

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada pendidikan kejuruan memberikan pengembangan bakat, pendidikan dasar keterampilan dan kebiasaan-kebiasaan yang mengarah pada dunia kerja yang dipandang sebagai latihan keterampilan. Siswa akan disiapkan untuk memasuki persaingan di dunia kerja. Kegiatan pembelajaranpun tidak hanya terjadi di sekolah, namun kegiatan praktik industri di dunia kerja nyata sangat ditekankan untuk mendapatkan dan meningkatkan pengalaman bekerja di persaingan dunia kerja.

Strategi baru dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas bangsa melalui pendidikan yang berkualitas perlu diupayakan sehingga menghasilkan manusia-manusia yang unggul, cerdas, dan kompetitif. Akan tetapi angka jumlah pengangguran masih tergolong tinggi yaitu sebesar 5,01% dari tingkat partisipasi angkatan kerja Indonesia. Namun angka ini membaik dibandingkan dengan jumlah pada bulan Februari 2018 yakni 5,13%. Jika dilihat dari tingkat pendidikan, tingkat pengangguran untuk Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) masih tertinggi diantara tingkat pendidikan lain, yaitu sebesar 8,63% (Badan Pusat Statistik, 2019).

Untuk dapat bersaing di era yang semakin berkembang dan maju, masyarakat terutama para generasi muda harus memiliki bekal yang cukup terutama dalam ilmu pengetahuan dan teknologi. Mereka dituntut untuk dapat mengikuti perubahan dalam perkembangan pendidikan, sehingga mampu bersaing di dunia kerja yang lebih kompeten. Pendidikan merupakan sumber yang efektif dalam meningkatkan mutu sumber daya masyarakat.

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) merupakan sarana bagi masyarakat untuk menuntut ilmu serta melatih kemampuan agar dapat menjadi sumber daya manusia yang berkualitas. SMK lebih berorientasi pada dunia kerja salah satunya memberikan bekal siap kerja pada siswa sebagai tenaga kerja yang terampil sesuai dengan persyaratan yang dituntut oleh dunia kerja. Namun terdapat beberapa faktor yang melatarbelakangi kepuasan siswa dalam belajar diantaranya yaitu dari segi kualitas layanan, lokasi dan harga.

Beberapa faktor pemasaran dapat dijadikan strategi yang cocok untuk membuat para calon siswa mengetahui beberapa keunggulan yang sekolah tawarkan seperti misalnya, sekolah tersebut memiliki bukti fisik (*physical evidence*) yaitu suatu lingkungan dimana sekolah dan siswa dapat berinteraksi, dan didalamnya terdapat komponen-komponen *tangible* (berwujud) yang bekerja mendukung kinerja atau komunikasi dari jasa pendidikan tersebut. Dalam proses penyampaian jasa pendidikan kepada siswa, harus memperhatikan gaya bangunannya (yaitu kesesuaian antara segi estetika dan fungsionalnya sebagai lembaga pendidikan) serta fasilitas penunjangnya (seperti kelengkapan sarana pendidikan, peribadahan, olahraga, dan keagamaan).

Kualitas layanan bagi jasa pendidikan adalah kunci yang membedakan suatu penyedia jasa dengan pesaingnya, sehingga kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam pencapaian tujuan dan kelangsungan hidup lembaga. Hal ini sangat erat kaitannya dengan layanan baik sebelum atau sesudah layanan jasa itu diberikan kepada konsumen serta hubungan dan interaksi yang baik kepada pelanggan. Oleh karena itu, layanan yang baik akan memberikan suatu dorongan kepada langgan untuk menjalin suatu ikatan yang kuat dengan sekolah. Sebaliknya apabila layanan buruk maka reputasi sekolah akan turun.

Harga dan kualitas layanan merupakan hubungan yang berbanding lurus. Semakin lengkap kualitas layanan yang diberikan maka akan ada penyesuaian harga terhadap hal tersebut. Begitupun sebaliknya, semakin minim kualitas layanan yang disediakan maka harga yang akan ditawarkan tidak akan terlalu tinggi. Diduga bahwa para calon siswa juga akan memilih sekolah dengan memperhatikan keunggulan dalam bentuk keterjangkauan tempat/lokasi sekolah.

Pada umumnya para calon siswa akan memilih sekolah yang mudah dijangkau dan para calon siswa akan mempertimbangkan lingkungan dimana tempat sekolah itu berada (dekat dengan jalan utama/perumahan, kondisi lahan parkir, lingkungan belajar yang kondusif) dan transportasi (seperti kemudahan sarana transportasi menuju sekolah tersebut). Namun selain lokasi/tempat sekolah secara fisik (gedung/bangunan), tempat sekolah juga dapat dijangkau secara virtual yaitu melalui internet. Tersedianya situs suatu sekolah menjadi daya tarik, sehingga dari sana dapat diperoleh banyak informasi yang diperlukan tanpa harus datang ke lokasi sekolah tersebut. Sekolah SMK BUDI DARMA merupakan salah satu sekolah yang dimiliki

oleh pihak swasta. Sekolah berlokasi di Jl. Tumenggung Wiradireja No 29 Kel, RT.02/05, Tanah Baru, Kecamatan Bogor Utara, Kota Bogor ini turut berperan dalam bersaing dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan dari tahun ke tahun guna memberikan kepuasan dan kenyamanan dalam proses pembelajaran yang maksimal. Tidak hanya itu saja sekolah SMK BUDI DARMA juga mendidik muridnya dengan menggunakan teknologi yang modern. Sekolah SMK BUDI DARMA didirikan pada tahun 2017 dengan siswa dan siswi yang tidak terlalu banyak. Seiring berjalannya waktu SMK BUDI DARMA mengalami peningkatan kurang lebih 5% kenaikan jumlah siswa dari tahun ke tahunnya.

Kualitas layanan mempunyai suatu hubungan yang positif dan signifikan dengan tingkat kepuasan belajar di SMK BUDI DARMA yang tidak bisa dipungkiri. Dengan menunjukkan tinggi rendahnya tingkat kepuasan belajar dipengaruhi oleh tinggi rendahnya kualitas layanan yang diberikan di SMK BUDI DARMA. Kualitas layanan dimulai dari kebutuhan siswa dan berakhir pada harapan siswa. Siswa yang puas merupakan asset yang sangat berharga karena apabila siswa puas mereka akan terus merekomendasikan sekolah SMK BUDI DARMA. Tetapi jika siswa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Sehingga untuk menciptakan kepuasan belajar siswa, SMK BUDI DARMA harus memberikan kualitas layanan yang terbaik terhadap siswa untuk memperoleh agar lebih banyak siswa yang bersekolah di SMK BUDI DARMA. Berikut adalah tabel data jumlah siswa yang bersekolah di SMK BUDI DARMA dari tahun ke tahunnya :

Tabel 1.1. Data Jumlah siswa

No	Tahun	Jumlah
1	2017	112
2	2018	116
3	2019	121
4	2020	129
5	2021	134
6	2022	141
7	2023	150

Sumber : Tata Usaha Sekolah SMK BUDI DARMA (2023)

Berdasarkan data yang sebelumnya telah dijelaskan menunjukkan bahwa mulai dari tahun 2017 sampai tahun 2023 SMK BUDI DARMA mengalami kenaikan jumlah siswa 3% sampai 5% setiap tahunnya. Maka dari itu peneliti mengambil tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Lokasi dan Harga Terhadap Kepuasan Belajar di SMK BUDI DARMA”

1.2. Identifikasi Masalah

Beberapa permasalahan dapat diidentifikasi oleh peneliti sebagai berikut :

1. Kualitas layanan yang diberikan guru baik.
2. Kualitas layanan yang diberikan staff Tata Usaha baik
3. Lokasi SMK BUDI DARMA strategis.
4. Harga yang diberikan SMK BUDI DARMA sesuai dengan keinginan puas terhadap siswa.

1.3. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan pembahasan yang akan dilakukan maka diperlukan pembatas masalah agar penelitian ini berfokus pada topik yang akan dibahas. Maka dari itu penelitian ini memerlukan pembatasan masalah dengan tujuan agar penelitian berfokus pada topik yang akan dibahas dan hanya mencakup Kualitas Layanan, Lokasi dan Harga terhadap Kepuasan Belajar di SMK BUDI DARMA.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah secara simultan kualitas layanan, lokasi dan harga berpengaruh terhadap kepuasan belajar di SMK BUDI DARMA?
2. Apakah secara parsial kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan belajar di SMK BUDI DARMA?
3. Apakah secara parsial lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan belajar di SMK BUDI DARMA?

4. Apakah secara parsial harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan belajar di SMK BUDI DARMA?

1.5. Tujuan Penelitian

Melihat rumusan masalah, penelitian ini mempunyai beberapa tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui secara simultan kualitas layanan, lokasi dan harga berpengaruh terhadap kepuasan belajar di SMK BUDI DARMA?
2. Untuk mengetahui secara parsial fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan belajar di SMK BUDI DARMA?
3. Untuk mengetahui secara parsial lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan belajar di SMK BUDI DARMA?
4. Untuk mengetahui secara parsial harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan belajar di SMK BUDI DARMA?

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini akan memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Diharapkan bahwa hasil penelitian ini akan berfungsi sebagai bahan referensi atau kontribusi pengetahuan bagi siswa yang akan melakukan penelitian lebih lanjut.
2. Membantu pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada bidang manajemen pemasaran serta melengkapi kajian-kajian teori yang telah ada khususnya yang berkaitan dengan fasilitas, lokasi dan harga terhadap kepuasan belajar.
3. Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi penulis khususnya di bidang manajemen pemasaran.

1.7. Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa subbab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini adalah pembuka penelitian yang berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, pembatasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan tentang teori dari variabel yang akan diteliti berupa pengertian dan definisi yang diperoleh dari kutipan buku, jurnal dan beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, teknik pengumpulan data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran dari obyek yang diteliti, hasil penelitian, dan pembahasan secara lengkap untuk mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir dari penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan untuk menyusun peneliti.