

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan modal suatu bangsa dalam upaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang nantinya dapat membentuk kepribadian agar berwawasan luas dan memiliki moral yang tinggi. Menyadari pentingnya proses peningkatan kualitas sumber daya manusia, pemerintah telah berupaya mewujudkannya agar setiap warga negaranya berhak untuk mendapatkan pendidikan yang layak.

Melalui pendidikan, manusia dapat mengembangkan pemikiran dan pengalaman yang didapatkan. Lembaga pendidikan merupakan tempat penyelenggara pelayanan pendidikan kepada Siswa, dalam hal ini yang dimaksud adalah untuk meningkatkan kualitas hidup siswa baik dari segi spiritual, moral, maupun pengetahuan menjadi lebih baik, matang dan bertanggung jawab melalui pendidikan yang diselenggarakan dengan cara yang sistematis dan konsisten.

Salah satu lingkup dalam Standar Nasional Pendidikan (SNP) yakni standar sarana dan prasarana, pendidikan merupakan salah satu bagian penting untuk mendukung kegiatan pembelajaran. Sekolah Standar Nasional (SSN) sebagai sekolah yang dinyatakan sudah atau hampir memenuhi Standar Nasional Pendidikan (SNP) dalam PP Nomor 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan wajib memiliki sarana dan prasarana yang mencakup:

1. Kriteria minimum sarana yang terdiri dari perabot, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku dan sumber belajar lainnya, teknologi informasi dan komunikasi, serta perlengkapan lain yang wajib dimiliki oleh setiap sekolah/madrasah.
2. Kriteria minimum prasarana yang terdiri dari lahan, bangunan, ruang-ruang, dan instalasi daya dan jasa yang wajib dimiliki oleh setiap sekolah/madrasah untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk yang dihasilkan oleh perusahaan (Kotler, 2005). Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai evaluasi pasca konsumsi bahwa suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Seperti yang dikemukakan oleh Syaiful Bahri (2002) mengenai beberapa faktor lingkungan sekolah yang dapat menghambat kegiatan belajar siswa sehingga menimbulkan rasa kurang puas siswa, yaitu:

1. Alat/media yang kurang memadai. Alat pelajaran yang kurang lengkap membuat penyajian pelajaran yang tidak baik. Terutama pelajaran yang bersifat praktikum. Seperti kurangnya alat laboratorium yang dapat menimbulkan kesulitan dalam belajar.
2. Perpustakaan sekolah kurang memadai dan kurang maksimal penggunaannya oleh siswa.

3. Fasilitas fisik sekolah yang tak memenuhi syarat kesehatan dan tak terpelihara dengan baik. Misalnya di dinding sekolah kotor, lapangan sekolah yang becek dan penuh rumput, dan ruang kelas yang tidak berjendela.

Dengan adanya permasalahan-permasalahan tersebut tidak menutup kemungkinan bahwa siswa tidak akan merasa puas dengan keadaan dan penyediaan fasilitas belajar di sekolah. Seperti halnya hasil penelitian yang dilakukan oleh Ratna Nur Hamidah (2010) bahwa penyediaan fasilitas belajar di sekolah memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan siswa.

Harga adalah satu-satunya unsur dalam berbagai unsur bauran pemasaran eceran tersebut yang akan mendatangkan laba bagi peritel. Dalam pengertian strategi harga, harga merupakan salah satu unsur yang mempengaruhi kegiatan-kegiatan dalam perusahaan yang berfungsi menciptakan keunggulan kompetitif bagi perusahaan. Namun, hal itu seringkali terbentur pada kebijakan penetapan harga. Penetapan harga oleh perusahaan harus disesuaikan dengan situasi lingkungan dan perubahan yang terjadi terutama pada saat persaingan yang semakin ketat dan perkembangan permintaan yang terbatas. Dalam iklim persaingan yang ketat seperti sekarang ini, sekolah harus memperhatikan faktor harga, karena besar kecilnya harga yang ditetapkan akan sangat mempengaruhi kemampuan sekolah dalam bersaing dan juga mampu mempengaruhi calon siswa. Agar lebih kompetitif di pasar, perusahaan dapat mempertimbangkan harga pesaing sebagai pedoman dalam menentukan harga.

Selanjutnya dalam proses penggunaan fasilitas belajar menurut Ibrahim Bafadal (2008) bahwa “ada tiga kegiatan pokok yang harus dilakukan oleh personel sekolah yang akan menggunakan fasilitas belajar, yaitu memahami petunjuk penggunaan perlengkapan pendidikan, menata perlengkapan pendidikan dan memelihara baik secara kontinyu maupun berkala semua fasilitas belajar tersebut”.

Sebagai salah satu upayanya, sekolah harus mampu mengelola fasilitas pendidikan dengan efektif dan efisien. Proses pengelolaan fasilitas pendidikan ini meliputi proses pengadaan dan pendistribusian, penggunaan dan pemeliharaan, inventarisasi dan penghapusan. Melihat begitu pentingnya fasilitas pendidikan bagi kegiatan belajar mengajar maka fasilitas pendidikan di sekolah tersebut perlu dikelola dengan baik agar tepat sasaran dan dapat bermanfaat secara optimal, akan tetapi kenyataannya masih banyak dijumpai permasalahan-permasalahan yang berkaitan dengan fasilitas pendidikan.

Lebih lanjut, Popi Sopiadin (2010) menjelaskan bahwa kepuasan siswa sendiri sangat tergantung pada persepsi (tanggapan) dan harapan mereka terhadap sekolah yang dipengaruhi oleh kebutuhan akan pendidikan. Ada beberapa hal yang dapat menimbulkan ketidakpuasan siswa, diantaranya adalah layanan pendidikan yang diterima siswa tidak memuaskan, perilaku personil sekolah yang kurang menyenangkan, dan suasana, kondisi fisik bangunan dan lingkungan sekolah yang tidak menunjang untuk belajar.

Semakin tinggi kualitas pelayanan, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan yang dihasilkan, yang mendukung harga yang lebih tinggi dan (sering

kali) biaya yang lebih rendah Kotler (dalam Rahim, 2012). Kepuasan pelanggan merupakan hal terpenting untuk diperhatikan oleh semua pengusaha, karena kepuasan berkaitan dengan nilai keberhasilan suatu produk dan pelayanan (Rahim, 2012).

Kebutuhan dan harapan siswa untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari perpustakaan belum dapat terpenuhi dikarenakan penataan buku dipergustakaan yang belum terorganisir dengan baik, sehingga siswa merasa kurang puas dan kurang nyaman untuk menggunakan perpustakaan. Padahal perpustakaan sekolah sudah menyediakan buku-buku penunjang pelajaran dengan jumlah yang cukup untuk seluruh siswa. Dalam hal pemeliharaan fasilitas belajar ada beberapa sekolah, pihak/warga sekolah kurang optimal dalam memelihara fasilitas sekolah sehingga ditemukan sarana yang mengalami kerusakan, bahkan ditemukan ruang kelas dalam kondisi rusak yang disebabkan kurang optimalnya pihak sekolah melakukan perawatan ringan terhadap bangunan sekolah.

Kondisi fasilitas belajar yang seperti ini jelas akan membuat siswa kurang nyaman dan siswa juga merasa kurang puas terhadap kondisi yang terjadi pada komputer, karena menyebabkan penggunaan komputer tidak bisa maksimal untuk masing-masing siswa. Padahal perawatan fasilitas belajar ini berfungsi untuk memperpanjang usia kegunaan fasilitas belajar sehingga dapat digunakan dalam jangka waktu yang lama. Apabila kondisi fasilitas belajar ini dalam keadaan baik untuk digunakan, siswa pun akan merasa aman, nyaman dan senang. Hal ini dapat menjadi salah satu faktor untuk membuat siswa merasa puas. Pada proses pencatatan/inventarisasi dari hasil wawancara dengan petugas pengelola fasilitas

belajar SMA Cendana Kota Pekanbaru, ada beberapa petugas pencatat inventaris di beberapa SMA Cendana Kota Pekanbaru yang tidak melakukan pencatatan dengan baik dan kurang teliti. Hal ini ditunjukkan dengan adanya buku laporan untuk fasilitas belajar yang menjadi inventaris sekolah tetapi tidak lengkap dan kurang teliti dalam pencatatannya, sehingga belum keseluruhan data fasilitas sekolah yang masuk ke dalam buku laporan.

Padahal pencatatan inventarisasi fasilitas belajar ini memiliki banyak manfaat, diantaranya adalah memberikan informasi dan data bagi pihak sekolah dalam kaitannya dengan perencanaan pengadaan fasilitas belajar, karena perencanaan pengadaan fasilitas belajar yang baik didasarkan pada kebutuhan. Apabila pencatatan inventarisasi ini berjalan dengan baik maka kebutuhan belajar siswa otomatis akan terpenuhi sehingga siswa mampu mengikuti pembelajaran dengan optimal. Fasilitas belajar yang lengkap dan sesuai dengan kebutuhan siswa dapat menumbuhkan motivasi karena dengan menggunakan alat peraga atau media pembelajaran akan menarik perhatian siswa sehingga siswa akan lebih antusias dalam mengikuti proses pembelajaran dan memacu siswa untuk meraih prestasi belajar yang tinggi. Dari berbagai permasalahan yang timbul dari fasilitas belajar dan rasa kurang puas siswa terhadap fasilitas belajar, maka penyusun sangat tertarik untuk mengkaji dengan penelitian.

Pemilihan tempat penelitian hanya di SMA Cendana Kota Pekanbaru dengan pertimbangan bahwa secara umum di dalam pengelolaan sekolah Swasta sudah terkelola dengan baik oleh keikutsertaan pemerintah terkait. Keperluan dan kebutuhan fasilitas belajar dan pembangunan sudah tertata dan terencana rapi

dengan campur tangan dari pemerintah, berbeda dengan sekolah swasta yang segala sesuatunya masih diatur dalam lingkup sekolah itu sendiri, sehingga segala kebutuhan dan keperluan belum sepenuhnya terwujud dengan optimal layaknya sekolah swasta. Dengan dasar pemikiran tersebut, maka penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul :

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah yang terjadi di atas maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul “PENGARUH HARGA, FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN SISWA SMA CENDANA KOTA PEKANBARU”.

1.2 Perumusan Masalah

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

1. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan siswa SMA Cendana Pekanbaru?
2. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan siswa SMA Cendana Pekanbaru?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa SMA Cendana Pekanbaru?
4. Bagaimana pengaruh harga, fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan siswa SMA Cendana Pekanbaru?
5. Bagaimana pandangan Islam mengenai pengaruh harga, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa SMA Cendana Pekanbaru?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Dalam melakukan sebuah penelitian perlu ditentukan terlebih dahulu tujuan penelitian agar tidak kehilangan arah dalam melakukan penelitian. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk :

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan siswa SMA Cendana Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan siswa SMA Cendana Pekanbaru.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa SMA Cendana Pekanbaru.
4. Untuk mengetahui pengaruh harga, fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan siswa SMA Cendana Pekanbaru.
5. Untuk mengetahui bagaimana pandangan Islam mengenai pengaruh harga, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa SMA Cendana Pekanbaru.

1.3.2. Manfaat Penelitian

Setiap penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya maupun yang terkait secara langsung di dalamnya. Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

1. Sebagai bahan masukan bagi pimpinan SMA Cendana Pekanbaru dan menjadi bahan pertimbangan dalam menciptakan dan meningkatkan kepuasan siswa SMA Cendana Pekanbaru.
2. Sebagai referensi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya tentang kepuasan siswa.
3. Sebagai media untuk menambah pengetahuan dan wawasan peneliti pada khususnya, dalam bidang kepuasan siswa.
4. Sebagai bahan acuan untuk peneliti selanjutnya terutama yang berminat untuk meneliti tentang kepuasan siswa dan faktor-faktor yang mempengaruhinya di masa yang akan datang.