

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia pendidikan saat ini telah membawa para pelaku dunia pendidikan khususnya di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) kepersaingan yang sangat ketat. Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) sebagai insitutsi penyelenggara pendidikan merupakan salah satu industri jasa penting, karena tidak hanya sekedar menyelenggarakan jasa pendidikan tetapi juga harus berusaha dapat memenuhi harapan siswa supaya mampu bersaing dalam dunia kerja. Oleh karena itu, pengelola institusi pendidikan harus terus berusaha supaya kualitas pelayanan pendidikan yang dikelolanya sesuai yang diharapkan oleh siswanya.

Pendidikan merupakan ujung tombak kemajuan sebuah bangsa. Pendidikan yang berkualitas dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan produktif. Dunia pendidikan mempunyai fungsi utama menyediakan lulusan, bukan saja dalam jumlah besar dan banyak tetapi juga berkualitas dan disiplin tinggi, mampu menjadi dinamisator, inovator, motivator dan penggerak pembangunan. Dunia pendidikan berfungsi memproduksi tenaga-tenaga kerja yang berkualitas untuk berbagai jenis dan tingkatan keahlian. Berkaitan dengan hal tersebut, untuk dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia dari sektor pendidikan, maka

dibutuhkan banyak faktor yang diperlukan antara lain: pemanfaatan teknologi informasi, kompetensi, disiplin kerja dan lingkungan sekolah.

Menurut Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta ketrampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan Negara.

Menurut Feni (2014: 13) Pendidikan merupakan bimbingan atau pertolongan yang diberikan oleh orang dewasa kepada perkembangan anak untuk mencapai kedewasaannya dengan tujuan agar anak cukup cakap melaksanakan tugas hidupnya sendiri tidak dengan bantuan orang lain, adapun maksudnya, pendidikan yaitu menuntun segala kekuatan kodrat yang ada pada anak-anak itu, agar mereka sebagai manusia dan sebagai anggota masyarakat dapatlah mencapai keselamatan dan kebahagiaan setinggi-tingginya.

Jadi, secara singkat pengertian pendidikan adalah suatu proses pembelajaran kepada peserta didik agar memiliki pemahaman terhadap sesuatu dan membuatnya menjadi seorang manusia yang kritis dalam berpikir.

Dikutip dari eksis.ditpsmk.net dalam periode 5 tahun, pertumbuhan populasi SMK mencapai lebih dari 3.000 SMK baru yang secara langsung berkontribusi pada pertumbuhan siswa sekolah menengah dan khususnya siswa SMK sebesar lebih dari 1 juta siswa. Dengan pertumbuhan yang signifikan tersebut konfigurasi siswa SMA dibandingkan dengan SMK bergeser dari 60% siswa SMA dan 40% siswa SMK, menjadi 49% siswa

SMA dan 51% siswa SMK. Kondisi ini sejalan dengan kebutuhan bangsa Indonesia yang hingga saat ini harus memperbaiki struktur tenaga kerja yang selama ini dominan pendidikan dasar menjadi pendidikan menengah. Dengan meningkatnya calon tenaga kerja yang berasal dari SMK. Indonesia tidak saja mendapat lebih banyak calon tenaga kerja yang berasal dari pendidikan menengah namun mendapatkan pula calon tenaga kerja yang siap pakai. Namun demikian kinerja pembangunan tersebut belum membuat Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan berpuas diri karena masih banyak hal yang harus dibenahi dan ditingkatkan ke depan. Berikut dijabarkan perkembangan populasi SMK saat ini.

Tabel 1.1

Statistik SMK Negeri dan Swasta tahun ajaran 2015/2016

No	Keterangan	Jumlah Sekolah			Jumlah Siswa		
		Negeri	Swasta	Total	Negeri	Swasta	Total
1	Indonesia	3.320	9.339	12.659	1.825.155	2.509.832	4.334.987
2	Jawa Barat	269	2.246	2.515	242.152	661.191	903.343
3	Bekasi	12	126	138	10.589	53.757	64.346

Sumber: Kementerian Pendidikan dan Budaya, 2019

Dari data diatas Hingga awal tahun 2015, jumlah SMK di Indonesia sudah mencapai 12.696 sekolah dengan jumlah siswa mencapai 4,33 juta siswa. Dengan populasi yang demikian besarnya, seluruh SMK tersebut memberikan layanan pendidikan kepada 143 ribu rombongan belajar atau 11,27 rombel per SMK atau rata-rata 3 rombel per tingkat dengan total paket keahlian yang dibuka di SMK mencapai 33.000 paket atau rata-rata 3 paket keahlian per SMK. Bila ditinjau dari jumlah siswa per rombel, saat ini SMK mencapai 1 rombel banding 30.27 siswa atau sudah lebih tinggi dari batas ideal dalam Standar Nasional Pendidikan (SNP) yaitu 1 rombel banding 32 siswa. Partisipasi masyarakat dalam pengembangan SMK sangatlah tinggi. Dari total populasi SMK yang ada saat ini 73,9%

adalah SMK yang didirikan oleh masyarakat dan hanya 26,1% yang didirikan oleh pemerintah.

Tingginya minat masyarakat dalam mendirikan SMK seperti dijelaskan sebelumnya ternyata belum secara signifikan mendorong minat lulusan SMP Negeri/SMP Swasta masuk ke SMK swasta atau yang diselenggarakan oleh masyarakat.

Semakin banyaknya SMK di Indonesia khususnya Bekasi maka semakin berat pula perjuangan masing-masing sekolah dalam menghadapi persaingan antar sekolah. Banyak yang harus meningkatkan kualitas dari sekolah itu sendiri, salah satunya adalah SDM (guru) yang harus berkompeten sehingga mampu mendidik siswa dan siswanya dengan sangat baik sehingga menghasilkan siswa dan siswi yang berprestasi dan juga pastinya menghasilkan lulusan yang sangat baik. Ketika hal tersebut sudah tercapai, barulah perguruan tinggi tersebut mendapatkan persepsi yang baik dari calon siswa yang akan memilihnya.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampainnya dalam mengimbangi harapan konsumen sebagaimana yang dikatakan oleh (Tjiptono, 2014), “pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Pelayanan atau *service* yang baik akan memberikan dampak positif sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan serta keinginan untuk melakukan pembelian kembali (*re-buying*), semakin ketatnya persaingan perusahaan dituntut untuk mampu memenuhi”.

Salah satu SMK yang ikut serta dalam perjuangan bersaing antar SMK negeri ataupun swasta yaitu SMK Mandalahayu yang berada di Bekasi tepatnya di Bekasi Timur. Tidak hanya SMK Mandalahayu saja SMK swasta yang berada di Bekasi Timur tetapi terdapat

puluhan SMK negeri ataupun swasta yang merupakan pesaing SMK Mandalahyau. Berikut table jumlah SMK negeri dan swasta pesaing SMK Mandalahayu.

Tabel 1.2

Jumlah SMK Negeri dan Swasta Pesaing SMK Mandalahayu di Bekasi

Timur	
Tahun Ajaran	Jumlah Pesaing
2018/2019	21

Sumber: Dapodikdasmn,2019

Dapat dilihat dari table diatas mengenai pesaing SMK Mandalahayu pada tahun ajaran 2018/2019 terdapat 21 SMK baik negeri maupun swasta yang ada di dalamnya, terdapat 1 SMK negeri dan 20 SMK Swasta yang ada di wilayah Bekasi Timur. Jumlah tersebut merupakan jumlah yang banyak dalam satu wilayah. Sehingga banyak SMK swasta menunjukkan kelebihannya masing – masing untuk dapat bersaing memperebutkan calon siswa yang akan sekolah di tempatnya. Sekolah yang menjadi pesaing SMK Mandalahayu diantaranya SMK Karya Bhakti, SMK Karya Guna, Karya

Guna Bhakti, SMK Bina Karya Mandiri, SMK Al Muhadjirin, SMK Ananda, SMK Strada Budi Luhur. Dalam memilih SMK swasta calon siswa akan melihat kualitas dari setiap kompetensi sekolah yang dimiliki agar tidak salah dalam memilih karena untuk melanjutkan kehidupan yang lebih baik setelah lulus dari sekolah yang dipilihnya agar dapat bersaing di dunia

kerja. Untuk SMK swasta bukanlah hal yang mudah dalam mempertahankan bahkan mengalami kenaikan jumlah siswa setaip

tahunnya, butuh kerjasama yang baik dilakukan bagian internal sekolah dan yayasan tersebut.

Dalam upaya memenuhi kepuasan konsumen, perusahaan atau instansi memang dituntut kejeliannya untuk mengetahui pergeseran kebutuhan dan keinginan konsumen yang hampir setiap saat berubah. Pembeli akan bergerak setelah membentuk persepsi terhadap nilai penawaran, kepuasan sesudah pembelian tergantung dari kinerja penawaran dibandingkan dengan harapannya. Menurut Kotler (2013, p.35) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apa bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas senang atau gembira. Kebutuhan dan keinginan pelanggan khususnya siswa SMK Mandalahayu yaitu dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas, berkembang, dan agar dapat bersaing di dunia kerja. Dengan begitu siswa akan merasa mendapatkan kepuasan tersendiri.

Tabel 1.3 Perkembangan Jumlah Siswa/Siswi SMK Mandalahayu

Kompetensi Keahlian	Kelas	Tahun Ajaran				
		2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Rekayasa Perangkat Lunak (RPL)	X	152	149	157	113	110
	XI	139	137	147	147	146
	XII	112	136	133	138	138
Sub Jumlah		403	422	437	398	394
Akuntansi (AK)	X	152	130	145	100	97
	XI	116	148	129	140	99
	XII	137	115	147	127	140
Sub Jumlah		405	393	421	367	336

Administrasi Perkantoran (AP)	X	140	149	156	142	118
	XI	176	134	147	149	136
	XII	192	176	133	143	149
Sub Jumlah		508	459	436	434	403
Jumlah		1316	967	1294	1199	1133

Sumber: Tata Usaha SMK Mandalahayu,2019

Dari hasil data diatas menyatakan bahwa jumlah siswa SMK Mandalahayu 4 tahun kebelakang mengalami kenaikan, penurunan, kenaikan dan penurunan secara fluktuatif. Pada tahun ajaran 2015/2016 jumlah siswa sebanyak 1316 kemudian pada tahun ajaran 2016/2017 mengalami penurunan sebesar 26.5% sehingga menjadi 967 siswa. Pada tahun ajaran 2017/2018 mengalami kenaikan sebesar 25.2% sehingga menjadi 1294 siswa. Namun, pada tahun ajaran 2018/2019 mengalami penurunan kembali sebesar 7.3% sehingga menjadi 1199 siswa. Dan pada tahun ajaran 2019/2020 mengalami penurunan lagi sebesar 5.5% menjadi 1133 siswa.

Dari penjelasan di atas pada saat ini SMK Mandalahayu mnengalami penurunan siswa. Oleh karena itu, penulis melakukan pra survey dengan menyebarkan kuesioner ke 20 siswa SMK Mandalahayu untuk mengetahui tingkat pelayanan yang diberikan SMK Mandalahayu sudah sesuai atau belum. Dari kegiatan tersebut penulis mendapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 1.4

Hasil Pra Survey Responden atas Pelayanan SMK Mandalahayu

Pernyataan	Rata – Rata
Ruang kelas di SMK Mandalahayu untuk belajar – mengajar cukup nyaman	2,65
Fasilitas di SMK Mandalahayu lengkap	2,8
Guru – guru di SMK Mandalahayu mengajar sesuai dengan materi yang ada dibuku/LKS	3,25

Guru SMK Mandalahayu mampu menyampaikan materi dengan baik	3,35
Pelayanan karyawan yang ramah	2,8
SMK Mandalahayu bekerja sama dengan perusahaan – perusahaan agar lulusan dapat langsung bekerja	3,45
Kompetensi keahlian/jurusan yang ada di SMK Mandalahayu dibutuhkan didalam perusahaan	3,7
SMK Mandalahayu menyediakan berbagai jenis kegiatan ekstra kurikuler dan berstatus aktif	3,55
Rata – Rata Keseluruhan	3,2

Sumber: Diolah oleh penulis,2019.

Dari hasil pra survey diatas dilihat dari hasil rata – rata keseluruhan tingkat pelayanan SMK Mandalahayu cukup baik. Namun, dilihat dari tabel jumlah siswanya setiap tahunnya mengalami penurunan. Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Evaluasi tingkat pelayanan SMK Mandalahayu Bekasi Timur (studi kasus: siswa SMK Mandalahayu)”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat di identifikasikan permasalahan yang ada sebagai berikut:

- 1) Terjadinya penurunan terhadap jumlah siswa SMK Mandalahayu.
- 2) Banyaknya sekolah yang berada disekitar kota bekasi sehingga membuat persaingan semakin ketat.
- 3) Pra survey tingkat kualitas pelayanan yang diberikan cukup baik.

1.3 Jangka Waktu & Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di SMK Mandalahayu Bekasi Timur yang berlokasi di Jalan Margahayu Jaya No. 304-312, Kota Bekasi 17113. Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret 2019 s/d Juli 2019

1.4 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dibatasi pada pelayanan yang diberikan SMK Mandalahayu.

1.5 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian adalah:

Bagaimana tingkat pelayanan SMK Mandalahayu Bekasi Timur ?

1.6 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian maka tujuan dari penelitian yang ingin di ketahui adalah:

Untuk mengevaluasi tingkat pelayanan SMK Mandalahayu Bekasi Timur.

1.7 Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini penulis berharap dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1) Manfaat teoritis

Dari penelitian ini penulis berharap dapat memberikan manfaat secara teoritis, yaitu sebagai sumbangan pemikiran bagi dunia pendidikan mengenai tingkat pelayanan yang diberikan. Selain itu penelitian ini juga penulis harapkan dapat menjadi referensi pemikiran bagi pihak – pihak yang memiliki permasalahan yang sama atau ingin melakukan penelitian lebih lanjut.

2) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini secara praktis diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran terhadap pemecahan masalah yang berkaitan dengan tingkat pelayanan bagi sekolah dan sebagai bahan masukan bagi pengambilan keputusan guna menentukan kebijaksanaan sekolah.

