

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Dewasa ini perkembangan ekonomi yang semakin pesat menyebabkan masyarakat Indonesia harus memiliki kemampuan khusus dibidang tertentu. Kemampuan tersebut dapat diperoleh salah satunya melalui dunia pendidikan. Pendidikan merupakan sarana yang berperan penting dalam membentuk watak individu dan perkembangan diri. Berdasarkan hal tersebut, maka pemerintah sangat serius menangani bidang pendidikan di Indonesia, karena sistem pendidikan yang berkualitas diharapkan akan menciptakan generasi penerus bangsa yang berkualitas pula dan mampu meningkatkan sumber daya manusia yang berkompeten dibidangnya.

Jenjang pendidikan formal di Indonesia meliputi sekolah dasar, sekolah lanjutan tingkat pertama dan sekolah lanjutan tingkat atas. Sekolah lanjutan tingkat atas mempunyai berbagai bidang salah satunya yaitu bidang kejuruan atau lebih dikenal dengan nama sekolah menengah kejuruan (SMK). Sekolah menengah kejuruan merupakan sekolah lanjutan yang mempersiapkan peserta didik untuk mempunyai keahlian dibidang tertentu serta dapat diterima didunia kerja. Saat ini pemerintah Indonesia telah mengeluarkan kebijakan untuk menaikkan rasio Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), seperti yang dilansir pada situs *kompas.com* (<http://edukasi.kompas.com/read/2012/08/29/20190521/Jumlah.SMK.Terus,ditambah>). Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan memperkuat pendidikan vokasi di jenjang menengah dengan terus menambah SMK (Sekolah Menengah Kejuruan) sehingga pada tahun 2020, jumlah SMK mencapai 60 persen dari sekolah menengah yang ada. Kebijakan tersebut terjadi dikarenakan Sekolah Menengah Kejuruan merupakan lembaga pendidikan yang menciptakan lulusan yang siap bersaing dalam dunia bisnis. Hal tersebut juga dikatakan oleh Direktur Pemberdayaan SMK Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Mustaghfirin Amin dalam situs *republika.co.id* (<http://www.republika.co.id/berita/pendidikan/education>

/14/02/19/-pasar-bebas-pemerintah-perbanyak-lulusan-smk), lulusan SMK memang diperbanyak dalam rangka menghadapi pasar bebas dan mendukung industrialisasi bagi pembangunan Indonesia. Persaingan akan semakin ketat saat pasar bebas diberlakukan, maka dibutuhkan tenaga kerja yang memiliki skill khusus. SMK semakin didorong untuk meningkatkan mutu pendidikannya melalui kerja sama dengan berbagai perusahaan.

Sekolah merupakan organisasi sektor publik yang turut andil dalam menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dengan menjadikan pelayanan sebagai prioritas utama dalam kegiatannya. Namun, pelayanan yang diberikan dewasa ini masih terdapat banyak kelemahan sehingga kualitas yang diharapkan masyarakat belum dapat terpenuhi. Oleh karena itu, pemerintah Indonesia melalui Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) menyusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur dalam menilai tingkat kualitas pelayanan masyarakat dengan menetapkan keputusan nomor 25 tahun 2004.

SMK Nurul Huda adalah salah satu SMK yang beralamat di wilayah Pemulutan. Sekolah ini mempunyai visi untuk menjadi pusat pendidikan dan pelatihan teknologi tingkat menengah yang berwawasan lingkungan, berbudaya, berkarakter bangsa dan mampu bersaing di era global. Misi SMK Nurul Huda adalah dapat mengoptimalkan sumber daya sekolah dalam memberikan layanan prima. Pelayanan yang sudah diterapkan oleh SMK Nurul Huda yaitu penyediaan suasana ruang kelas yang nyaman, tempat ibadah seperti mushala, dan laboratorium komputer, serta penyediaan transportasi air. Kehandalan dalam memberikan pelayanan juga ditunjukkan oleh SMK Nurul Huda dengan menyediakan materi pelajaran yang disampaikan oleh tenaga pengajar yang berkompeten dibidangnya. Kesopanan juga ditunjukkan oleh para pengajar yang membuat siswa SMK Nurul Huda mempunyai karakter kepribadian yang baik pula. Disamping itu pendekatan secara individual juga dilakukan oleh para pengajar yang menjadikan siswa dan pengajar memiliki hubungan emosional yang baik sehingga tercipta suasana yang kondusif antara pengajar dan siswanya.

Namun, dalam memberikan pelayanannya SMK Nurul Huda tidak lepas dari kekurangan diantaranya ialah belum tersedia kelas digital, jaringan internet yang memadai, ruang UKS (Unit Kesehatan Sekolah), dan belum maksimalnya fungsi perpustakaan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa dalam menjalankan aktivitasnya SMK Nurul Huda belum memenuhi misinya yaitu memberikan pelayanan prima terhadap siswanya.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk membahas persepsi kepuasan yang dirasakan siswa pada SMK Nurul Huda dengan mengukur indeks kepuasan yang dirasakan yang akan disusun dalam laporan akhir yang berjudul “PERSEPSI SISWA TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PADA SMK NURUL HUDA ULAK KEMBAHANG II KABUPATEN OGAN ILIR”.

2.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini ialah:

1. Berapakah rata-rata harapan setiap unsur pelayanan pada SMK Nurul Huda Ulak Kembahang II Kabupaten Ogan Ilir?
2. Bagaimana mutu pelayanan pada SMK Nurul Huda jika mengacu pada keputusan MENPAN Nomor 25 tahun 2004?

2.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Melihat luasnya masalah yang ada dan agar penelitian ini tidak menyimpang dari permasalahan yang dibahas, maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasan pada persepsi siswa terhadap kepuasan pelayanan pada SMK Nurul Huda Ulak Kembahang II Kabupaten Ogan Ilir dengan menggunakan keputusan MENPAN nomor 25 tahun 2004 sebagai acuan dalam menetapkan indeks kepuasan siswa SMK Nurul Huda.

2.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan

2.4.1 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi siswa terhadap kepuasan pelayanan pada SMK Nurul Huda Ulak Kambahang II Kabuten Ogan Ilir dengan menggunakan indeks penilaian kualitas pelayanan sesuai dengan keputusan MENPAN nomor 25 tahun 2004.

2.4.2 Manfaat

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:

a. Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan wawasan penulis dalam bidang pemasaran jasa khususnya mengenai pemahaman terhadap konsumen dengan mengukur kepuasan terhadap kinerja yang diberikan dalam hal ini SMK Nurul Huda.

b. SMK Nurul Huda

Penelitian ini juga diharapkan dapat bermanfaat bagi SMK Nurul Huda yaitu dijadikannya bahan masukan dan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan SMK Nurul Huda kepada siswanya.

c. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi penelitian lain yang berhubungan dengan kualitas pelayanan jasa yang diberikan perusahaan, dan sebagai bahan bacaan untuk menambah wawasan terutama dalam bidang pemasaran jasa.

2.5 Metodologi Penelitian

2.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada siswa-siswi SMK Nurul Huda Ulak Kambahang II Kecamatan Pemulutan Barat Kabupaten Ogan Ilir dan yang menjadi objek penelitian ialah siswa kelas X (sepuluh), XI (sebelas), dan XII (dua belas).

2.5.2 Jenis dan Sumber Data

Menurut Riduwan (2011:31), data ialah bahan mentah yang perlu diolah sehingga menghasilkan informasi atau keterangan, baik kualitatif maupun kuantitatif yang menunjukkan fakta. Data kualitatif yaitu data yang berhubungan dengan kategorisasi, karakteristik berwujud pertanyaan atau berupa kata-kata. Sedangkan data kuantitatif adalah data yang berwujud angka-angka.

Dalam pembuatan penelitian ini penulis memerlukan informasi dan data-data yang menunjang. Sumber-sumber data yang dapat dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder seperti yang dikatakan oleh Sugiyono (2012:308-309) yaitu:

a. Data Primer

Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer dapat diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada responden.

b. Data Sekunder

Sumber Sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Seperti sejarah singkat, visi dan misi perusahaan, serta struktur organisasi perusahaan.

2.5.3 Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang penulis gunakan dalam pembuatan penelitian ini ialah sebagai berikut:

a. Wawancara (*Interview*)

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti (Sugiyono, 2012:194).

Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan kepada kepala SMK Nurul Huda Ulak Kembahang II dan pihak-

pihak yang terkait dan memiliki wewenang untuk memberikan informasi yang dibutuhkan.

b. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2012:199), kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

Responden dalam penyebaran kuesioner ini adalah siswa SMK Nurul Huda Ulak Kembahang II kelas X, X dan XII yang dipilih menjadi sampel.

c. Riset Perpustakaan

Riset perpustakaan adalah tekhnik pengumpulan data dengan cara membaca dan mempelajari teori yang relevan dengan penelitian ini, serta informasi secara tertulis lainnya yang dapat membantu penyelesaian penelitian ini, seperti buku-buku literatur, jurnal-jurnal maupun sumber lainnya yang dapat dijadikan pedoman dalam penulisan penelitian ini.

2.5.4 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013:115). Populasi dalam penelitian ini adalah siswa yang SMK Nurul Huda Ulak Kembahang II. Jumlah siswa pada SMK Nurul Huda Ulak Kembahang II pada tahun ajaran 2013/2014 adalah 328 Siswa.

b. Sampel

Menurut Setiawan (2012:82), sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang akan kita teliti tersebut. Dalam menghitung sampel dari suatu populasi penulis menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Dimana:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan. Pada penelitian ini presisi yang digunakan adalah 10 %.

Pada tahun 2014 jumlah siswa pada SMK Nurul Huda adalah 328 siswa. Dari jumlah tersebut maka sampel untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{328}{1 + 328 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{328}{1 + 328 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{328}{1 + 3,28}$$

$$n = \frac{328}{4,28}$$

$$n = 76,635$$

$$n = 77 \text{ responden (pembulatan ke atas)}$$

Dikarenakan anggota populasi pada penelitian ini memiliki 3 tingkatan kelas maka perhitungan jumlah sampel dapat dilakukan dengan menggunakan rumus *proportionate stratified random sampling*.

Menurut Sugiyono (2013:118), *proportionate stratified random sampling* adalah teknik yang digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional. Cara perhitungannya ialah dengan menjumlahkan sampel setiap strata dibagi populasi dan dikalikan dengan jumlah sampel yang telah ditentukan sebelumnya.

Berikut adalah rumus *proportionate stratified random sampling* menurut Sugiyono dalam Ida (2010:10):

$$N_i = \frac{N_i \times n}{N}$$

Dimana:

N_i = Ukuran setiap strata sampel

N_i = Ukuran setiap strata populasi

n = Ukuran (total) sampel

N = Ukuran (total) populasi

Sampel pada penelitian ini berjumlah 77 responden yang terdiri dari 3 (tiga) tingkatan kelas dan jika menggunakan teknik *proportionate stratified random sampling* perhitungan setiap kelas atau strata dapat dihitung sebagai berikut:

Tabel 1.1
Proportionate Stratified Random Sampling

Kelas	Jumlah Siswa	Populasi	Sampel yang ditentukan	Jumlah Sampel	Pembulatan Sampel
Kelas X	135	328	77	31.692	32
Kelas XI	97	328	77	22.771	23
Kelas XII	96	328	77	22.536	23
Total Sampel					78

(Sumber: Data Primer diolah, 2014)

2.5.5 Analisa Data

Menurut Setiawan (2012:46-47), paradigma penelitian diklasifikasikan dalam 2 kelompok yaitu penelitian kuantitatif dan penelitian kualitatif. Penelitian kuantitatif dan penelitian kualitatif paradigma kuantitatif menekankan pada pengujian teori melalui pengukuran variabel penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik. Sedangkan paradigma kualitatif ini merupakan paradigma penelitian yang menekankan pada pemahaman mengenai masalah-masalah dalam kehidupan sosial berdasarkan kondisi realitas atau natural setting yang holistik, kompleks, dan rinci.

Dalam penulisan penelitian ini penulis menggunakan rumus yang ditetapkan oleh MENPAN No.25/2004 untuk mengukur indeks kepuasan Masyarakat (IKM) yang dirasakan oleh siswa SMK Nurul Huda. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terdapat 14 unsur pelayanan yang dikaji, agar setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama maka dapat diukur dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai bobot rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Dimana:

1. Nilai bobot rata-rata tertimbang ialah nilai bobot yang akan diberikan untuk setiap unsur pelayanan agar mendapat nilai yang sama.
2. Jumlah bobot ialah Jumlah bobot dari setiap unsur pelayanan ditetapkan 1.
3. Jumlah unsur ialah jumlah unsur pelayanan (prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan pelayanan, kesopanan dan keramahan pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan).

Selanjutnya untuk memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unit}}{\text{Total unsur terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Dimana:

1. IKM ialah indek kepuasan masyarakat
2. Total dari nilai persepsi per unit ialah total nilai kuisisioner yang terisi setiap unsur pelayanan
3. Total unsur terisi ialah total responden yang mengisi setiap unsur pelayanan
4. Nilai penimbang ialah nilai bobot rata-rata tertimbang

Kemudian untuk memudahkan interpretasi skor yang diberikan terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian

tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus dibawah ini:

$$\text{Nilai Unit Pelayanan} \times 25$$

Keterangan:

1. Nilai Unit Pelayanan ialah total indeks kepuasan masyarakat setiap unsur pelayanan.
2. 25 ialah nilai dasar yang ditetapkan

Tabel 1.2
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25- 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

(Sumber: Keputusan MENPAN No.25/2004)