa dapat menerima apa yang disampaikan oleh guru tersebut.

Kuantitas dan kualitas fasilitas sekolah maksudnya adalah segala fasilitas yang dapat disediakan oleh sekolah baik dari segi jumlah maupun kualitas untuk memenuhi kegiatan proses belajar mengajar seperti tersedianya laboratorium, ruang belajar, sehingga para siswa tertarik untuk memutuskan sekolah karena kuantitas dan kualitas fasilitas sekolah yang dapat disediakan.

Kuantitas dan kualitas karyawan merupakan kegiatan layanan yang diberikan oleh karyawan kepada siswa untuk menunjang kegiatan proses belajar mengajar.

Portfolio jasa layanan yang disediakan tersebut tentunya merupakan pilihan bagi siswa untuk memilih SMA Adiguna sebagai tempat belajar. Apabila portfolio yang dapat disediakan seperti kuantitas dan kualitas guru, kuantitas dan kualitas fasilitas, kuantitas dan kualitas karyawan SMA Adiguna di Bandar Lampung memberikan kepuasan kepada para siswa, maka diharapkan para siswa akan memiliki atau mencapai kualitas yang terbaik. Ini sudah tentu memerlukan proses waktu untuk mencapai kualitas yang terbaik dan ini tercermin dari jenjang kelas siswa yaitu kelas satu akan berbeda kualitasnya dengan kualitas siswa kelas dua dan tiga dan seterusnya.

Berdasarkan pengalaman dari siswa tersebut, sebagai ukuran kualitas siswa, maka akan membuat daya tarik bagi calon siswa untuk memilih SMA Adiguna di Bandar Lampung sebagai tempat memperoleh ilmu pengetahuan.

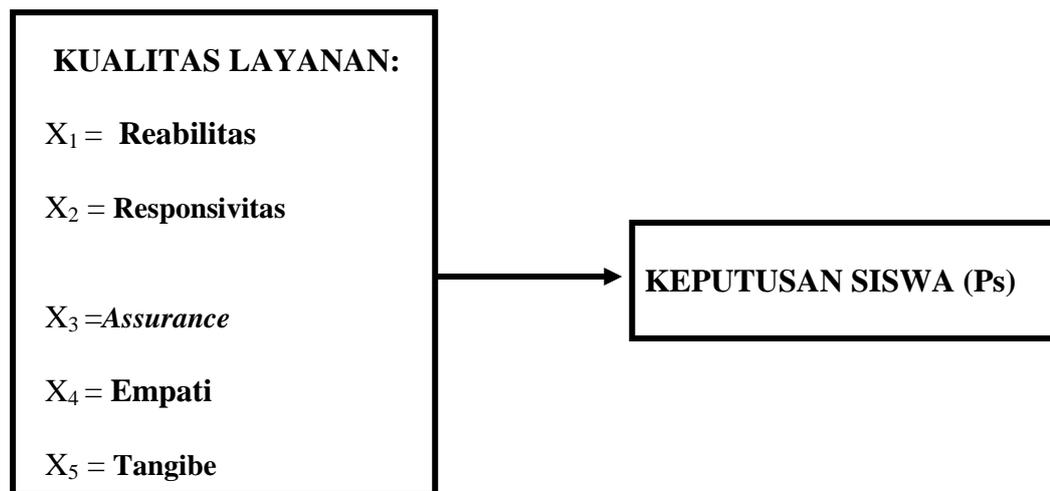
Sejalan dengan dengan uraian tersebut di atas, berdasarkan hasil pra riset yang penulis lakukan di SMA Adiguna Bandar Lampung juga diketahui bahwa secara umum terdapat empat faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen atau siswa dalam memperoleh pelayanan jasa pendidikan yaitu:

1. Kualitas guru
2. Kualitas fasilitas sarana dan prasarana
3. Kualitas layanan pimpinan dan karyawan

Berbagai faktor tersebut dapat menimbulkan penyebaran informasi dari mulut ke mulut yang pada akhirnya berpengaruh terhadap keputusansiswa untuk memilih

tempat belajar. Secara skematis kerangka pikir tersebut dapat digambarkan pada halaman berikut.

**Gambar 1 Skema Kerangka Pikir Keputusan Siswa**



### **1.6 Hipotesis**

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap keputusanSiswa memilih SMA Adiguna di Bandar Lampung.