

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

SMK Swasta Perguruan Mabar merupakan sekolah kejuruan swasta yang ada di Sumatera Utara yang menawarkan pendidikan di bidang Akuntansi. Sekolah adalah tempat menuntut ilmu dari sebuah siklus yang mempunyai kontribusi utama dalam upaya meningkatkan kemampuan pada potensi seorang anak dan pembangunan suatu bangsa [1][2]. Pelayanan yang diberikan sekolah harus komprehensif dan memenuhi kebutuhan berbagai pihak, tidak hanya siswa/I, tetapi juga orang tua, dan dunia kerja.

Kualitas sekolah bisa dilihat dari mutu pelayanan sekolah yang merupakan aspek penting yang mencerminkan komitmen sekolah dalam memberikan pendidikan yang optimal kepada siswanya [3][4]. Kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting yang digunakan sebagai acuan dalam manajemen pelayanan. Kepuasan siswa merupakan tolak ukur seberapa baik harapan dan kebutuhan siswa dipenuhi oleh layanan yang diberikan oleh pihak sekolah [5]. Untuk dapat mewujudkan kualitas yang baik siswa mendapat peranan penting, oleh sebab harus memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik [6].

Dikarenakan sejauh ini belum ada evaluasi terhadap kualitas pelayanan guna mengetahui tingkat kepuasan yang diterima peserta didik yang merupakan bagian utama dari bentuk pencapaian usaha bidang pembelajaran yang pada saat ini berkaitan dengan yang dirasakan siswa/I [7][8]. Untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan diantaranya mencakup pelayanan pembelajaran, pelayanan manajemen, layanan fasilitas dan lainnya [9].

Masalah yang dihadapi SMK Swasta Perguruan Mabar cukup beragam khususnya yang berhubungan dengan kualitas pelayanan. Salah satu metode yang digunakan adalah Metode Service Quality untuk menilai keunggulan tingkat terhadap pelayanan yang diberikan dari setiap aspek, maka mendapat dilihat dari perbedaan antara penilaian konsumen layanan yang mereka harapkan terhadap pelayanan yang akan diterima [10][11].

Metode ServQual yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dengan 5 dimensi yang berhubungan dengan tingkat kepuasan siswa yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*. Pada penelitian ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Analisis Kepuasan Siswa Terhadap Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (ServQual)**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan yang diberikan sudah memuaskan atau belum?
2. Bagaimana metode service quality mengukur kepuasan siswa terhadap pelayanan pendidikan sekolah?

1.3 Batasan Masalah

1. Penelitian ini ditujukan pada siswa di SMK Swasta Perguruan Mabar.
2. Metode yang digunakan dalam untuk mengukur kepuasan terhadap pelayanan adalah *Service Quality* (ServQual) dengan 5 dimensi yaitu *Tangibles*, *Realibity*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*.
3. Bahasa pemrograman yang digunakan dalam melakukan pengolahan data kuesioner adalah *Python*.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan kepada siswa.
2. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat membantu SMK Swasta Perguruan Mabar dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada para peserta didik.