

# BAB I

## PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dibahas pendahuluan dari penelitian yang terdiri dari latar belakang, pokok permasalahan yang terjadi, tujuan penelitian, pembatasan masalah yang digunakan, dan sistematika penulisan laporan.

### 1.1 Latar Belakang

Pendidikan memiliki peran yang besar dalam kemajuan suatu negara, sehingga pendidikan selalu mendapat perhatian khusus dari pemerintah suatu negara. Kemajuan suatu negara tentu saja dipengaruhi oleh faktor pendidikan, karena pendidikan memberikan pengetahuan, membuka wawasan, membangun karakter, dan mengasah kemampuan masyarakat agar kelak dapat menjadi sumber daya manusia yang berkompeten. Perkembangan institusi pendidikan secara kuantitas maupun kualitas berusaha ditingkatkan oleh pemerintah supaya setiap masyarakat di seluruh daerah memiliki kesempatan untuk mendapatkan pendidikan yang baik. Masyarakat sudah menyadari akan pentingnya pendidikan bagi kehidupan mereka.

Semakin banyak jumlah sekolah di suatu daerah semakin tinggi pula tingkat persaingan yang terjadi antar sekolah, sama halnya dengan di daerah Tangerang Selatan. Tercatat pada *website* resmi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (2015), sudah ada 86 sekolah dimana 12 SMA Negeri dan 74 SMA Swasta. Sekolah yang mampu bersaing tentu adalah sekolah yang memiliki kualitas yang lebih baik diantara para pesaingnya. SMA Athalia merupakan salah satu sekolah swasta yang

berada di Tangerang Selatan yang dikenal sebagai sekolah yang menjunjung tinggi pembentukan karakter siswa. Jika persaingan dalam institusi pendidikan (sekolah) di daerah Tangerang Selatan tinggi, maka SMA Athalia perlu mengetahui kualitasnya sebagai institusi pendidikan agar mampu bersaing. Semua orangtua pasti ingin menyekolahkan anaknya di sekolah yang berkualitas, dengan harapan setelah lulus anaknya dapat menjadi orang yang pintar, memiliki moral yang baik, dan menjadi orang sukses di kemudian hari. Sehingga betapa pentingnya bagi SMA Athalia untuk mampu memberikan kualitas pengajaran dan pelayanan terbaik agar siswa dibentuk menjadi orang yang lebih baik, dan juga supaya SMA Athalia mampu bersaing dengan sekolah lain. Oleh karena itu SMA Athalia berusaha untuk terus berkembang dan meningkatkan kualitas pelayanannya. Salah satu cara untuk mengetahui tingkat kualitas adalah dengan mengukur tingkat kepuasan siswanya terhadap pelayanan yang diberikan oleh SMA Athalia. Sejauh ini SMA Athalia baru melakukan survei melalui penyebaran kuesioner untuk mengetahui penilaian siswa terhadap kinerja guru dan wali kelas saja. Pihak SMA Athalia masih perlu mengetahui tingkat kepuasan siswanya terhadap atribut-atribut pelayanan lain, agar nantinya dapat dievaluasi. Evaluasi tersebut perlu dilakukan supaya SMA Athalia dapat menentukan langkah-langkah selanjutnya untuk melakukan perbaikan agar meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan siswa.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sekolah hanya melakukan survei sebatas penilaian/persepsi siswa terhadap kinerja guru dan Wali Kelas saja sedangkan kepuasan siswa tidak

dapat diukur dari satu variabel saja. Pihak sekolah belum pernah melakukan survei tentang kepuasan siswa terhadap pelayanan SMA Athalia melalui variabel atau atribut lainnya, sehingga sekolah tidak mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan SMA Athalia. Padahal sekolah perlu mengetahui tingkat kepuasan siswa agar tahu aspek-aspek apa saja yang harus pihak sekolah tingkatkan guna meningkatkan kualitas pelayanan, karena semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Atribut yang dibuat dalam kuesioner tidak mencakup kualitas guru dalam mengajar, karena hal tersebut termasuk dalam kuesioner yang sudah disebarakan oleh sekolah setiap semester.
2. Data diambil pada bulan Oktober 2018.
3. Hasil penelitian ini adalah sampai tahap rekomendasi dan tidak sampai tahap implementasi.

### **1.4 Tujuan**

Berdasarkan pokok permasalahan yang sudah ditentukan, tujuan dilakukannya penelitian ini adalah menganalisis tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas pelayanan SMA Athalia dan atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki. Selanjutnya hasil dari analisis diberikan usulan perbaikan guna meningkatkan kepuasan siswa SMA Athalia.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan laporan ini terdiri dari enam bab yang ditulis dengan sistematika sebagai berikut:

### BAB 1: PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pendahuluan dari penelitian yang berisikan latar belakang masalah, pokok permasalahan yang ada, tujuan dari penelitian ini, pembatasan masalah dalam penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

### BAB 2: STUDI PUSTAKA

Bab ini berisi dasar-dasar teori yang mendukung proses penelitian. Teori-teori yang akan dibahas adalah mengenai layanan jasa secara umum, sekolah, kemudian metode untuk melakukan penelitian yaitu metode *SERVQUAL* dan *Importance-Performance Analysis (IPA)*.

### BAB 3: METODE PENELITIAN

Pada bagian ini akan dibahas mengenai metode atau tahap-tahap yang dilakukan selama proses penelitian. Beberapa tahap berikut dilakukan secara berurutan yang diawali dengan penelitian pendahuluan, perumusan masalah, tujuan penelitian, kajian pustaka, pengumpulan data, pengolahan data, analisis dan pembahasan, dan kemudian diakhiri dengan kesimpulan dan saran.

### BAB 4: PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisikan data yang telah dikumpulkan melalui hasil wawancara dan jawaban responden terhadap kuesioner mengenai kualitas pelayanan SMA Athalia yang diberikan sebagai bahan yang akan diteliti. Selanjutnya, data-data

yang telah didapatkan kemudian diolah dengan menggunakan metode penelitian yang sudah ditentukan.

#### BAB 5: ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan analisis dan pembahasan dari hasil pengumpulan dan pengolahan data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya berdasarkan perumusan masalah dan menjawab tujuan penelitian yang telah ditentukan.

#### BAB 6: KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi mengenai kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian yang telah dilakukan, sehingga diperoleh juga saran-saran yang berguna baik untuk SMA Athalia maupun untuk penelitian selanjutnya

