

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Di era 5.0 saat ini dunia bisnis dalam berbagai bidang banyak memiliki persaingan di dunia usaha. Berdasarkan informasi yang dikutip dari Kementerian keuangan Republik Indonesia tahun 2023, manfaat dari adanya revolusi industri 5.0 yaitu perusahaan atau instansi mampu meningkatkan kualitas layanan terhadap konsumen untuk memperkuat posisi mereka di pasar (Siagian, 2023). Hal tersebut menuntut perusahaan untuk bisa menyesuaikan akan adanya perubahan yang dihadapi dalam persaingan usaha. Menurut Tandra dkk (2021), dalam persaingan usaha, para pelaku bisnis sering melakukan alternatif strategi yang efektif dan efisien untuk memenuhi segala sesuatu yang dibutuhkan oleh konsumen serta mampu memberikan kepuasan secara optimal, dan menyediakan pelayanan yang sebaik mungkin, karena visi misi dalam dunia bisnis yaitu untuk meningkatkan rasa kepuasan bagi konsumen.

Menurut Sumartini dan Tias (2019), kepuasan konsumen adalah sebuah pandangan seseorang terkait kinerja suatu produk atau layanan yang berkaitan dengan harapannya. Berdasarkan jenis kelaminnya, konsumen sendiri terbagi menjadi dua kategori, yaitu perempuan dan laki-laki. Jenis kelamin menjadi salah satu faktor yang bisa berpengaruh terhadap keputusan pembelian atau pemakaian akan sebuah barang/produk atau layanan/jasa yang menyebabkan tingkat ataupun standar kepuasan baik dari laki-laki maupun perempuan bisa saja terdapat perbedaan (Riskita, 2024). Maka dari itu, hal yang terpenting dalam suatu usaha adalah konsep kepuasan pelanggan untuk menarik konsumen. Pelayanan yang

diberikan oleh perusahaan dengan kualitas yang terbaik bisa berguna untuk meningkatkan kepuasan konsumen, karena pada dasarnya tujuan dari sebuah usaha tentunya untuk menciptakan dan mempertahankan konsumen.

Kualitas layanan memiliki dampak terhadap kepuasan pelanggan, yang mana dengan adanya kualitas layanan yang baik berarti akan memiliki dampak positif terhadap pelayanan yang baik pula, dan tentunya hal tersebut juga akan menaikkan kepuasan pelanggan (Amin & Agustina, 2022). Salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan atas pembelian yang dilakukan terhadap produk atau layanan yang digunakan yaitu kualitas produk atau layanan itu sendiri.

Kotler dan Keller (2016) mengemukakan bahwasanya kualitas pelayanan diartikan sebuah penilaian yang dilakukan oleh *customer* akan kualitas pelayanan yang diterima atau dirasakan dibandingkan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh mereka, di mana nantinya pelanggan akan mengasumsikan bahwa kualitas layanan tersebut memuaskan atau tidak. Oleh karena itu, perusahaan seharusnya membuat konsumen atau pelanggan merasa kebutuhannya terpenuhi dan harapan pelanggan bisa meningkat dengan memberikan layanan yang terbaik dan berkualitas. Menurut Tirtayasa dkk (2021), konsumen yang puas akan menjadi sangat percaya pada bisnis dan tidak akan pergi ke tempat lain lagi, mereka bahkan akan menyarankan teman sebayanya, sanak saudara, dan orang lain untuk menggunakan layanan yang sama dengan yang mereka gunakan.

Kualitas layanan pendidikan sampai saat ini masih menjadi topik perbincangan yang menarik karena pendidikan yang bermutu juga mampu

memberikan kepuasan terhadap peserta didik (Riskita, 2024). Kepuasan peserta didik menjadi unsur yang penting bagi lembaga pendidikan karena peserta didik adalah salah satu subjek yang memiliki peran untuk menjaga popularitas lembaga pendidikan dan ketika siswa merasa puas, mereka pasti membagikan *review* yang positif dan baik kepada sahabat, sanak saudara, dan masyarakat luas supaya mendaftar ke sekolah tersebut (Amin & Agustina 2022).

Pendidikan di Indonesia menjadi sesuatu yang krusial bagi pembangunan negara. Fenomena yang kerap terjadi di dunia pendidikan yaitu kualitas tenaga pendidik yang terbatas dalam mengajar siswa, karena satu guru bisa mengampu berbagai macam mata pelajaran (Zen, 2022). Selain itu, hal yang membuat siswa dan orang tua cukup selektif dalam hal memilih sekolah yaitu fasilitas dan infrastruktur pendidikan, terutama di daerah pedesaan masih terdapat kekurangan seperti ruang kelas yang layak, laboratorium, perpustakaan, dan fasilitas olahraga (Zen, 2022). Adanya ketidaksetaraan *gender* dan tingginya tingkat pengangguran setelah lulus sekolah, seperti data yang ditunjukkan oleh Badan Pusat Statistik (BPS), tingkat pengangguran terbuka per Agustus 2023 sebesar 5,32% juga masih menjadi permasalahan di dunia pendidikan, khususnya di Indonesia saat ini (Zen, 2022).

SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo merupakan Sekolah Menengah Atas swasta terletak di Kecamatan Giriwoyo, Kabupaten Wonogiri dan menerapkan brand image: disiplin, berkarakter, berprestasi. (SMA PL GIO, 2022). Sekolah ini berada di bawah Yayasan Pangudi Luhur Pusat. SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo memiliki jumlah peserta didik sebanyak 109 siswa yang

dibagi menjadi jurusan IPA dan IPS (Direktorat Jenderal Pendidikan, 2023). Berikut kondisi jumlah peserta didik SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo selama kurun waktu 4 tahun terakhir:

Tabel 1. 1 Jumlah Peserta Didik SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo

No.	Tahun	Jumlah Peserta Didik	Jurusan
1.	2020	173	IPA & IPS
2.	2021	163	IPA & IPS
3.	2022	135	IPA & IPS
4.	2023	109	IPA & IPS

Permasalahan terkait kualitas layanan yang terjadi di SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo yaitu kualitas layanan sarana dan prasarana serta kompetensi guru ketika mengajar siswa. Selain itu, berdasarkan pengalaman yang dilakukan peneliti pada saat melakukan magang industri, salah satu pegawai TU (Tata Usaha) SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo yang bernama Bapak Markus juga mengatakan:

“Salah satu akibat dari kualitas layanan yang kurang memuaskan yaitu jumlah siswa yang masuk ke SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo terdapat penurunan siswa di tahun berikutnya” tertera pada tabel 1.1.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Khoirul Amin (2022) menyatakan bahwa pelayanan administrasi, keahlian mengajar guru, dan fasilitas fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa. Sedangkan, menurut penelitian yang dilakukan Azizah (2020) menyatakan bahwa terdapat hubungan positif secara simultan (bersama-sama) antara variabel (*tangible*) bukti fisik, (*reliability*) kehandalan, (*responsiveness*) daya tanggap, (*assurance*) jaminan, dan empati terhadap kepuasan siswa. Akan tetapi, terdapat beberapa variabel yang

indikatornya belum cukup baik. Selain itu, dalam penelitian yang dilakukan oleh Yunusa & Umar (2021) menyatakan bahwa *gender* dapat memoderasi pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan siswa. Sedangkan, menurut penelitian yang dilakukan oleh Kusuma (2018) mengemukakan bahwa *gender* tidak dapat memoderasi atau memengaruhi kaitan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, peneliti ingin mengetahui tentang **Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan terhadap Kepuasan Siswa di SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo yang Dimoderasi oleh Gender.**

## **B. Rumusan Masalah**

Permasalahan yang terjadi di SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo yaitu terkait kualitas layanan fasilitas yang belum cukup memenuhi kebutuhan siswa serta keahlian pengajar ketika mengajar siswa.

Berdasarkan dari permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo sebagai objek penelitian yang menguji kualitas pelayanan, dan *gender*. Sehingga, penelitian ini dapat bermanfaat bagi SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo supaya bisa meningkatkan kepuasan siswa dari segi kualitas layanan. Selain itu, penelitian ini juga bisa digunakan untuk bahan referensi penyusunan rencana jangka pendek maupun panjang untuk memperbaiki kualitas layanan di SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Khoirul Amin (2022)

menyatakan bahwa layanan tata laksana, kompetensi pengajar, dan sarana serta prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik. Sedangkan, menurut penelitian yang dilakukan Azizah (2020) menyatakan bahwa terdapat hubungan positif secara simultan atau bersamaan antara variabel bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati terhadap kepuasan siswa. Akan tetapi, terdapat beberapa variabel yang indikatornya belum cukup baik. Selain itu, hasil penelitian oleh Yunusa & Umar (2021) menyatakan bahwa *gender* dapat memoderasi pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan siswa. Sedangkan, hasil penelitian dari Kusuma (2018) yaitu bahwa *gender* tidak dapat memoderasi atau memengaruhi hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Dengan demikian yang menjadi pertanyaan di dalam penelitian terdiri dari:

1. Apakah kualitas layanan jasa pendidikan berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo?
2. Apakah kualitas layanan terhadap kepuasan siswa SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo dapat dimoderasi oleh *gender*?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo.

2. Untuk mengetahui apakah *gender* dapat memoderasi hubungan antara kualitas layanan pendidikan dan kepuasan siswa SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah literatur atau kajian teoritis terkait manajemen pemasaran khususnya tentang kualitas pelayanan sebuah produk atau jasa dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Selain itu, guna menyediakan data dan informasi bagi lembaga pendidikan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan jasa pendidikan yang berguna bagi kepuasan siswa.

##### 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran dan masukan bagi lembaga pendidikan dan pemerintah terkait strategi kualitas pelayanan yang efektif untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

#### **E. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian**

##### 1. Ruang Lingkup Penelitian

###### a. Kualitas Layanan

Kotler dan Keller (2016) mengemukakan kualitas layanan sebagai keseluruhan karakteristik dan fitur produk maupun jasa yang memiliki ketergantungan pada keahlian mereka dalam memenuhi suatu kepentingan yang dinyatakan atau

tersirat. Selain itu, Parasuraman et al. mengidentifikasi lima metrik utama pada tahun 1985: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *emphaty* (empati), *assurance* (jaminan), dan *responsiveness* (daya tanggap) (Realino dkk. 2023).

b. Kepuasan

Konsumen kepuasan, juga disebut kepuasan pelanggan, adalah penilaian yang dibuat oleh konsumen tentang bagaimana mereka merasa tentang membeli dan menggunakan produk atau layanan tertentu. Kesesuaian dengan harapan, minat untuk berkunjung kembali, dan kesediaan untuk merekomendasikan adalah tiga ukuran kepuasan pelanggan.

c. *Gender*

Menurut Rinaldi (2021), *gender* didefinisikan sebagai perspektif berbeda terhadap produk atau layanan. *Gender* dibagi dalam dua kategori: perempuan dan laki-laki.

2. Batasan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kepuasan siswa terhadap SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo. Pada penelitian ini variabel yang digunakan hanya berfokus pada kualitas layanan sebagai variabel tidak tetap (*independen*), kepuasan siswa sebagai variabel tetap (*dependen*), dan *gender* sebagai variabel pemengaruh (*moderasi*).