

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pendidikan kejuruan bertujuan untuk mengembangkan bakat, memberikan keterampilan dasar, dan membentuk kebiasaan yang diperlukan dalam persiapan untuk berkarir di dunia kerja. Siswa akan dipersiapkan untuk bersaing dalam lingkungan kerja yang kompetitif. Selain pembelajaran di sekolah, pentingnya praktik industri dalam meningkatkan pengalaman kerja dan menghadapi tantangan di dunia kerja sangat ditekankan. Diperlukan strategi baru dalam meningkatkan kualitas pendidikan guna menciptakan siswa yang unggul, pintar, dan siap bersaing. Meskipun angka pengangguran masih tinggi, terjadi penurunan dari waktu ke waktu. Tingkat pengangguran di kalangan lulusan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) tetap tinggi dibandingkan dengan tingkat pendidikan lainnya, menurut Badan Pusat Statistik tahun 2019. Sementara itu, jumlah siswa di jenjang Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) mengalami penurunan dari tahun sebelumnya. Data tersebut berasal dari Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Kemendikbud Ristek). Untuk bersaing di era yang terus berkembang dan maju, masyarakat terutama generasi muda harus memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai, 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 dianggap sebagai sumber yang efektif dalam meningkatkan mutu sumber daya masyarakat.

SMK merupakan sebuah institusi yang memainkan peran penting dalam pemberian pendidikan kepada masyarakat serta pembentukan individu-individu yang berkualitas. Lebih fokus pada aspek persiapan kerja, SMK memberikan persiapan yang praktis bagi siswa agar mereka siap terjun ke dunia kerja dengan keahlian yang sesuai dengan kebutuhan pasar. Meski demikian, ada beberapa faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan siswa dalam proses pembelajaran, antara lain kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi.

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 pelanggan untuk menjalin suatu ikatan yang kuat dengan sekolah. Sebaliknya apabila layanan buruk maka reputasi sekolah akan turun. Kualitas layanan mempunyai suatu hubungan yang positif dengan tingkat kepuasan belajar di SMK Yappa Depok yang tidak bisa dipungkiri. Dengan menunjukkan tinggi rendahnya tingkat kepuasan belajar di pengaruhi oleh tinggi rendahnya kualitas layanan yang di berikan di SMK Yappa Depok. 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 memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya . sehingga untuk menciptakan kepuasan belajar siswa, SMK Yappa Depok harus memeberikan kualitas layanan yang terbaik terhadap siswa untuk memperoleh agar lebih banyak siswa untuk memperoleh agar lebih banyak siswa yang bersekolah di SMK Yappa Depok.

Untuk mendukung kelancaran kegiatan pendidikan di sekolah, fasilitas dan infrastruktur pendukung menjadi hal yang sangat penting. Mulai dari pemerintah pusat, pemerintah daerah, hingga organisasi yang mengelola satuan pendidikan harus senantiasa berupaya agar pendidikan dapat dijalankan dengan mutu yang tinggi. Kualitas pendidikan harus terus ditingkatkan secara berkelanjutan, dan salah satu caranya adalah dengan menyediakan fasilitas dan infrastruktur pendidikan yang memadai sebagai pendukung proses belajar mengajar. Peran fasilitas dan infrastruktur dalam pendidikan sangatlah penting mengingat perkembangan zaman yang semakin maju. Jika tidak beradaptasi dengan perkembangan tersebut, maka proses pembelajaran dapat terhambat dan sekolah dapat tertinggal dibandingkan dengan negara lain. Oleh karena itu, penting bagi sekolah untuk menyediakan fasilitas dan infrastruktur yang memadai. Semakin lengkap fasilitas dan infrastruktur yang tersedia di sekolah, semakin tinggi pula semangat belajar peserta didik. Namun, keberadaan fasilitas dan infrastruktur yang memadai tidak akan memberikan manfaat jika tidak dimanfaatkan dengan baik. Dengan adanya fasilitas dan infrastruktur belajar yang lengkap yang disediakan oleh pihak sekolah, semua anggota komunitas sekolah harus bertanggung jawab untuk menjaga dan memanfaatkannya dengan baik.

Umumnya, calon siswa cenderung memilih sekolah yang dapat dijangkau dengan mudah. Mereka juga akan mempertimbangkan faktor-faktor seperti lokasi

sekolah, termasuk akses ke jalan utama atau perumahan, ketersediaan area parkir, kualitas lingkungan belajar, dan ketersediaan transportasi yang memudahkan akses menuju sekolah tersebut. Namun selain lokasi/tempat sekolah secara fisik(gedung/bangunan), tempat sekolah juga dapat dijangkau secara virtual yaitu melalui internet. Kehadiran situs web sebuah sekolah menambah daya tarik karena memberikan akses mudah terhadap beragam informasi yang dibutuhkan tanpa perlu berkunjung langsung ke lokasi sekolah.

Tabel 1.1 Jumlah Siswa

No	Kelas	Jumlah
1.	X	217
2.	XI	183
3.	XII	200
TOTAL		600

Sumber : SMK Yappa Depok 2024

Guna memperoleh faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Siswa dan sebagai upaya untuk melakukan perbaikan dimasa yang akan datang, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Siswa SMK Yappa Depok.**

1.2. Identifikasi Masalah

Beberapa permasalahan yang muncul, dapat diidentifikasi oleh penulis sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan oleh tenaga pendidik/kependidikan di SMK Yappa depok masih belum maksimal.
2. Fasilitas Kantin yang kecil tidak mencukupi untuk menampung banyak siswa dan terasa sangat sempit.
3. Lokasi SMK Yappa Depok yang kurang strategis dari akses jalan utama depok.

1.3. Pembatas Masalah

Hasil identifikasi masalah yang ada di Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Siswa di SMK Yappa Depok menunjukkan bahwa permasalahan yang ada cukup banyak. Untuk menghindari penyebaran penelitian yang tidak terarah, penulis memfokuskan permasalahan agar lebih terperinci dan jelas, dengan harapan solusi yang dihasilkan menjadi lebih terarah. Oleh sebab itu penulis membatasi penelitian ini hanya pada Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Siswa di SMK Yappa Depok

1.4. Perumusan Masalah

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

1. Apakah secara Simultan Kualitas Pelayanan, dan Lokasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Siswa di SMK Yappa Depok ?
2. Apakah secara Parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Siswa di SMK Yappa Depok ?
3. Apakah secara Parsial Fasilitas berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Siswa di SMK Yappa depok ?
4. Apakah secara Parsial Lokasi berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Siswa di SMK Yappa Depok ?

1.5. Tujuan Penelitian

Melihat rumusan masalah di atas maka penelitian ini mempunyai beberapa tujuan, yang dapat penulis sampaikan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah secara simultan Kualitas Pelayanan , Fasilitas dan Lokasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Siswa di SMK Yappa Depok
2. Untuk mengetahui apakah secara parsial Pengaruh Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Siswa di SMK Yappa Depok
3. Untuk mengetahui apakah secara parsial Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Siswa di SMK Yappa Depok
4. Untuk mengetahui apakah secara parsial Lokasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Siswa di SMK Yappa Depok

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 banyak.
2. Membantu pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada bidang manajemen pemasaran serta melengkapi kajian-kajian teori yang telah ada khususnya yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan siswa
3. Meningkatkan pengetahuan dan pemahaman penulis, terutama dalam 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

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, devinisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

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

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

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

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun penelitian ini.

