

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pendidikan sebagai salah satu jenis layanan jasa, keberhasilan penyelenggaraannya adalah dihasilkan *output* dan *outcome* yang bermutu. Mereduksi dari sektor industri bahwa tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah tingkat kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan, maka sekolah sebagai layanan jasa pendidikan kualitasnya terletak pada kualitas layanan jasa yang diterima *stakeholder*, yaitu siswa, alumni, pengguna lulusan/dunia industri dan orangtua siswa.

Misi utama dari institusi yang memiliki manajemen kualitas adalah memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan (Sallis, 2011). Aspek pelayanan yang dituntut dari *stakeholder* sekolah pada umumnya berhubungan dengan kurikulum yang *link and match* dengan dunia industri, materi pelajaran dan proses belajar mengajar yang sesuai dengan ketentuan berlaku; kompetensi guru yang sesuai dengan bidang yang diajarkannya; dan sarana dan prasarana yang menunjang jalannya proses pembelajaran.

Ukuran layanan yang berdasarkan kinerja (*service performance*) akan lebih merefleksikan ukuran kualitas pelayanan (Dharmayanti, 2006). Diah Dharmayanti dalam penelitiannya mengatakan bahwa pengaruh positif dari *service performance* terhadap loyalitas nasabah sangat tinggi ketika kepuasan nasabah juga tinggi. Semakin tinggi tingkat kinerja layanan berarti tingkat kepuasan pelanggan makin tinggi.

Penelitian yang dilakukan oleh Karyadi *et.al.*, (2004) mengungkapkan bahwa kinerja pelayanan bisa dikatakan baik jika berorientasi pada aspek tanggap dan efisiensi biaya. Sedangkan aspek lainnya adalah akuntabilitas, efisiensi waktu, dan fasilitas (sarana dan prasarana) yang mendukung.

Chan (2011) mengadopsi *agency theoretical perspective*, dalam penelitiannya mengatakan bahwa pendelegasian kekuasaan dari supervisor (*principals*) kepada karyawan dapat meningkatkan beban kerja, yang menghambat kinerja untuk melayani pelanggan. Semakin besar beban kerja dan yang dirasakan akan menurunkan tingkat kinerja pelayanan yang diterima pada konsumen.

Beberapa penelitian telah dilakukan untuk membandingkan tingkat implementasi *Total Quality Management* (TQM) di sektor jasa dan manufaktur. Penelitian yang dilakukan oleh Psomas (2013) mengkonfirmasi dimensi dari efektivitas ISO 9001 (dievaluasi oleh tingkat pencapaian tujuan standar, yaitu pencegahan ketidaksesuaian, perbaikan terus-menerus dan fokus kepuasan pelanggan) dan mengungkapkan kontribusi yang signifikan terhadap kinerja perusahaan jasa.

Woon (2000) membandingkan tingkat implementasi TQM dalam pelayanan setelah membedakan pelayanan dan mengendalikan faktor-faktor luar. Analisis ini menggunakan data sekunder yang diperoleh dari 240 organisasi dalam program *Quality Award* di Singapura. Iriani dan Hadiputra (2010) menyatakan hubungan yang signifikan antara Implementasi ISO 9001: 2008 dengan peningkatan kinerja karyawan di PT. Telkom Indonesia.

SMK Panca Bhakti Banjarnegara adalah sekolah yang pertama mengimplementasikan TQM melalui Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001: 2008 di Kabupaten Banjarnegara, pada hari Kamis, 2 Juli tahun 2009 dari PT TUV Jerman. Kinerja unit kerja telah di lakukan audit secara internal maupun eksternal. Hasil audit telah disampaikan kepada pelaku organisasi untuk ditindaklanjuti dengan perbaikan-perbaikan sehingga hasil akhir sebuah layanan dapat dianalisa menurut rencana (Sallis, 2011).

Audit terhadap implementasi SMM ISO 9001:2008 telah menghasilkan sistem administrasi sekolah dan unit kerja yang lebih baik dari sebelumnya. Terbukti telah dilakukannya dua kali *surveillance* mendapatkan hasil yang memuaskan.

Kehadiran pihak ketiga dari badan sertifikasi ISO tersebut akan mendorong sekolah untuk secara efektif menerapkan dan memelihara SMM ISO 9001 : 2008 sebagai standar manajemen yang telah dipilih. Hal tersebut dapat dirasakan dengan adanya dokumentasi-dokumentasi, alur kerja, komunikasi, *job description* dan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang sudah terkelola dengan baik sehingga semua elemen organisasi sekolah dapat memahami tugasnya masing-masing.

Sebagai organisasi jasa yang memberikan layanan pada masyarakat maka kinerja sekolah (guru, karyawan, kurikulum, sarana dan prasarana) akan mempengaruhi kepuasan yang diterima oleh siswa. SMK Panca Bhakti Banjarnegara memiliki 4 (empat) bidang studi yaitu Teknik Bangunan, Teknik Elektronika Industri, Teknik Otomotif dan Teknik Komputer Jaringan

lengkap dengan berbagai fasilitas penunjang seperti bengkel, laboratorium bahasa, laboratorium komputer, kantin, jaringan internet, unit kesehatan sekolah, lapangan olah raga dan perpustakaan.

Data menunjukkan bahwa dari tahun 2009-2012 tingkat siswa yang mengundurkan diri (*drop out*) besar, yakni 49 siswa ditahun pelajaran 2009/2010, 87 siswa ditahun pelajaran 2010/2011, 86 siswa ditahun pelajaran 2011/ 2012 dan terakhir hasil *menrev* (*menejemen review*) tahun 2012 siswa yang mengundurkan diri sebanyak 66 siswa (5%) hal ini melampaui sasaran mutu yang dijamin pada ISO 9001: 2008 yang ditetapkan sebesar kurang dari 3% (< 3%). Banyaknya siswa yang mengundurkan diri tersebut dapat terjadi karena ketidakpuasan terhadap kinerja layanan pendidikan di SMK Panca Bhakti Banjarnegara.

Tabel 1.1, Jumlah Peserta Didik dan Siswa Drop Out 4 tahun Terakhir

No	Tahun Pelajaran	Jumlah Siswa	Jumlah Siswa DO	Prosentase (%)
1	2009/ 2010	1615	49	3
2	2010/ 2011	1552	87	6
3	2011/ 2012	1440	86	6
4	2012/ 2013	1435	66	5

Sumber: Tata Usaha SMK Panca Bhakti Banjarnegara, tahun 2013

Telah banyak penelitian terutama di bisnis dan pendidikan tinggi yang menyatakan implementasi SMM ISO 9001:2008 signifikan terhadap kinerja karyawan yang belum terutama di sekolah menengah adalah implementasi SMM ISO 9001:2008 terhadap kepuasan siswa. Implementasi SMM ISO

9001:2008 di SMK Panca Bhakti Banjarnegara telah menghasilkan bentuk administrasi yang lebih baik, hal yang belum diketahui adalah tingkat kepuasan siswa atas kinerja layanan yang diberikan sekolah (guru, karyawan, kurikulum, sarana dan prasarana). Maka dalam penelitian ini penulis akan mengambil tema implementasi SMM ISO 9001:2008 terhadap *service performance* yang diberikan SMK Panca Bhakti Banjarnegara terhadap siswa.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Implementasi ISO 9001: 2008 di SMK Panca Bhakti Banjarnegara telah menghasilkan bentuk administrasi yang lebih baik, hal yang belum diketahui adalah tingkat kepuasan siswa atas kinerja pelayanan (*service performance*) yang diberikan sekolah (guru, karyawan, kurikulum, sarana dan prasarana).

## **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah maka didapatkan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana persepsi siswa terhadap kinerja layanan (*service performance*) guru.
2. Bagaimana persepsi siswa terhadap kinerja layanan (*service performance*) karyawan

3. Bagaimana persepsi siswa terhadap kinerja layanan (*service performance*) kurikulum.
4. Bagaimana persepsi siswa terhadap kinerja layanan (*service performance*) sarana dan prasarana

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada pertanyaan penelitian didapat tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Menganalisis persepsi siswa terhadap kinerja layanan yang diberikan guru.
2. Menganalisis persepsi siswa terhadap kinerja layanan yang diberikan karyawan.
3. Menganalisis persepsi siswa terhadap kinerja layanan yang diberikan sekolah terkait dengan kurikulum
4. Menganalisis persepsi siswa terhadap kinerja layanan yang diberikan sekolah terkait dengan sarana dan prasarana.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

##### **1.5.1 Manfaat Bagi Akademisi**

Penelitian ini merupakan kesempatan untuk menganalisis atau menguji teori- teori yang biasa digunakan dalam bisnis yang terkait dengan jasa, dimana bisnis berorientasi pada profit sementara pada jasa pendidikan cenderung berorientasi pada nirlaba. Apakah teori-teori bisnis relevan jika diterapkan dalam organisasi sektor publik dalam hal ini sekolah.

### **1.5.2. Manfaat Bagi Praktisi**

Penelitian ini memberi manfaat untuk memberi umpan balik kepada SMK Panca Bhakti Banjarnegara dalam melaksanakan SMM ISO 9001:2008. Secara tidak langsung, penelitian ini juga memberi masukan bagi SMK Panca Bhakti Banjarnegara untuk dapat meningkatkan kinerja lembaga melalui peningkatan kinerja layanan.

### **1.6 Batasan Penelitian**

Penelitian akan dilakukan di SMK Panca Bhakti Banjarnegara dengan populasi siswa kelas X, XI dan XII dengan bidang amatan tingkat kinerja layanan yang diberikan sekolah (guru, karyawan, kurikulum, sarana dan prasarana) SMK Panca Bhakti Banjarnegara.

### **1.7. Sistematika Penelitian**

Penelitian ini dibagi dalam beberapa kelompok pembahasan, yang terdiri dari sub-sub pembahasan yang menjelaskan dan memaparkan sehingga menjadi alur yang jelas dan tetap dalam satu kesatuan. Adapun susunan penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **I. PENDAHULUAN**

Bab pendahuluan berisi latar belakang, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian (manfaat bagi akademisi dan manfaat bagi praktisi), batasan penelitian dan susunan penelitian.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka memuat teori-teori yang relevan dengan sistem manajemen mutu, ISO 9001:2008, implementasi ISO 9001:2008 di SMK Panca Bhakti Banjarnegara dan kinerja layanan (*service performance*).

## III. METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan hal yang berkaitan dengan prosedur penelitian yang meliputi desain penelitian, definisi operasional, populasi, sampel, instrumen penelitian, metode pengumpulan data dan analisis data.

## IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat hasil penelitian dan pembahasan

## V. SIMPULAN DAN SARAN

Bab simpulan dan saran memuat kesimpulan penelitian yang mengacu pada tujuan penelitian serta saran peneliti terhadap perbaikan pelaksanaan kinerja layanan.