

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Masyarakat sekarang ini menepatkan sekolah sebagai sasaran utama untuk menghasilkan lulusan terbaik yang dapat berkontribusi dalam meningkatkan sumber daya manusia. Kesadaran masyarakat akan pentingnya menempuh pendidikan di sekolah membuat orang tua dan siswa berlomba-lomba untuk memilih pendidikan yang berkualitas untuk masa depannya. Calon siswa dan orang tua siswa selalu dihadapkan dengan pilihan-pilihan sekolah yang ada. Berbagai pilihan tersebut akan membuat calon siswa memilih salah satu dari beberapa pilihan sehingga pilihan sekolah semakin jelas sebelum akhirnya diputuskan. Oleh sebab itu, calon siswa harus mengambil keputusan yang paling menguntungkan baginya. Pemerintah sebagai salah satu penanggung jawab penyelenggaraan pendidikan menurut Tjokroamidjojo (dalam Heningtyas, SJamsuddin, dan Minto Hadi, 2014: 265) berperan sebagai penjaga keamanan dan ketertiban dalam perkembangan pendidikan, dan juga sebagai pendorong inisiatif usaha dari masyarakat. Pemerintah menjadi unsur sebagai pembaharuan atau pembangunan pendidikan. Pihak sekolah disini berperan sebagai wadah berlangsungnya kegiatan belajar mengajar serta kegiatan yang dapat mencapai tujuan pendidikan. Sekolah sebagai pihak pendidik terhadap siswa berkewajiban merangkul peserta didik dalam pendekatan emosional sehingga menciptakan kepuasan siswa.

UU No. 20 Tahun 2003 menyebutkan bahwa pendidikan merupakan usaha sadar dan terencana yang dimaksudkan untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar secara aktif mengembangkan potensi peserta didik. Pendidikan di Indonesia bermaksud untuk mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban warganya yang bermartabat. Sesuai dengan tujuan dari para pendiri NKRI dalam UUD RI 1945 yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa. Pendidikan dimaksudkan untuk membentuk masyarakat Indonesia menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga Negara yang demokratis serta bertanggung jawab.

Tujuan pendidikan di Indonesia telah disebutkan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945. Lebih lanjut tujuan pendidikan Indonesia dijabarkan kembali dalam undang-undang, peraturan pemerintah, dan ketetapan MPR RI guna menunjang keberhasilan dalam pencapaian tujuan. Jenjang pendidikan formal merupakan jalur pendidikan terstruktur dan berjenjang terdiri dari pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan tinggi. Penyelenggara pendidikan menengah terdiri dari sekolah menengah pertama/ madrasah tsanawiyah, sekolah menengah atas/ madrasah aliyah, dan sekolah menengah kejuruan / madrasah aliyah kejuruan.

Sekolah Menengah Kejuruan selanjutnya disingkat SMK dalam PP No. 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan disebutkan sebagai pendidikan menengah lanjutan dari SMP, MTs, atau bentuk lain yang sederajat. Pasal 76 ayat 2 dalam PP No. 17 Tahun 2010 menyebutkan pendidikan

menengah kejuruan memiliki fungsi khusus yang membedakan dengan sekolah menengah atas, yaitu membekali peserta didik dengan kemampuan ilmu pengetahuan dan teknologi serta kecakapan kejuruan para profesi sesuai kebutuhan di masyarakat. Penjurusan pada SMK/ MAK berbentuk bidang studi keahlian sesuai dengan kebutuhan dunia usaha/ dunia industri. Penjurusan berbentuk bidang studi terdiri dari satu atau lebih program studi keahlian. Kemudian satu program studi keahlian terdiri dari satu atau lebih kompetensi keahlian.

Sekolah menurut Undang-undang No. 2 tahun 1989 disebutkan sebagai satuan pendidikan yang berjenjang dan berkesinambungan menyelenggarakan kegiatan belajar mengajar. Sutomo dan Prihatin (2002:28) menyatakan bahwa sekolah sebagai suatu institusi dimana terdapat komponen-komponen diantaranya guru, peserta didik, dan staf administrasi yang masing-masing memiliki tugas tertentu dalam melancarkan program. Pihak sekolah disini berperan sebagai wadah berlangsungnya kegiatan belajar mengajar serta menyelenggarakan kegiatan untuk mencapai tujuan pendidikan. Secara sederhana sekolah dimaknai sebagai tempat bertemunya antara pendidik dan peserta didik untuk melakukan berbagai aktivitas pendidikan.

Kepuasan mencakup pengertian perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan (Rangkuti 2002:23-24). Babbins dan Griffin dalam Barnes (2003:75) menyatakan bahwa kepuasan sebagai suatu emosi dihasilkan dari penilaian-penilaian atas serangkaian pengalaman terbentuk dari proses berbeda-beda untuk memicu respon-respon afektif. Konsumen yang mengkonsumsi produk/

jasa memiliki harapan tertentu untuk memenuhi kebutuhannya. Sejalan dengan yang disebutkan Barnes (2003:41) bahwa kepuasan terkait dengan apa yang didapat penggunaanya dari perusahaan dibandingkan dengan apa yang harus dilakukan terhadap urusan atau interaksi tersebut.

Menurut Tjiptono (2015) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya. Dalam lingkungan SMK 5 Kerinci terdapat salah satu permasalahan yang dialami oleh siswa dimana mereka bersekolah di SMK 5 Kerinci bukan karena keinginan sendiri melainkan keharusan yang diberikan oleh orang tuanya, dimana hal ini termasuk kedalam salah satu indikator kesesuaian harapan.

Kepuasan dalam penelitian ini disebut kepuasan siswa, dimana menurut Lupiyoadi (2001:158) menyebutkan bahwa kepuasan dapat dibentuk melalui faktor-faktor kualitas pelayanan, fasilitas, kualitas produk, emosional, harga, dan biaya. Sedangkan Rangkuti (2002:30) menyebutkan bahwa kepuasan dapat dibentuk melalui nilai, daya saing, persepsi, harga, citra, tahap layanan, momen layanan, dan tingkat kepentingan pengguna.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa adalah emosional. Menurut Kusuma dan Suwito (2015) emosional merupakan perasaan yang didasari oleh beberapa sifat emosi dan pikiran yang khas dalam perilaku seseorang dengan berbagai macam keadaan kognitif, emosi dan psikologis. Berdasarkan wawancara awal terhadap beberapa siswa mengenai emosional ditemukan bahwa siswa yang

bersekolah di SMK 5 Kerinci merasa bangga bersekolah di SMK 5 Kerinci karena memiliki guru-guru yang selalu membimbing para siswa dengan baik.

Dengan baiknya emosional siswa maka menciptakan rasa senang dan aman siswa terhadap sekolahnya sehingga dapat meningkatkan kepuasan siswa selama menjadi peserta didik.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kepuasan siswa adalah fasilitas. Fasilitas merupakan faktor penunjang yang digunakan sekolah dalam usaha untuk meningkatkan kepuasan siswa. Fasilitas merupakan hal yang harus diperhatikan sekolah untuk memudahkan siswa mendapatkan kebutuhan-kebutuhannya. Sebelum sekolah memulai operasinya, sekolah terlebih dahulu harus menyediakan fasilitas yang mendukung kebutuhan siswa dalam proses belajar mengajar. Seperti pendapat Tjiptono (2014:317) bahwa fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen.

Pada SMK 5 Kerinci terdapat fenomena dimana masih kurangnya fasilitas yang baik, seperti masih adanya ruasan yang rusak seperti perpustakaan dan beberapa ruang kelas lainnya yang termasuk kedalam keadaan rusak ringan. Rusaknya fasilitas tersebut tentu dapat mengurangi rasa puas siswa dalam menikmati pembelajarannya.

Faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan siswa adalah citra sekolah. Citra sekolah menurut Kotler dan Keller (2016) adalah persepsi siswa tentang suatu merek sebagai refleksi dari asosiasi yang ada pada pikiran siswa. Citra sekolah merupakan asosiasi yang muncul dalam benak siswa ketika mengingat suatu merek

tertentu. Asosiasi tersebut secara sederhana dapat muncul dalam bentuk pemikiran dan citra tertentu yang dikaitkan dengan suatu merek.

Saat sekarang ini sekolah kejuruan atau SMK merupakan salah satu sekolah yang banyak diminati oleh orang tua untuk anaknya, dimana sekolah kejuruan menerapkan pola ajar berupa praktek langsung dalam dunia kerja, begitupula dengan SMK 5 Kerinci yang dikelola oleh kepala sekola ibu Susmarlita yang mana SMK 5 telah terakreditasi B di Dapodik Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, sehingga SMK 5 Kerinci memiliki citra yang baik di masyarakat.

Dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan beberapa referensi penelitian relevan sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini. Adapun referensi tersebut adalah:

Penelitian yang dilakukan oleh Renna Salsabilla Dwiyanti dengan judul penelitian "pengaruh citra perusahaan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pengguna kereta api argo bromo di pt. Kereta api indonesia (persero) daop 8 surabaya". Penelitian oleh Ayuni Tri Hayanti dengan judul penelitian "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Sekolah, dan Emosional Terhadap Kepuasan Peserta Didik". Penelitian oleh Th. A. Radito dengan judul penelitian "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas". Dan penelitian oleh Ratna Acintya Putri dengan judul penelitian "Pengaruh Citra Destinasi, Fasilitas Wisata Dan Experiential Marketing Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan (Studi Pada Pengunjung Domestik Taman Wisata Candi Borobudur)".

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **”Pengaruh Emosional, Fasilitas dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa di SMK 5 Kerinci”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh emosional terhadap kepuasan siswa SMK 5 Kerinci secara parsial dan berapa besar pengaruhnya?
2. Apakah terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan siswa SMK 5 Kerinci secara parsial dan berapa besar pengaruhnya?
3. Apakah terdapat pengaruh citra sekolah terhadap kepuasan siswa SMK 5 Kerinci secara parsial dan berapa besar pengaruhnya?
4. Apakah terdapat pengaruh emosional, fasilitas dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa SMK 5 Kerinci secara simultan dan berapa besar pengaruhnya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh emosional terhadap kepuasan siswa SMK 5 Kerinci secara parsial dan berapa besar pengaruhnya.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan siswa SMK 5 Kerinci secara parsial dan berapa besar pengaruhnya.

3. Untuk mengetahui pengaruh citra sekolah terhadap kepuasan siswa SMK 5 Kerinci secara parsial dan berapa besar pengaruhnya.
4. Untuk mengetahui pengaruh emosional, fasilitas dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa SMK 5 Kerinci secara simultan dan berapa besar pengaruhnya.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat akademis

1. Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penulis dalam mengembangkan wawasan berfikir dan menambah pembendaraan dibidang manajemen, khususnya menegnai konsep dan teori-teori mengenai pengaruh emosional, fasilitas dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa di SMK 5 Kerinci.
2. Diharapkan dapat menjadi masukan dan digunakan sebagai bahan referensi bagi perpustakaan akademis.

1.4.2 Manfaat praktis

1. Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau sumbangan pemikiran bagi pengelola SMK 5 Kerinci dalam pelaksanaan pengaruh emosional, fasilitas dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa di SMK 5 Kerinci.
2. Memberikan sumbangan pemikiran mengenai pengaruh emosional, fasilitas dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa di SMK 5 Kerinci sebagai perbandingan dalam melakukan penelitian untuk masa yang akan datang.