

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul**

Kegiatan pemasaran tidak hanya dikenal dalam dunia bisnis, industri, dan perdagangan akan tetapi meluas kepada dunia pendidikan yakni sekolah. Sekolah merupakan lembaga pendidikan yang memberikan pelayanan jasa berupa kegiatan belajar mengajar. Perkembangan lembaga sekolah saat ini dapat dilihat dari banyaknya sekolah di Indonesia baik negeri maupun swasta. Begitupun dengan sekolah Islam, perkembangan sekolah Islam saat ini dapat menyebabkan persaingan antar sekolah semakin ketat. Meningkatnya persaingan dan jumlah pesaing menuntut setiap sekolah untuk memperhatikan kebutuhan dan keinginan siswanya serta berusaha memenuhi apa yang mereka harapkan dengan cara yang lebih unggul serta lebih memuaskan dari pada yang dilakukan oleh pesaing lainnya.

Salah satu kegiatan pemasaran yang dapat dilakukan untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat ini yaitu dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Kegiatan pelayanan sendiri merupakan bagian dari strategi pemasaran dalam mencapai tujuan perusahaan. Dengan memberikan pelayanan yang terbaik diharapkan siswa dapat merasa senang atas pelayanan yang diberikan, sehingga dengan sendirinya siswa akan menunjukkan sikap yang loyal terhadap sekolah mereka, hal ini dapat memberi keuntungan bagi sekolah. Terlebih lagi kegiatan pelayanan yang diberikan semakin dikembangkan. Sekolah dapat menambah lagi siswa mereka. Menurut Parasuraman dkk dalam Lupiyoadi (2013:216), kualitas jasa dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Jika kenyataannya sama atau lebih dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan berkualitas atau memuaskan sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan tidak berkualitas atau tidak memuaskan.

Oleh karena itu, para pemberi jasa perlu mengetahui penilaian konsumennya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan mengidentifikasi apa yang diharapkan oleh konsumen agar dapat memberikan layanan yang berkualitas. Penilaian atas kualitas pelayanan sekolah terdiri dari lima dimensi yaitu berwujud (*Tangible*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Reliabilitas (*Reability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Ketanggapan (*Responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*Responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Jaminan dan kepastian (*Assurance*), yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Empati (*Empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan mereka (prasuraman dan dkk dalam Lupiyoadi, 2013:216). Kelima dimensi ini harus diolah dengan baik agar tercipta pelayanan yang terbaik sehingga dapat meningkatkan kepuasan siswa dan pihak keluarganya untuk menyekolahkan anaknya di sekolah tersebut.

Kegiatan pelayanan tidak hanya penting dilakukan pada perusahaan berorientasi laba, tetapi juga penting dilakukan untuk perusahaan *non profit* seperti sekolah. Salah satu lembaga pendidikan tersebut adalah SMP Islam Terpadu Al Furqon Palembang. SMP IT Al Furqon merupakan lembaga pendidikan swasta yang kegiatannya berlandaskan Al-Qur'an dan As Sunah. Dimana metode pembelajarannya yaitu Active learning, dan diperkaya dengan pembelajaran Al-Qur'an, bahasa arab, serta pendalaman-pendalaman agama Islam. SMP IT Al Furqon merupakan salah satu sekolah yang memiliki fasilitas asrama. Dengan fasilitas asrama tersebut para siswa banyak menghabiskan waktu di sekolah dibandingkan di rumahnya. Maka dari itu, penting bagi sekolah untuk

memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada para siswa. SMP Islam Terpadu Al Furqon Palembang memiliki tenaga kerja sebanyak 85 orang. 41 tenaga pengajar dan 44 karyawan.

Beberapa tahun terakhir, SMP IT Al Furqon Palembang mengalami peningkatan dan penurunan jumlah siswa. Berikut merupakan jumlah seluruh siswa SMP IT Al Furqon Palembang tiga tahun terakhir.

**Tabel 1.1**

**Jumlah Siswa SMP IT Al Furqon Palembang**

No	Tahun	Jumlah
1	2013-2014	210
2	2014-2015	234
3	2015-2016	202

Sumber: SMP IT Al Furqon Palembang Tahun 2016

Terjadinya penurunan jumlah siswa dari periode 2014-2015 sampai 2015-2016 menimbulkan pertanyaan, yaitu apa yang menyebabkan terjadinya penurunan jumlah siswa? Apakah layanan yang diberikan kepada siswa belum sesuai dengan harapan siswa sehingga berpengaruh terhadap loyalitas dan minat siswa untuk bersekolah di SMP IT Al Furqon Palembang? Untuk menjawab setiap pertanyaan ini sekolah perlu mengetahui pendapat siswa tentang kualitas pelayanan yang diberikan sekolah tersebut. Siswa memiliki peran yang sangat penting untuk memberikan kontribusi berupa pendapat yang membangun serta memberikan masukan terhadap sekolah untuk meningkatkan pelayanannya. Mengingat pelayanan yang baik dapat menunjang kegiatan pemasaran suatu perusahaan untuk mencapai tujuannya. Oleh karena itu, sekolah harus mampu memberikan pelayanan yang optimal dan unggul agar siswa dapat tetap loyal pada sekolah dan sekolah dapat terus meningkatkan jumlah siswa kedepannya.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan di SMP IT Al Furqon Palembang kualitas pelayanan yang ada di sekolah masih belum optimal, seperti ada beberapa fasilitas yang masih kurang memadai yaitu pada laboratorium komputer sebagian komputer tidak dilengkapi dengan kursi dan mejanya tidak sesuai dengan standar / sangat rendah sehingga siswa harus menunduk ketika menggunakan komputer,

begitupun pada perpustakaan hanya tersedia dua meja kayu panjang. Untuk kondisi asrama masih kurang kondusif karena dalam satu ruang asrama terdapat 12 orang dan hal ini juga mengakibatkan ruang gerak siswa menjadi terbatas, dan kamar kecilnya pun kurang bersih, selain itu sekolah hanya mempunyai satu guru bimbingan konseling. Dengan jumlah guru BK yang sedikit maka akan sulit memperhatikan seluruh siswa.

Jika hal ini terus berulang maka dapat mempengaruhi loyalitas siswa untuk tetap bersekolah di SMP IT Al Furqon Palembang dan juga dapat mempengaruhi minat calon siswa untuk bersekolah dan orang tua untuk menyekolahkan anaknya di SMP IT Al Furqon Palembang maka dari itu perlu bagi sekolah untuk menetapkan upaya-upaya dalam meningkatkan pelayanan yang ada.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada SMP IT Al Furqon Palembang dengan judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA SMP ISLAM TERPADU AL FURQON PALEMBANG”**.

## **1.2 PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang di atas, dan sesuai dengan penelitian yang penulis akan lakukan pada SMP IT Al Furqon Palembang maka perumusan masalah dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada SMP IT Al Furqon Palembang?
2. Dimensi Kualitas pelayanan manakah yang paling dominan pada SMP IT Al Furqon Palembang?

## **1.3 RUANG LINGKUP PEMBAHASAN**

Untuk mempermudah penulis agar tidak terjadi penyimpangan dalam membahas permasalahan yang ada, maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasannya pada pelayanan yang diberikan oleh SMP IT Al Furqon Palembang terhadap siswanya.

## **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

Adapun tujuan dan manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada SMP IT Al Furqon Palembang.
2. Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan manakah yang paling dominan pada SMP IT Al Furqon Palembang.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

1. Bagi penulis  
Menambah pengetahuan dan wawasan tentang kualitas pelayanan pada SMP IT Al Furqon Palembang.
2. Bagi perusahaan  
Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan dalam upaya memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen.

## **1.5 METODE PENELITIAN**

### **1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian**

Penulis mengambil objek penelitian penyusunan Laporan Akhir ini pada SMP IT Al Furqon Palembang yang berlokasi di Jalan HBR. Motik Km 8 Palembang.

### **1.5.2 Jenis dan Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penyusunan penelitian dibagi menjadi dua yaitu:

1. Data Primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari objek pengamatan. Penulis memperoleh data primer melalui kuesioner yang dibagikan kepada siswa SMP IT Al Furqon Palembang.
2. Data Sekunder yaitu data yang dikumpulkan melalui studi kepustakaan, dari hasil penelitian pihak lain yang telah dipublikasikan dan dari perusahaan itu sendiri seperti sejarah, visi misi, struktur organisasi, dan pembagian tugas karyawan SMP IT Al Furqon Palembang.

### **1.5.3 Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan penulis untuk mengumpulkan data-data dan informasi yang dibutuhkan, yaitu:

#### **1.5.3.1 Riset Lapangan (*field Research*)**

Riset lapangan adalah kegiatan mengumpulkan data dengan cara mengadakan penelitian secara langsung ke SMP IT Al Furqon Palembang. Adapun teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Pengamatan (Observasi)

Menurut Riduwan (2003:57) pengamatan adalah melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Penulis melakukan pengamatan langsung ke SMP IT Al Furqon Palembang, guna untuk mengamati secara langsung bagaimana pekerja dan pengajar SMP IT Al Furqon Palembang dalam melayani siswanya.

2. Kuesioner

Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain bersedia memberikan respons (responden) sesuai dengan permintaan pengguna (Riduwan, 2003:52). Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membagi daftar pertanyaan yang harus dijawab siswa SMP IT Al Furqon Palembang, guna mendapatkan data dan informasi mengenai gambaran kualitas pelayanan yang diberikan oleh SMP IT Al Furqon Palembang.

#### **1.5.3.2 Studi Kepustakaan (*Library research*)**

Metode ini dilakukan dengan cara mencari buku-buku literatur dan sumber-sumber kepustakaan lain yang berhubungan dengan penelitian yang akan dijadikan sebagai dasar penulisan laporan akhir.

## 1.5.4 Populasi dan Sampel

### 1.5.4.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. (Sugiyono, 2013:115)

Berdasarkan pengertian di atas populasi yang dimaksud disini yaitu seluruh siswa SMP IT Al Furqon Palembang tahun 2015-2016 berjumlah 202.

### 1.5.4.2 Sampel

Menurut Yusi dan Idris (2009:60), sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi sumber data sebenarnya dalam suatu penelitian yang diambil dengan menggunakan cara-cara tertentu.

Besaran atau ukuran sampel sangat tergantung dari besaran tingkat ketelitian atau kesalahan yang diinginkan peneliti. Namun, dalam hal tingkat kesalahan, pada penelitian sosial maksimal tingkat kesalahannya adalah 5% (0,05). Makin besar tingkat kesalahan maka makin kecil jumlah sampel. Namun yang perlu diperhatikan adalah semakin besar jumlah sampel (semakin mendekati populasi) maka semakin kecil peluang kesalahan generalisasi dan sebaliknya, semakin kecil jumlah sampel (menjauhi jumlah populasi) maka semakin besar peluang kesalahan generalisasi (Riduwan, 2005:65).

Untuk menentukan banyaknya jumlah sampel yang diperlukan, penulis menggunakan formula empiris yang dianjurkan oleh Isaac & Michael (sukardi) dalam Riduwan & Akdon (2013: 256) sebagai berikut:

$$S = \frac{x^2 NP(1-P)}{d^2(N-1) + x^2 P(1-P)}$$

Keterangan:

S = Jumlah sampel yang dicari

N = Jumlah populasi yaitu 202

P = Proporsi populasi sebagai dasar asumsi pembuatan table. Harga ini diambil P = 0,50 (maksimal sampel yang mungkin)

d = Derajat ketepatan yang direfleksikan oleh kesalahan yang dapat ditoleransi dalam fluktuasi proporsi sampel (P), d umumnya 0,05.

$x^2$  = Nilai table chi-square untuk satu derajat kebebasan (dk) relative level konfiden yang diinginkan  $x^2 = 3,841$  tingkat kepercayaan 0,95

$$S = \frac{3,841 \times 202 \times 0,5 \cdot (1-0,5)}{0,05^2(202-1) + 3,841 \times 0,5 \cdot (1-0,5)} = \frac{193,9705}{0,5025+0,9625} = \frac{193,97}{1,47}$$

$$= 131,95/ 132$$

Jadi jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 132 responden.

#### **1.5.4.3 Teknik Sampling**

Teknik penentu sampel yang dipakai peneliti adalah teknik *probability sampling* dengan menggunakan metode *Simple Random Sampling*, dimana pengambilan sample anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (dianggap homogen) (Yusi dan Idris, 2009:65)

#### **1.5.5 Metode Analisa Data**

Dalam penulisan laporan akhir ini penulis menggunakan metode analisa kualitatif dan kuantitatif.

##### **1.5.5.1 Metode Analisa Kualitatif**

Menurut Kuncoro (2003:124), data kualitatif adalah data yang tidak dapat diukur dalam skala numerik. Metode analisa kualitatif digunakan untuk menjelaskan mengenai gambaran kualitas pelayanan yang diberikan dan harapan siswa terhadap kualitas pelayanan tersebut. Yang didapat melalui jawaban responden berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan (*Tangible, Reliability, Responsive, Assurance, dan Empathy*) dan dimensi kualitas mana yang perlu ditingkatkan dan yang perlu dipertahankan.

### 1.5.5.2 Metode Data Kuantitatif.

Menurut Kuncoro (2003:124), data kualitatif adalah data yang diukur dalam suatu skala numerik (angka). Sebagai dasar menghitung jumlah jawaban responden terhadap kuesioner yang diberikan mengenai kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi yaitu, *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*. Jumlah jawaban akan dihitung dan diolah kedalam bentuk persentase dengan menggunakan rumus menurut Yusi dan Idris (2009:77-78):

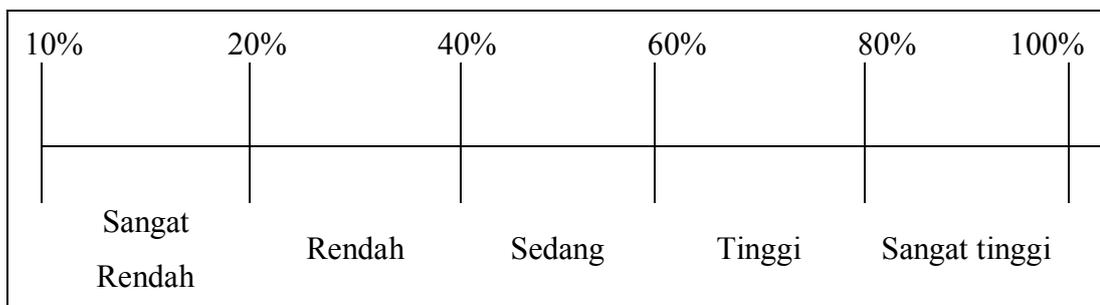
#### Index Score

$$\frac{\text{Total Skor yang didapat}}{\text{skor maksimal}} \times 100 \%$$

$$\text{Skor Maksimal} = (\text{skor tertinggi}) \times (\text{jumlah responden})$$

Pengolahan data ke dalam bentuk persentase ini untuk menentukan nilai indeks tingkat kepentingan dan kinerja untuk mengetahui urutan prioritas dimensi yang mempengaruhi pengambilan keputusan konsumen.

Setelah dihitung dengan rumus persentase, nilai indeks kepentingan dan kinerja dapat digolongkan kedalam kriteria interpretasi skor sebagai berikut:



Sumber: Yusi dan Idris (2009:80)

**Tabel 1.2**

#### Interpretasi Skor

Skor	Kriteria	Penafsiran
Skor 0-20	Sangat rendah	Buruk Sekali
Skor 21-40	Rendah	Buruk
Skor 41-60	Sedang	Sedang

Skor 61-80	Tinggi	Baik
Skor 81-100	Sangat tinggi	Sangat Baik

### 1.5.5.3 Diagram Kartesius

Menurut Supranto (2006: 241), diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X.Y), dimana X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan penumpang seluruh faktor atau atribut dan Y adalah rata-rata dari skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Untuk menentukan titik garis yang memotong tegak lurus pada diagram kartesius dengan menggunakan rumus dibawah ini

Dengan rumus:

$$X = \frac{\sum_{i=1}^K X_i}{K} \quad Y = \frac{\sum_{i=1}^K Y_i}{K}$$

K = Banyaknya aribut/fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius.

Y- Kepentingan	
Prioritas Utama Kuadran A	Pertahankan prestasi Kuadran B
Prioritas Rendah Kuadran C	Berlebihan Kuadran D
X – Pelaksanaan	

Gambar 1.1 Diagram Kartesius

Sumber: Supranto (2006 :242-243)

Keterangan:

Kuadran A: Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan, sehingga mengecewakan/tidak puas.

Kuadran B: Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

Kuadran C: Menunjukkan beberapa factor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

Kuadran D: Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting, tetapi sangat memuaskan.

#### **1.5.5.4 Skala Pengukuran**

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Semua variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang berupa pertanyaan ataupun pernyataan dengan menggunakan lima tingkatan, yaitu:

**Tabel 1.3****Skala Pengukuran Kinerja Kualitas Pelayanan yang diberikan**

1.	Sangat Tidak Setuju (STS)	Skor :1
2.	Tidak Setuju (TS)	Skor: 2
3.	Netral (N)	Skor: 3
4.	Setuju (S)	Skor: 4
5.	Sangat Setuju (SS)	Skor: 5

Sumber: Riduwan dan Akdon (2013:16)

**Tabel 1.4**

**Skala Pengukuran Tingkat Harapan Konsumen Terhadap Kualitas  
Pelayanan yang Diberikan:**

1.	Buruk Sekali (BRS)	Skor: 1
2.	Buruk (BR)	Skor: 2
3.	Sedang (S)	Skor: 3
4.	Baik (B)	Skor: 4
5.	Sangat Baik (SB)	Skor: 5

Sumber: Riduwan dan Akdon (2013:17)