

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam rangka mencapai tujuan pendidikan nasional, melalui upaya peningkatan mutu, setiap kabupaten dan kota wajib melaksanakan Standar Pelayanan Minimal Penyelenggaraan Persekolahan bidang Pendidikan dasar dan menengah. Daerah kabupaten dan kota dapat mengembangkan dan atau menambah sistematis dan substansi Standar Pelayanan Minimal, sesuai dengan potensi, tuntutan, dan perkembangan daerah yang bersangkutan dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan dasar dan menengah (Keputusan Menteri Pendidikan Nasional RI No: 047/ U/2002).

Total Quality Management (TQM) merupakan paradigma filosofi yang menjadi perhatian bagi dunia industri dan akademik dalam beberapa tahun terakhir ini. *Quality Function Deployment (QFD)* atau penyebaran fungsi mutu merupakan alat yang digunakan untuk mendukung penerapan *TQM* dan program perbaikan mutu (Wahyu;1999:87-88).

Secara langsung peningkatan kinerja suatu lembaga pendidikan akan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan konsumen (siswa didik) ataupun orang tua wali murid ataupun sebaliknya. Sehingga berdasarkan latar belakang diatas, pada penelitian ini akan dibahas upaya untuk mengetahui sejauh mana tingkat keinginan siswa didik guna meningkatkan

kinerja dari lembaga pendidikan yang bersangkutan untuk meningkatkan mutu pelayanannya dan mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan konsumen baik dalam bentuk sarana maupun pelayanan yang di berikan pada siswanya dan orang tua siswa itu sendiri serta lingkungan sekitar lembaga ini berdiri.Oleh karena itu kami mencoba mengukur gap dan nilai kepuasan konsumen dengan mengimplentasikan metode pendekatan servqual dan Quality Function Deployment (QFD) dengan data-data yang ada di lembaga ini.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan yang muncul adalah : Bagaiman menentukan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang sudah di berikan oleh SMK PGRI 1 GRESIK terhadap konsumen dengan metode Sevrqual dan Quality Function Deployment (QFD)

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Menentukan Atribut
- Menentukan Gap Servqual
- Menentukan Technical Respons
- Menentukan tingkat harapan konsumen terhadap pelayanan SMK PGRI 1 Gresik

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

Dengan penelitian ini diharapkan dapat membantu lembaga ini dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan dan juga gap antara konsumen terhadap pelayanan di SMK PGRI 1 GRESIK dengan metode pendekatan Servqual dan Quality Function Deployment (QFD).

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data yang digunakan berdasarkan pada data yang dimiliki SMK PGRI 1 GRESIK.

2. Penelitian ini dilakukan di SMK PGRI 1 Gresik serta dititik beratkan pada 4 faktor aspek pelayanan yang ada di SMK PGRI 1 Gresik
3. Pengukuran kualitas layanan dengan metode *Servqual* hanya memanfaatkan kesenjangan antara persepsi konsumen di SMK PGRI 1 Gresik
4. Kompetitor yang di tuju dalam penelitian ini adalah SMK N 1 Cerme
5. penggunaan Metode *Quality Fuction Deployment* (QFD) sampai pada tahap pembentukan House Of Quality

1.6 Asumsi

Asumsi-asumsi yang digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Data kuisioner yang dibuat sesuai dengan kondisi dan keadaan layanan yang ada SMK PGRI 1 Gresik
2. Untuk kuisioner pelayanan, responden yang dilibatkan adalah konsumen yang dianggap dapat berpikir secara rasional dan netral dalam memberikan penilaian kualilas layanan
3. Dalam penelitian ini semua data yang digunakan mempunyai hubungan keterkaitan variable satu dengan variable yang lainnya.

1.7 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisikan teori-teori yang menunjang terhadap penelitian tugas akhir serta metode-metode yang akan digunakan di dalam melakukan analisa data.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan tahapan dan langkah-langkah yang ditempuh dalam penelitian dan memecahkan masalah yang dihadapi. Bab ini juga berfungsi sebagai kerangka yang mengarahkan penelitian untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan mengurangi kesalahan-kesalahan dalam pelaksanaan penelitian.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini berisi data-data yang dikumpulkan selama penelitian. Adapun data tersebut terdiri dari data kualitatif serta data kuantitatif yang didapatkan dari perusahaan maupun sumber lain.

BAB V ANALISA DAN INTERPRETASI

Pada bab ini berisikan hasil analisis beserta proses sensitivitas dari instrument yang dipilih, model yang digunakan dan dikembangkan setelah parameter maupun data penelitian yang sudah didapat.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan yang diambil berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan dan saran-saran yang dapat dikemukakan sesuai dengan hasil yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan.