

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### 1.1 Latar Belakang

Semakin pesatnya perkembangan dan kemajuan teknologi di dunia yang diiringi dengan pertumbuhan dan kemajuan diantaranya dalam dunia pendidikan. Pendidikan merupakan alat yang efektif untuk mengubah manusia. Pendidikan sebagai suatu kebutuhan bagi individu, masyarakat dan pemerintah merupakan yang harus harus dipenuhi. Pengetahuan dan keterampilan semakin dibutuhkan tidak hanya untuk memecahkan berbagai masalah yang tengah dihadapi tetapi juga untuk mengantisipasi masalah yang akan datang sekaligus untuk membangun masa depan yang lebih baik.

Di Indonesia pendidikan sangat diharapkan dapat membentuk karakter siswanya menjadi lebih baik lagi agar dapat dijadikan sebagai modal dalam menghadapi dunia kerja nantinya. Oleh karena itu pemerintah diharuskan dapat memenuhi dan meningkatkan kualitas pendidikan di Indonesia. Tidak sedikit lembaga pendidikan baik formal maupun informal didirikan guna memberikan berbagai jenis pendidikan.

Lembaga pendidikan formal yang diharuskan dapat memberikan pengaruh yang besar terhadap siswanya agar dapat memiliki kemampuan-kemampuan yang dapat dijadikan modal untuk menuju kesuksesan. Untuk itu setiap lembaga pendidikan selalu berusaha meningkatkan kualitas pendidikannya dalam berbagai hal seperti metode pengajaran, tenaga pengajar, kurikulum pendidikan serta fasilitas-fasilitas yang dapat mendukung kegiatan belajar mengajar. Kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan siswa dalam menerima pendidikan.

Menurut Westbrook & Reilly dalam Tjiptono (2014:353) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan adalah respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku berbelanja dan perilaku pembeli), serta pasara secara keseluruhan.

Apabila kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan kurang memuaskan dapat mengakibatkan siswa yang akan mendaftar akan beralih ke lembaga pendidikan yang lain dan siswa akan keluar atau berpindah ke lembaga pendidikan yang lain. Namun sering kali dalam pelaksanaannya siswa mengeluh terhadap mutu pendidikan yang mereka terima yang paling sering disebabkan oleh kualitas pelayanan yang diberikan, karena para siswa merasakan belum sesuai dengan yang mereka harapkan. Keluhan-keluhan seperti ini yang apabila dibiarkan dapat mempengaruhi kepuasan siswa tersebut. Oleh karena itu, lembaga pendidikan seperti sekolah harus selalu menjaga loyalitas siswa dan orang tua serta terus berusaha untuk meningkatkan kualitas agar dapat dipercaya sebagai tempat untuk menimba ilmu.

Madrasah Aliyah Miftahul Ulum Makarti Jaya merupakan salah satu lembaga pendidikan formal yang bersifat keagamaan yang berada di kecamatan Makarti Jaya yang beralamat pada Jalan Sinta No 51 Lingkungan 2 Kec. Makarti Jaya Kab. Banyuasin 30772. Akan tetapi jika dilihat dari jumlah siswanya, madrasah aliyah memiliki jumlah siswa yang relatif sedikit jika dibandingkan dengan sekolah-sekolah lain yang berada di kecamatan Makarti Jaya, seperti pada SMA Muhammadiyah Makarti Jaya yang jumlah siswanya dapat dilihat pada Tabel 1.1 dan jumlah siswa MA Miftahul Ulum Makarti Jaya dapat dilihat pada Tabel 1.2 berikut:

Tabel 1.1

Jumlah siswa SMA Muhammadiyah Makarti Jaya tahun ajaran 2016/2017

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-laki	69
Perempuan	78
Jumlah	147

*Sumber: kemdikbud*

Tabel 1.2  
Jumlah siswa Madrasah Aliyah tahun ajaran 2016/2017

Kelas	Jumlah
X	17
XI	24
XII	35
JUMLAH	76

Berdasarkan Tabel 1.1 dan Tabel 2.2 di atas, dengan jumlah siswa yang relatif sedikit menunjukkan kurangnya minat siswa untuk memasuki sekolah tersebut. Hal ini dapat dipengaruhi oleh kurangnya pihak sekolah dalam memenuhi standar pendidikan yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan siswa dalam menerima pelajaran di sekolah dan kurangnya pelayanan jasa pendidikan yang diberikan oleh pihak sekolah. Sehingga siswa lebih tertarik untuk memasuki sekolah yang lain.

Berdasarkan penjelasan di atas maka penulis tertarik untuk membahas mengenai *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa Pada MA Miftahul Ulum Makarti Jaya.”*

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis dapat merumuskan beberapa permasalahan dalam pengaruh kualitas jasa pendidikan terhadap kepuasan siswa pada MA Miftahul Ulum Makarti Jaya adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas jasa pendidikan terhadap kepuasan siswa pada MA Miftahul Ulum Makarti Jaya ?
2. Dimensi kualitas mana yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan siswa di MA Miftahul Ulum Makarti Jaya ?

### 1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Untuk menghindari pembahasan yang menyimpang dari topik yang dibahas, maka penulis membatasi pembahasan ini pada pengaruh kualitas jasa pendidikan terhadap kepuasan siswa pada MA Miftahul Ulum Makarti Jaya.

### 1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

#### 1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan dilakukan Pembuatan Laporan Akhir ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa pendidikan terhadap kepuasan siswa pada MA Miftahul Ulum Makarti Jaya.
2. Untuk mengetahui dimensi kualitas manakah yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan siswa di MA Miftahul Ulum Makarti Jaya.

#### 1.4.2 Manfaat

Manfaat penulisan laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

##### 1. Bagi Sekolah

Dapat menjadi masukan bagi sekolah dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa pendidikannya agar dapat memberikan kepuasan bagi siswanya.

##### 2. Bagi Penulis

Dapat dijadikan sebagai sarana belajar dalam mempraktekkan ilmu yang didapat selama menempuh pendidikan khususnya pada bidang pemasaran dalam hal kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa

##### 3. Bagi Pihak Lain

Dapat dijadikan sebagai referensi pengetahuan atau menambah ilmu pengetahuan dalam bidang pemasaran khususnya mengenai kualitas pelayanan jasa pendidikan yang baik.

## 1.5 Metodologi Penelitian

### 1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Untuk menghindari pembahasan yang menyimpang dari topik yang dibahas, maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasan ini pada pengaruh pelayanan jasa pendidikan terhadap kepuasan siswa pada MA Miftahul Ulum Makarti Jaya.

### 1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penulisan ini ada 2 (dua) yaitu sebagai berikut:

#### a. Data Primer

Menurut Sugiyono (2012:139) data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer yang penulis peroleh dari hasil wawancara yang akan dilakukan kepada pimpinan perusahaan atau staff perusahaan. Dalam hal ini penulis akan mendapatkan informasi yang diinginkan.

#### b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2012:141) data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari, dan memahami melalui media yang bersumber dari literature, buku-buku, serta dokumen perusahaan.

Data sekunder yang penulis peroleh dari MA Miftahul Ulum Makarti Jaya seperti struktur organisasi, sejarah perusahaan, dan aktivitas belajar mengajar.

### 1.5.3 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data-data yang telah penulis butuhkan dalam memperkuat isi laporan ini, maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data yang sesuai dengan pokok permasalahan yang ada dengan mendatangi

langsung MA Miftahul Ulum Makarti Jaya yang beralamat di Jalan Sinta No 51 Lingkungan 2 Kec. Makarti Jaya Kab. Banyuasin 30772. Adapun teknik pengumpulan data yang dipakai untuk mengumpulkan data yang diperlukan penulis antara lain:

1. Studi Lapangan

Dalam penelitian laporan ini penulis melakukan studi lapangan dengan mendatangi lokasi penelitian yaitu MA Miftahul Ulum Makarti Jaya. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam laporan akhir ini adalah:

- a. Wawancara

Untuk mendapatkan data yang lengkap penulis melakukan wawancara langsung dengan pimpinan MA Miftahul Ulum Makarti Jaya. Wawancara ini dilakukan lebih dari satu kali, bermula dari wawancara dengan sebuah pertanyaan tetapi penulis belum mersa lengkap maka dari pertanyaan yang sebelumnya menimbulkan pertanyaan yang lain. Sehingga pertanyaan menjadi banyak dan data yang diperoleh penulis menjadi banyak dan lengkap pula.

- b. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan menyiapkan pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dan dibagikan kepada responden sebagai sampel.

2. Riset Kepustakaan

Metode ini digunakan oleh penulis untuk mengambil data yang sifatnya sekunder, misalnya pengetahuan mengenai gambaran umum perusahaan dan tinjauan pustaka yang berhubungan dengan pemasaran serta membaca dan mempelajari buku-buku literature yang penulis jadikan sebagai landasan teori untuk pembahasan selanjutnya.

#### 1.5.4 Populasi, Teknik Sampling dan Sampel Penelitian

##### a. Populasi Teknik Sampling dan Sampel

Menurut Sugiyono dalam Anwar (2011:7) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang menjadi kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Menurut Sugiyono dalam Anwar (2011:10) sampel adalah sebagian dari jumlah dan kerarakteristik yang dimiliki oleh populasi.

Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *Probability Sampling* dengan metode *Proportionate Stratified Random Sampling*, teknik ini digunakan karena populasi pada madrasah aliyah mempunyai anggota yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional.

##### b. Penentuan Jumlah Sampel

Tabel 1.3

Jumlah siswa Madrasah Aliyah tahun ajaran 2016/2017

Kelas	Jumlah Siswa
X	17
XI	24
XII	35
JUMLAH	76

Berdasarkan tabel 1.3 di atas dapat ditentukan jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus Slovin dalam Umar (2011:78) sebagai berikut

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

- n = sampel  
 N = populasi  
 Ne = kesalahan yang masih ditolelir untuk ilmu sosial adalah 1%-10%

$$n = \frac{76}{1 + 76(10\%)^2}$$

$$n = 43$$

Oleh karena populasi anggota yang tidak homogen, maka penulis menginginkan metode pengambilan sampel *Proportionate Stratified Random Sampling*. Metode perhitungan *Proportionate Stratified Random Sampling* dengan rumus:

$$ni = \frac{Ni}{N} S$$

Keterangan:

- ni = Jumlah sampel  
 Ni = Jumlah populasi  
 S = Jumlah Sampel  
 N = Jumlah Populasi

Dari rumus diatas dapat dihitung:

$$\text{Kelas X} = \frac{17}{76} \times 43 = 9 \text{ sampel}$$

$$\text{Kelas XI} = \frac{24}{76} \times 43 = 14 \text{ sampel}$$

$$\text{Kelas XII} = \frac{35}{76} \times 43 = 20 \text{ sampel}$$

### 1.5.5 Analisis Data

#### a. Metode Deskriptif Kualitatif

Metode deskriptif kualitatif adalah uraian-uraian dengan menggunakan data-data referensi baik literatur maupun buku-buku yang berhubungan dengan masalah yang dibahas sehingga dapat diambil suatu kesimpulan yang dapat dijadikan masukan di dalam masalah yang ada yaitu: Pengaruh kualitas pelayanan jasa pendidikan terhadap kepuasan siswa pada MA Miftahul Ulum Makarti Jaya dan dimensi kualitas pelayanan manakah yang perlu ditingkatkan dan yang perlu dipertahankan oleh MA Miftahul Ulum Makarti Jaya.

#### b. Metode Deskriptif Kuantitatif

Metode deskriptif kuantitatif adalah metode dengan data berbentuk angka, baik yang diperoleh secara langsung dari hasil penelitian maupun hasil pengolahan data kuantitatif. Data yang diperoleh akan diolah dengan menggunakan program SPSS (Statistic Program and Social Science) versi 22.0. teknik analisa kuantitatif yang digunakan sebagai berikut:

##### 1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner oleh penulis akan diuji validasinya dengan langkah pertama membuat klasifikasi, table yaitu batasan mengenai variable yang akan diukur. Kemudian menentukan terhadap konstruk apakah valid atau hipotesisnya maka dicari nilai r table dengan program SPSS. Nilai r hasil bandingan dengan r table, jika r hasil positif dan r hasil  $>$  r table maka variable tersebut valid. Jika r hasil tidak positif dan r hasil  $<$  r table maka variable tersebut tidak valid.

##### 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas mengandung pengertian bahwa sesuatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik. Uji realibitas dilakukan pertama menentukan hipotesis. Kemudian r table dengan pengujian satu arah untuk mencari nilai r positif, dilakukan dengan menggunakan program

SPSS versi 17.0 kemudian  $r$  table dibandingkan dengan  $r$  hasil. Jika  $r$  alpha positif dan  $r$  alpha  $>$   $r$  table maka variable tersebut reliable. Jika  $r$  alpha tidak positif dan  $r$  alpha  $<$   $r$  table maka variable tidak reliable.

### 3. Regresi Linier Berganda

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dimensi kualitas jasa pendidikan (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) terhadap kepuasan siswa maka penulis akan menggunakan metode analisis uji regresi linier berganda yang mana menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Rumus} \quad : \quad Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Keterangan:

- Y = Kepuasan Pelanggan
- X1 = Bukti Fisik (tangible)
- X2 = Keadaan (reliability)
- X3 = Daya Tanggap (responsiveness)
- X4 = Jaminan (assurance)
- X5 = Empati (empathy)
- a = Konstanta dari persamaan regresi
- b1 = Koefisien regresi X1
- b2 = Koefisien regresi X2
- b3 = Koefisien regresi X3
- b4 = Koefisien regresi X4
- b5 = Koefisien regresi X5

Pengukuran skor untuk item-item pertanyaan terhadap permasalahan yang diteliti digunakan skala *likert* 5 lingkaran dengan batasan kriteria sebagai berikut:

**Tabel 1.4**  
**Pengukuran Skala Likert**

No.	Kualitas Layanan	Bobot
1.	Sangat Tidak Baik (STB)	1
2.	Tidak Baik (TB)	2
3.	Cukup Baik (CB)	3
4.	Baik (B)	4
5.	Sangat Baik (SB)	5

No	Kepuasan Pelanggan/Siswa	Bobot
1.	Sangat Tidak Puas (STP)	1
2.	Tidak Puas (TP)	2
3.	Cukup Puas (CP)	3
4.	Puas (P)	4
5.	Sangat Puas (SP)	5

(sumber: Sugiono, 2010:94)