

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dijelaskan tentang latar belakang yang mendasari penelitian ini. Selanjutnya akan diuraikan mengenai rumusan masalah, tujuan, manfaat, asumsi dan batasan dalam penelitian ini. Keseluruhan pokok bahasan dalam bab ini diharapkan memberikan gambaran umum tentang penelitian dan perlunya penelitian ini dilakukan.

1.1 Latar Belakang

Menurut Lovelock, et al dalam Janet R, McColl Kennedy, et al (2006), sektor jasa adalah sektor yang paling besar mengalami perubahan akibat dari cepatnya perubahan yang dialami oleh beberapa faktor. Salah satunya adalah jasa pendidikan. Banyak cara yang dilakukan oleh sektor jasa pendidikan untuk tetap menjadi pilihan calon peserta didik, salah satunya ialah dengan pengkajian terhadap kualitas layanan.

Layanan jasa juga mencakup banyak hal, yaitu *internal service quality* dan *external service quality*. Menurut Hallowel, et al dalam Handayani (2011), yang dimaksud dengan *Internal Service Quality* atau kualitas layanan internal merupakan kemampuan operasional melalui penggunaan pilihan strategis kedalam serangkaian kegiatan pelayanan kepada pelanggan eksternal. Sedangkan *External Service Quality* atau kualitas layanan eksternal menurut Zeithaml dalam Handayani (2011), adalah kemampuan institusi dapat menyadari peran persepsi pelanggan dan secara aktif selalu berusaha memahami kualitas berdasarkan persepsi pelanggan luar dengan membina hubungan yang erat dengan pelanggan.

Penelitian ini dilakukan di SMA Negeri 1 Babat. SMA Negeri 1 Babat tersebut menduduki peringkat nomor tiga SMA terbaik di Kabupaten Lamongan yang masih mempunyai beberapa masalah pelayanan terhadap *user* sehingga SMA Negeri 1 Babat masih butuh beberapa perbaikan untuk tetap eksis diantara banyaknya SMA Negeri di Kabupaten Lamongan, Jawa Timur.

Selain itu juga dalam kurun waktu lima tahun terakhir prestasi yang diraih oleh SMA Negeri 1 Babat baik di bidang akademis maupun non akademis cenderung menurun, sebagai contoh maka dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.1 Daftar prestasi siswa

NO	TAHUN PERIODE	AKADEMIK (Kali)	NON AKADEMIK (Kali)
1	2009/2010	16	19
2	2010/2011	19	14
3	2011/2012	18	17
4	2013/2014	18	16
5	2014/2015	10	11

Hal tersebut menimbulkan pertanyaan bagi pihak internal SMA Negeri 1 Babat mengenai penyebab terjadinya penurunan prestasi yang rata-rata tiap tahunnya 15 kali mendapatkan juara di bidang akademik dan rata-rata 15 kali mendapat juara di bidang non akademik baik tingkat Kabupaten, Provinsi maupun Nasional. Dan pada akhirnya pada tahun 2014/2015 turun menjadi 10 kali untuk perlombaan di bidang akademis dan 11 kali untuk di bidang non akademis.

Seperti apa yang telah dituturkan oleh Wakil kepala sekolah (Wakasek) bagian humas di SMA Negeri 1 Babat, bahwa dalam kurun waktu yang hampir bersamaan pihak internal SMA Negeri 1 Babat mengalami beberapa masalah seperti penggabungan kepala sekolah, pengambilan keputusan sepihak, dan lain-lain. Dan di sisi lain, banyak keluhan yang muncul dari *user* seperti fasilitas sekolah, sistem pengajaran, ketanggapan dalam pembelajaran, dan lain-lain.

Wakasek Humas SMA Negeri 1 Babat juga mempunyai dugaan sementara bahwa adanya kemelut di pihak internal dengan berbagai faktor penyebab yang mengakibatkan prestasi di SMA Negeri 1 Babat menurun. Namun itu semua masih hanya sebatas dugaan sementara yang belum pasti kebenarannya. Sehingga pada penelitian ini, penulis mencoba membuktikan apakah memang benar kemelut di pihak internal dengan beberapa faktor penyebab tersebut yang menjadi penyebab menurunnya prestasi siswa sebagai pelanggan eksternal. Dengan demikian perlu dipertanyakan seperti apa tingkat *service capability* di SMA Negeri 1 Babat. Dan apakah ada hubungan antara *internal service quality*, *external service quality* dan *service capability* di SMA Negeri 1 Babat

Untuk memenuhi tujuan pada penelitian ini, penulis menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM). Penulis menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) untuk menguji hubungan antara *internal service*

quality, *external service quality* dan *service capability*. Dan metode AHP digunakan untuk memprioritaskan urutan perbaikan di SMA Negeri 1 Babat.

1.2 Rumusan Masalah

Masalah yang diangkat oleh penulis pada penelitian yang membahas layanan kualitas ini ialah bagaimana hasil uji hubungan keterkaitan antara *internal service quality*, *service capability* dan *external service quality* pada SMA Negeri 1 Babat serta bagaimana prioritas perbaikan dalam merespon keinginan pelanggan internal SMA Negeri 1 Babat?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini ialah menguji hubungan keterkaitan antara *Internal Service Quality*, *Sercive caspability* dan *External Service Quality* serta untuk mengetahui urutan prioritas perbaikan dalam merespon keinginan pelanggan internal SMA Negeri 1 Babat.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh pada penelitian yang membahas layanan kualitas ini ialah mengetahui keterkaitan antara *Internal Service Quality*, *Service capability* dan *External Service Quality* serta dapat mengetahui urutan prioritas perbaikan dalam merespon keinginan pelanggan internal SMA Negeri 1 Babat .

1.5 Asumsi Penelitian

Selama penelitian berlangsung tidak ada penambahan karyawan, baik karyawan edukatif maupun administratif. Hal tersebut dijadikan asumsi oleh penulis karena jumlah sampel antar kuisisioner ISQ, SC, dan ESQ pada uji SEM harus sama. Sedangkan jumlah pegawai di SMAN 1 Babat hanya 107 orang. Maka jumlah responden untuk kuisisioner ESQ dan SC mengacu pada jumlah responden ISQ, karena jumlah responden ISQ yang paling sedikit.

1.6 Batasan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa batasan, yaitu sebagai berikut:

- a. Pengujian hipotesis model teoritis dilakukan pada karyawan administratif, edukatif, dan siswa SMA Negeri 1 Babat.
- b. Kuisisioner *service capability* ditujukan pada siswa-siswi dan staf pengajar di SMA Negeri 1 Babat.

- c. Kuisioner pelanggan internal ditujukan pada staf akademik dan staf non akademik di SMA Negeri 1 Babat.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ialah suatu sub bab yang menjelaskan mengenai sistematika yang ada pada penulisan skripsi ini. Untuk lebih jelasnya mengenai sistematika penulisan pada skripsi ini, maka dapat dilihat pada uraian di bawah ini:

BAB I. PENDAHULUAN

Bab pendahuluan ialah bab yang menjelaskan mengenai hal yang melatarbelakangi penulisan skripsi ini. Sub bab yang tercakup pada bab pendahuluan ini ialah latar belakang, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, asumsi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Bab tinjauan pustaka ialah bab yang berisi mengenai materi yang dijadikan literature dalam penulisan skripsi. Selain itu juga pada bab tinjauan pustaka ini juga terdapat sub bab *state of the art* yang berisi mengenai acuan penelitian sebelumnya yang digunakan penulis dalam penelitian ini.

BAB III. METODE PENELITIAN

Bab metode penelitian ialah bab yang di dalamnya berisi mengenai tata cara pengerjaan skripsi. Sehingga sub bab yang terdapat di dalamnya ialah jenis penelitian, variabel penelitian, jenis data, peralatan dan bahan, teknik pengambilan data, jumlah sampel dan kriteria responden, model dasar dan rancangan kuisioner, metode penyelesaian, dan *flowchart*.

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab hasil dan pembahasan ini ialah bab yang berisi mengenai hasil pengumpulan data dan pengolahan data. Jadi hasil penelitian pada skripsi ini dapat dilihat pada bab hasil dan pembahasan ini.

BAB V. PENUTUP

Bab penutup ini ialah bab terakhir pada penelitian ini yang berisi mengenai simpulan dari penelitian dan saran untuk penelitian sejenis selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA