

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semakin meningkat kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu. Keadaan persaingan yang cukup kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut. Perguruan tinggi harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang di miliki, karena sebuah pelayanan yang di miliki oleh lembaga tertentu akan menjadi gambaran dari kualitas lembaga tersebut, jika pelayanan yang di berikan menurut konsumen itu baik maka sebuah lembaga tersebut bisa di katakan baik. Tapi sebaliknya jika pelayanan yang di miliki suatu lembaga buruk maka lembaga tersebut akan di katakan buruk. Termasuk juga pelayanan dalam sebuah lembaga pendidikan.

Kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, produsen dan lingkunganya yang memenuhi atau melebihi harapan. Jika kenyataan lebih dari yang di harapkan, maka layanan dapat di katakan bermutu, sedangkan jika kenyataan kurang dari yang di harapkan, maka layanan di katakan tidak bermutu, dan apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan tersebut memuaskan. Dengan demikian, *Service Quality* dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka teri / peroleh. Harapan para pelanggan pada dasarnya sama dengan

layanan seperti apakah yang seharusnya di berikan oleh perusahaan kepada pelanggan, harapan para pelanggan ini di dasarkan pada informasi dari

mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman di masa lampau, dan komunikasi eksternal (iklan dan berbagai bentuk promosi lainnya).

“Kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk dan jasa yang terganggu pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang di nyatakan atau tersirat“(Kotler dan Keller, 2012:143).

Zeithaml et.al (dalam Husein Umar, 2013:38) mengemukakan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: (1) *Tangibles* berkenaan dengan penampilan fasilitas fisik seperti gedung, ruangan, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian, kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan. (2) *Reliability* yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang di tawarkan. (3) *Responsiveness* yaitu kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat serta tanggap. (4) *Assurance* berkenaan dengan kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap jasa secara tepat, keramah tamahan, kesopanan dalam memberi pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan ke amanan dalam memanfaatkan jasa yang di tawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. (5) *Empathy* yaitu perhatian secara individual yang di berikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan untuk memahami keinginan serta kebutuhan pelanggannya.

Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan, kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan (Tjiptono dan Chandra, 2011:172). Pada dasarnya kepuasan pelanggan dapat di definisikan secara sederhana sebagai suatu perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi / kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk /jasa dan harapan – harapannya “(Kotler, 2012:42). Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas, dan jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan pelanggan amat senang dan puas.

Beberapa penelitian tentang kualitas pelayanan telah di lakukan oleh peneliti terdahulu di antara nya yang di lakukan oleh Sigit Prawoto Hadinansa (2017) dengan judul Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Mahasiswa Di Akademi Keperawatan Pemerintah Kabupaten Lumajang.

Hasil dari penelitiannya adalah Ketanggapan dan Empati adanya pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Yayang Kurniawan (2015) dengan judul Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di klinik muhamadiyah lumajang. Hasil dari penelitiannya adalah variabel Ketanggapan dan Empati adanya pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan variabel Bukti Fisik, Keandalan dan jaminan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Ernest Emeka Izogo dan Ike Elechi Ogba (2015) dengan judul *Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty In Automobile Repair Services Sector*. Hasil penelitiannya adalah Dimensi Kualitas Pelayanan merupakan variabel preditor antara kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

Kum Fai Yuen dan Vinh V.Thai (2015) dengan judul “ *Service Quality and Customer Satisfaction In Liner Shiping*”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengirim kapal memprioritaskan atas harga (yaitu nilai) waktu dan responsif jasa (kehandalan dan kecepatan).

Johra Kayeser Fatima dan Mohammed Abdur Razzaque (2014) dengan judul “*Service Quality and Satisfaction In the Banking Sector*”. Hasil penelitiannya adalah Kualitas layanan relasional mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan sedangkan kualitas layanan inti tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Dewi Zulvia (2014) dengan judul “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan “(Studi Kasus Pada Bengkel Auto 2000 Padang). Hasil penelitian ini adalah variabel tangible (Bukti Fisik) dan Responsiveness (Ketanggapan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan. Sedangkan variabel Reliability (Kehandalan),

Assurance (jaminan), dan Empaty (Perhatian) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Adhi Setyawan (2014) dengan judul “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Wanita Sakinah di Kabupaten Lumajang”. Hasil dari penelitian tersebut yakni secara parsial variabel bukti langsung dan keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi wanita sakinah di kabupaten lumajang, sedangkan secara simultan variabel keandalan, Bukti Langsung, Tanggapan, Jaminan, dan Empati terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota koprasi wanita sakinah di kabupaten lumajang dan variabel bebas yang berpengaruh paling dominan terhadap variabel terikat adalah empati (*Empathy*).

Viona Aprilia (2013) dengan judul Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J.CO Cabang Padang. Hasil penelitian ini adalah variabel tangible (Bukti Fisik) mempengaruhi kepuasan pelanggan J.CO Cabang Padang, sedangkan variabel Responsiveness (Ketanggapan), Reliability (Kehandalan), Assurance (Jaminan), dan Empathy (empati) tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan J.CO Cabang Padang.

Dody Febri Aryadi (2013) dengan judul Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Study Pada Giant Supermarket Dinoyo Malang). Hasil penelitiannya yaitu variabel kualitas pelayanan (Kendala, Bukti, Langsung, Tanggapan, Jaminan, dan Empati) secara parsial dan simultan mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam menikmati pelayanan Giant Supermarket Dinoyo Malang, dan Variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan secara dominan adalah variabel tanggapan.

M.Khoiru Rusydi dan Fatoni (2012) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batu. Hasil penelitiannya adalah variabel ketanggapan (*renponsiveness*)

paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di bandingkan dengan variabel bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), empati(*empaty*).

Aniek Indrawati (2011) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen. Hasil penelitiannya adalah variabel jaminan (*assurance*) paling berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen di bandingkan variabel lainnya.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah tempat penelitian nya di SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang. Salah satu arah kebijakan yang tercantum dalam garis – garis besar Haluan Negara tahun 1999 - 2004 menyebutkan bahwa arah kebijakan yang di harapkan adalah meningkatkan mutu sumber daya manusia dan lingkungan yang saling mendukung, dengan pendekatan paradigma sehat, yang memberikan prioritas pada upaya peningkatan kesehatan. Sebagai dukungan dari arah kebijakan ini Undang - undang nomor 23 tahun 1992 menetapkan bahwa tujuan pembangunan kesehatan pada dasarnya adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan yang optimal.

Derajat kesehatan yang optimal akan terwujud jika pelaku kesehatan, masyarakat dan pemerintah secara bersama mempunyai semangat untuk mengatasi masalah kesehatan yang ada. Upaya peningkatan mutu kesehatan dapat di lakukan melalui bidang pelayanan kesehatan, pendidikan dan organisasi profesi.

Untuk merealisasikan tujuan tersebut SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang sebagai salah satu sekolah menengah atas kesehatan dalam bidang pendidikan Keperawatanan menyusun visi, misi, motto dan tujuan pendidikan yang sejalandengan tujuan nasional. Maka objek penelitian ini di lakukan pada SMK Keperawatanan Muhamadiyah lumajang yang berlokasi di JL.

Letkol Slamet Wardoyo, No.103, 67315, Labruk Lor, Labruk Lor, Lumajang, Kabupaten Lumajang, Jawa Timur 67316.

Pendidikan Keperawatan yang ada di kabupaten lumajang ini diawali dengan berdirinya SPK (Sekolah Keperawatan Kesehatan). Pendidikan ini berdiri pada tahun 1985. Tujuan penyelenggaraan sekolah Keperawatan ini adalah untuk memenuhi kebutuhan Keperawatan yang ada di kabupaten lumajang. Proses pendidikan berjalan dengan baik dan tumbuh dengan pesat. Sejak berdiri sampai dengan konversi ke SMK Keperawatan Muhadiyah Lumajang sudah meluluskan sebanyak 3 lulusan peserta didik SMK Keperawatan muhamadiyah lumajang. Dan sekarang semuanya sudah ada yang kuliah di perguruan tinggi swasta ataupun negeri yang ada di Jawa Timur ataupun luar Jawa Timur.

Era globalisasi tidak bisa dihindari dan laju informasi semakin meningkat disertai dengan sikap kritis dari masyarakat, menuntut pelayanan yang lebih profesional. Sesuai dengan SK Bupati Lumajang No. 188.45 /407/ 434.12/ tahun 1988.

SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang yang berdiri sejak tahun 2012 bulan Juli berkembang dengan baik. Prestasi demi prestasi dapat diraih, dan peningkatan mutu lulusan dapat dirasakan oleh pengguna layanan kesehatan yang ada dalam negeri. Saat ini SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang sudah berhasil meluluskan peserta didik sebanyak 3 lulusan Keperawatan dan 95% telah melanjutkan ke perguruan tinggi yang ada di Jawa Timur dan sebagian juga ada yang bekerja di RSUD. Pasirian yang ada di kabupaten lumajang milik pemerintah.

Peneliti tertarik untuk mengambil topik pengaruh dimensi kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan peserta didik keperawatan di SMK Muhamadiyah Lumajang. Karena kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan peserta didik

keperawatan di smk Muhamadiyah lumajang atas layanan yang mereka terima.

Seluruh institusi pendidikan termasuk sekolah Keperawatan Muhamadiyah Lumajang diuntut untuk berusaha lebih keras, karena iklim persaingan semakin ketat. Untuk memenangkan persaingan pendidikan di keperawatanan smk muhamadiyah lumajang perlu mempertimbangkan aspek kepuasan peserta didik terhadap kualitas pelayanan pendidikan karena dengan ketatnya persaingan, lembaga pendidikan akan ditinggalkan konsumen jika dikelola seadanya.

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata – nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut – atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan buruk. Menurut Kotler (2013:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan peserta didik terhadap kualitas pelayanan pendidikan SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang. Menganalisis keunggulan dan kelemahan pelayanan pendidikan di SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang. Maka dari penelitian ini akan di ketahui tingkat harapan dan kepuasan peserta didik terhadap pelayanan

yang di rasakan oleh peserta didik sehubungan dengan pelaksanaan pelayanan pendidikan yang dimaksud, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan dan meningkatkan kualitas pendidikan di SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang. Di samping itu penelitian ini juga akan menunjukkan tingkat kualitas pelayanan pendidikan di SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang. Dengan cara ini diharapkan ada upaya konkrit yang dapat disarankan kepada pihak pemberi jasa SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang. Untuk peningkatan pelayanan pendidikan kepada peserta didik sehingga dapat memenuhi harapan peserta didik SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang.

Dari beberapa penelitian terdahulu, penelitian ingin mereplikasikan model penelitian terdahulu dalam obyek penelitian sektor pendidikan khususnya pelayanan untuk kepuasan para peserta didik, oleh karena itu peneliti mengambil judul

“PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK KEPERAWATAN DI SMK MUHAMADIYAH LUMAJANG”.

1.2 Batasan Masalah

Untuk memudahkan pembahasan dalam peneliti ini, perlu adanya pembatasan masalah untuk menghindari adanya pembahasandan persepsi

yang berbeda, sehingga tidak menimbulkan salah faham pembaca. Adapun batasan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini membahas tentang bidang pemasaran sektor jasa.
2. Penelitian ini membahas tentang dimensi kualitas yang terdiri dari *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan kepuasan peserta didik.
3. Lokasi penelitian ini di SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang
4. Responden dalam penelitian ini adalah peserta didik SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang sebanyak 60 Peserta Didik.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang di atas, maka dapat di rumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berupa *Tangibles* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik Keperawatan SMK Muhammadiyah Lumajang?
2. Apakah kualitas pelayanan berupa *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik Keperawatan Muhammadiyah Lumajang ?
3. Apakah kualitas pelayan berupa *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Peserta didik Keperawatan SMK Muhammadiyah Lumajang ?
4. Apakah kualitas pelayanan berupa *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Peserta didik Keperawatan SMK Muhammadiyah Lumajang?

5. Apakah kualitas pelayanan berupa *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Peserta didik Keperawatan SMK Muhammadiyah Lumajang ?
6. Apakah *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan Peserta didik Keperawatan SMK Muhammadiyah Lumajang?

1.4 Tujuan Penulisan

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka terdapat pokok masalah yang akan di jadikan sebagai tujuan peneliti yaitu:

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Berupa *Tangible* (berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang.
2. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Berupa *Reliability* (berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang.
3. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Berupa *Responsiveness* () berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang.
4. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Berupa *Assurance* () berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang.
5. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Berupa *Empathy* () berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang.

6. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Berupa, *Tangible* (, *Reliability* (, *Responsiveness* (, *Assurance* (, *Empathy* () berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang.

1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini bermaksud agar mempunyai kegunaan yang di harapkan oleh pihak-pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini. Adapun kegunaan untuk pihak – pihak yang berkepentingan tersebut adalah:

1. Bagi peneliti

Peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung akan menerima manfaat untuk membandingkan secara nyata antara teori yang telah didapat selama masa perkuliahan dengan keadaan fenomena yang terjadi pada suatu perusahaan, khususnya tentang dimensi kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap kepuasan peserta didik. Serta untuk mencapai gelar sarjana Srata 1 di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Gama Lumajang.

2. Bagi Lembaga

Menambah referensi bacaan mengenai pemasaran yang dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan tentang dimensi kualitas pelayanan, meliputi:

Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Perhatian (*Empathy*) terhadap kepuasan peserta didik.

3. Bagi SMK Keperawatan Muhamadiyah Pemerintah Daerah Lumajang

Dapat memberikan gambaran dan informasi yang berguna bagi Keperawatan SMK Muhamadiyah Lumajang untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

4. Bagi STIE WIDYAGAMA LUMAJANG

Sebagai bahan referensi dan informasi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut terutama yang berhubungan dengan pengaruh *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* terhadap kepuasan pengajar.

