

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam menghadapi revolusi industri 4.0, pemerintah berupaya untuk terus meningkatkan daya saing sumber daya manusia dan revitalisasi pendidikan vokasi. Revitalisasi pendidikan vokasi diartikan lebih pada menyiapkan tenaga kerja berdaya saing, terampil, bermutu, serta relevan dengan tuntutan dunia kerja. Targetnya, Indonesia dapat menjadi negara dengan kekuatan ekonomi nomor tujuh dunia pada 2030. Salah satu yang menjadi objek penelitian ini, yang belum juga mengalami kemajuan adalah Sekolah Menengah Kejuruan (SMK).

Fenomena yang hingga saat ini masih terjadi dan dinilai cukup krusial bagi pelajar lulusan SMK dari waktu ke waktu adalah pelajar lulusan SMK masih belum selaras dengan kebutuhan dunia kerja. Terlebih lagi, saat ini dunia kerja begitu dinamis dan membutuhkan tenaga kerja yang terampil serta kompeten di bidangnya untuk siap terjun langsung ke lapangan. Secara umum, tujuan pendidikan kejuruan saat ini cenderung fokus pada fungsi tunggal yaitu menyiapkan siswanya untuk bekerja pada bidang tertentu sebagai pekerja/karyawan. Tujuan ini tidak salah, namun keanekaragaman kebutuhan masyarakat menuntut SMK menjalankan fungsi majemuk. Jika fungsi majemuk yang dipilih, maka upaya-upaya yang perlu ditempuh untuk mencapainya juga harus majemuk. Kebanyakan SMK saat ini menyiapkan siswanya hanya untuk bekerja pada bidang keahlian tertentu sebagai pekerja. Sangat sedikit SMK yang

sengaja menyiapkan siswanya untuk menjadi wirausahawan. Padahal menurut Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi (2010), lulusan SMK yang diterima sebagai karyawan di sektor formal hanya 30% dan yang 70% bekerja di sektor informal yang tidak pernah dipersiapkan dengan baik oleh SMK (Usman & Darmono, 2016, p. 13). Oleh karena itu, SMK harus menyiapkan siswanya untuk menjadi karyawan dan wirausahawan.

Melihat fenomena pelajar lulusan SMK yang belum dapat bersaing dan siap kerja di lapangan, pemerintah melalui lembaga Kementerian Pendidikan mencoba melakukan revitalisasi SMK. Penguatan ini utamanya pada empat SMK dengan bidang keahlian pertanian, maritim, ekonomi kreatif, dan pariwisata. Empat bidang inilah yang sedang ditingkatkan kualitasnya untuk mendorong perekonomian Indonesia.

Definisi pendidikan kejuruan secara yuridis tercantum dalam Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (SPN), Pasal 15 menyatakan bahwa pendidikan kejuruan merupakan pendidikan menengah yang menyiapkan peserta didik terutama untuk bekerja dalam bidang tertentu. Definisi pendidikan kejuruan selanjutnya dijabarkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan yang menyatakan bahwa SMK adalah salah satu bentuk pendidikan formal yang menyelenggarakan pendidikan kejuruan.

Tujuan pendidikan kejuruan adalah menyiapkan lulusan untuk bekerja sesuai bidang keahliannya secara profesional. Tetapi dalam kenyataannya, *link and match* di SMK belum berjalan secara efektif seperti yang dinyatakan (Usman

& Darmono, 2016, p. 12) bahwa keselarasan antara dunia SMK dan dunia usaha/industri dalam dimensi kuantitas, kualitas, lokasi, dan waktu, belum terorganisasi secara formal. Meskipun telah diterbitkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia, tetapi wadah formal yang menjembatani dunia SMK dan dunia kerja belum ada. Menurut Becker, SMK merupakan lembaga pendidikan untuk menghasilkan *specific human capital* (Usman & Darmono, 2016, p. 13). Di SMK sejak awal siswa dididik untuk berkomitmen pada keterampilan tertentu (*specific*) yang *match* langsung dengan kepentingan sektor dunia usaha/industri tertentu.

Namun, sektor pendidikan di Indonesia pada masa pemerintahan Jokowi – Ma'ruf Amin, menurut pengamat Jaringan Pemantau Pendidikan Indonesia (JPPI), Ubaid Matraji menyatakan bahwa kualitas pendidikan masih jalan di tempat bahkan mengalami kemunduran akibat pandemi dan kebijakan pendidikan yang tidak jelas arahnya (Makdori, 2021).

Dalam hal meningkatkan kualitas sekolah, pemerintah juga mempunyai program untuk membantu meringankan sekolah dalam hal memenuhi biaya operasional yaitu melalui program pemberian dana Bantuan Operasional Sekolah (dana BOS). Besaran dana Bantuan Operasional Sekolah yang diberikan tergantung pada Indeks Kemahalan Konstruksi/IKK dan Indeks Besaran Peserta Didik/IPD. Indeks Kemahalan Konstruksi/IKK tergantung pada letak geografis sekolah. Ada sejumlah daerah yang masih sulit mendapatkan bahan baku maupun penyedia jasa konstruksi untuk membangun sekolah. Dengan demikian nilai IKK-nya akan semakin tinggi dan dana BOS yang akan didapat juga akan semakin

besar. Demikian juga halnya dengan Indeks Besaran Peserta Didik/IPD, besaran dana BOS yang didapat sekolah tergantung pada jumlah peserta didik per sekolah yang terdaftar di data pokok pendidikan (Dapodik).

Melalui program dana BOS tersebut, pemerintah berharap sekolah dapat meningkatkan kualitasnya melalui sarana dan prasarana yang memadai dan tidak membebankan biaya sekolah yang terlalu tinggi kepada para pelajar.

Salah satu sekolah swasta yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah SMK Yadika 4. Penulis tertarik meneliti di sekolah milik yayasan Abdi Karya yang didirikan pada tanggal 14 Februari tahun 1976 oleh DR. Sutan Raja Darianus Lungguk Sitorus dan Ny. Luceria Siagian B.Sc. Di Bidang Pendidikan sejak tahun 1978 sampai 2019/2020 Yayasan Abdi Karya telah menyelenggarakan 71 unit sekolah dan satu Perguruan Tinggi di 9 Propinsi mulai dari Taman Kanak-Kanak sampai dengan Perguruan Tinggi.



Gambar 1.1 Foto SMK Yadika 4, Tangerang

Salah satu sekolah milik yayasan Abdi Karya (Yadika) yang menjadi objek penelitian adalah SMK Yadika 4 Tangerang. SMK Yadika 4 Tangerang termasuk sekolah swasta yang difavoritkan karena telah terakreditasi A dengan fasilitas sekolah yang cukup mendukung, dapat memberikan rasa aman bagi

pelajar dan nyaman dalam mengikuti sistem belajar mengajar. Kemudian berdasarkan peringkat juga menunjukkan bahwa SMK Yadika 4 Tangerang masuk ke dalam peringkat 24 seperti yang terlihat pada tabel 1.1.

Tabel 1.1 Peringkat SMK Swasta Terbaik Kota Tangerang 6

No	Sekolah Swasta	Peserta	Nilai Rerata	Ranking
1.	SMK Strada Daan Mogot	273	67,35	1
2.	SMK Budi Luhur	34	65,15	2
3.	SMK Mutiara Bangsa 1	102	62,67	3
4.	SMK Dharma Widya	87	60,78	4
5.	SMK Kristen Kanaan	44	60,29	5
6.	SMK Bonavita	207	59,86	6
7.	SMK Buddhi	92	59,26	7
8.	SMK Ariya Metta Tangerang	67	58,13	8
9.	SMK Farmasi Tangerang I	118	57,61	9
10.	SMK Prima Unggul	183	55,58	10
11.	SMK Gema Gawita	188	55,51	11
12.	SMK Setia Bhakti	165	55,07	12
13.	SMK Kesehatan Mutiara Insani	58	54,43	13
14.	SMK Prudent School	80	54,16	14
15.	SMK Kesehatan Banten	172	53,72	15
16.	SMK Mawar Saron Taman Royal	34	53,44	16
17.	SMK PGRI 1 Tangerang	388	53,09	17
18.	SMK Kartini	54	52,96	18
19.	SMK Manbaul Ulum	32	52,67	19
20.	SMK Nusantara	122	52,45	20
21.	SMK Al Muin	69	52,39	21
22.	SMK Kesehatan Asy Syifa	112	52,07	22
23.	SMK An Nurmaniyah	474	51,99	23
24.	SMK Yadika 4	297	51,70	24
25.	SMK Amanah	72	51,42	25
26.	SMK Budi Mulia	183	51,35	26
27.	SMK Markus	38	51,31	27
28.	SMK Kesehatan Bina Insan Cendikia	113	51,25	28
29.	SMK Trisula Bhakti	33	51,09	29
30.	SMK As-Saida Tangerang School	66	50,98	30

Adapun pesaing dari SMK Yadika 4 berdasarkan lokasi di wilayah Ciledug Tangerang, yakni SMK Bina Bangsa. SMK Bina Bangsa menawarkan jurusan program keahlian sesuai dengan perkembangan jaman seperti program keahlian

otomatisasi dan tata kelola perkantoran, program keahlian akuntansi dan keuangan lembaga, program keahlian multimedia, dan program keahlian bisnis daring dan pemasaran. Program jurusan ini memang sedang tren diminati para pelajar yang ingin masuk sekolah menengah kejuruan (SMK) dikarenakan peluang kerjanya cukup besar. Kemudian, pesaing SMK Yadika 4 yang lokasinya masih berdekatan adalah SMK Budi Mulia, Ciledug Tangerang. SMK Budi Mulia ini telah memperoleh akreditasi A. SMK Budi Mulia dengan visinya mewujudkan Siswa Berakhlak dalam perilaku, unggul dalam prestasi, tangguh dalam penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi menjadikan SMK Budi Mulia menjadi pilihan untuk masuk sekolah menengah kejuruan di Wilayah Ciledug Kota Tangerang. Adapun kurikulum yang diterapkan Sekolah Budi Mulia adalah Kurikulum Nasional dengan mengembangkan kecakapan dasar (*basic skills*), kecakapan berpikir (*thinking skills*) dan kualitas personal (*personal quality*). Kurikulum dirancang untuk mengantarkan peserta didik yang bertakwa, berkepribadian matang, berilmu mutakhir dan berprestasi, memiliki rasa kebangsaan dan berwawasan global. Keunggulan dan Fasilitas yang disediakan : Tenaga Pendidik dan Kependidikan yang kompeten, handal dan profesional dengan latar pendidikan sarjana (S1), Magister (S2) & Doktor (S3), fasilitas ruang kelas ber-AC, laboratorium komputer dengan jaringan internet.

Selanjutnya, SMKS PGRI 11 Ciledug. Berdiri sejak tahun 1976, SMK PGRI telah berkiprah sebagai satuan pendidikan menengah kejuruan yang memberikan pelayanan bagi warga masyarakat Ciledug dan sekitarnya yang beralamatkan di Jalan Raden Fatah Sudimara Barat, Ciledug, Kota Tangerang. SMKS PGRI 11

Ciledug mempunyai 4 program keahlian yaitu 1. Akuntansi Keuangan dan Lembaga, 2. Bisnis Daring dan Pemasaran, 3. Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran dan 4. Teknik Komputer dan Jaringan. Saat ini SMKS PGRI 11 Ciledug kurang lebih mempunyai 1700 peserta didik yang terbagi menjadi 36 rombongan belajar dengan 80 guru pendidik. SMKS PGRI 11 Ciledug ini terkenal dengan jurusan Teknik Komputer. Jurusan Teknik Komputer dan Jaringan kompetensi yang diajarkan adalah pengetahuan hardware Komputer, instalasi sistem operasi dan troubleshooting. Kemudian dilanjutkan dengan pengenalan jaringan komputer beserta perangkat-perangkat dan cara konfigurasi. Ditingkat lanjutan diajarkan bagaimana kita mengadministrasi server dalam sebuah jaringan komputer.

Adapun kaitannya SMK Yadika 4, Tangerang dengan merdeka belajar yang diluncurkan Kemendikbud, yakni Program SMK Pusat Keunggulan merupakan perwujudan visi Presiden Joko Widodo terkait pembenahan pendidikan vokasi sebagai strategi pengembangan sumber daya manusia (SDM) Indonesia. SMK Pusat Keunggulan merupakan terobosan komprehensif yang ditujukan untuk menjawab tantangan dalam rangka pembenahan kondisi SMK saat ini agar semakin sejalan dengan kebutuhan dunia kerja. Program SMK Pusat Keunggulan bertujuan untuk menghasilkan lulusan yang terserap di dunia kerja atau menjadi wirausaha melalui keselarasan pendidikan vokasi yang mendalam dan menyeluruh dengan dunia kerja.

Upaya mewujudkan keselarasan antara SMK dengan dunia kerja dapat ditempuh melalui pemenuhan delapan aspek *link and match*, sebagai berikut:

Pertama, kurikulum disusun bersama sejalan dengan penguatan aspek *softskills*, *hardskills*, dan karakter kekerjaan sesuai kebutuhan dunia kerja. SMK Yadika 4, Tangerang telah menyelaraskan kurikulum mata pelajaran di sekolah dengan kebutuhan dunia kerja. SMK Yadika 4, Tangerang memiliki tiga jurusan yakni Teknik Komputer Jaringan, Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran dan Akuntansi Keuangan Lembaga. Pada aspek *softskill*, siswa-siswi diajarkan tentang cara berkomunikasi seperti diminta untuk mempresentasikan pelajaran di depan kelas, berpikir kritis untuk memecahkan masalah (biasanya terkait pelajaran komputer jaringan), kreativitas, lalu pada jurusan Tata Kelola Perkantoran diajarkan cara pengambilan keputusan dan kepemimpinan. Pada *hardskills*, guru mengajarkan tentang perangkat keras dari komputer, cara mengetik, dan cara memperbaiki komputer ketika mengalami problem (*hang*), lalu pada jurusan Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran diajarkan cara membuat pembukuan dan administrasi perkantoran, dan jurusan Akuntansi Keuangan diajarkan cara membuat perhitungan neraca keuangan. Serta karakter kekerjaan diminta untuk saling bekerjasama dengan sesama pelajar ketika ada kerja kelompok.

Kedua, pembelajaran diupayakan berbasis *project riil* dari dunia kerja (*project based learning*) untuk memastikan *hardskills*, *softskills*, dan karakter yang kuat. SMK Yadika 4, Tangerang memang belum menerapkan *project riil* dan masih sebatas tugas dan latihan-latihan saja pada jurusan teknik komputer jaringan. Guru mengajarkan materi pelajaran terkait sistem komputerisasi dan *hardware* pada komputer.

Ketiga, peningkatan jumlah dan peran guru/instruktur dari industri maupun pakar dari dunia kerja. SMK Yadika 4, Tangerang memiliki guru yang berpengalaman di bidang akuntansi dan otomatisasi tata kelola perkantoran, serta adanya guru yang berkompotensi di bidang teknik jaringan komputer sehingga siswa-siswi dapat menerima pengetahuan baru yang nantinya dapat diterapkan pada dunia kerja.

Keempat, praktik kerja lapangan/industri minimal satu semester. SMK Yadika 4, Tangerang memang selalu menyelenggarakan PKL (praktek kerja lapangan) kepada siswa-siswinya guna mendapatkan pengetahuan dan pengalaman langsung di lapangan dunia kerja. SMK 4 Tangerang telah bekerjasama dengan beberapa instansi swasta untuk bisa menerima siswa-siswinya PKL dan menimba ilmu langsung di tempat kerjanya sehingga siswa-siswinya menjadi siap terjun ke dunia kerja setelah lulus dari SMK.

Kelima, bagi lulusan dan bagi guru/instruktur sertifikasi kompetensi harus sesuai dengan standar dan kebutuhan dunia kerja. Guru di SMK Yadika 4, Tangerang merupakan guru yang sudah berpengalaman di bidang pelajaran sehingga materi yang diajarkan di sekolah juga disesuaikan dengan perkembangan dunia kerja.

Keenam, bagi guru/instruktur perlu ditekankan untuk memperbarui teknologi melalui pelatihan secara rutin. Bagi guru-guru yang mengajar di jurusan teknik komputer jaringan juga diminta untuk terus meningkatkan pengetahuannya di bidang teknologi dan secara rutin harus dapat memperoleh pengetahuan baru di

bidang komputerisasi sehingga pengetahuan yang didapatnya bisa dibagikan ke siswa-siswi untuk menambah pengetahuan peserta didik.

Ketujuh, dilakukannya riset terapan yang mendukung *teaching factory* berdasarkan kasus atau kebutuhan riil industri. Kedelapan, komitmen serapan lulusan oleh dunia kerja. Kemudian Kemendikbud juga mendorong agar kolaborasi dengan dunia kerja dapat semakin ditingkatkan, diantaranya melalui kemungkinan kerjasama beasiswa dan/atau ikatan dinas, donasi dalam bentuk peralatan laboratorium, dan lainnya.

Kualitas pelayanan di sektor pendidikan telah menjadi subyek dari berbagai penelitian, mengingat kemampuannya untuk mempengaruhi hasil. Kualitas dalam pendidikan adalah konsep yang kompleks dan beraneka segi, dan tidak ada definisi tunggal yang dapat diandalkan tentang kualitas. Akibatnya, konsensus mengenai “cara terbaik untuk menentukan dan mengukur kualitas layanan” belum ada (Annamdevula & Bellamkonda, 2016a, p. 490).

Namun para peneliti menyadari pentingnya mengukur kualitas layanan di pendidikan tinggi dan berusaha untuk mendefinisikannya dengan kata-kata mereka sendiri. Mengukur kualitas layanan di sektor pendidikan merupakan tugas yang sulit karena memiliki karakteristik dan dimensi yang unik (Annamdevula & Bellamkonda, 2016a, p. 492) dan memang perlu dicari cara yang dapat diandalkan untuk mengukur kepuasan siswa-siswi karena dengan cara inilah sekolah menengah kejuruan dapat mengetahui statusnya, membandingkannya dengan kompetitornya dan menganalisis kemajuannya. Siswa-siswi yang lebih puas dapat

menarik siswa-siswi baru dengan terlibat dalam rekomendasi positif kepada teman dan kenalan (Pedro *et al.*, 2018, p. 882).

Hasil temuan penelitian terdahulu (Hwang & Choi, 2019, p. 7; Panda *et al.*, 2019, p. 245; Saleem *et al.*, 2017, p. 249) ditemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelajar. Lalu, (Osman & Saputra, 2018, p. 152) ditemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra sekolah. Selanjutnya, penelitian terdahulu (Leonnard, 2018, p. 46) ditemukan bahwa biaya yang dikeluarkan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelajar. Penelitian terdahulu (Liu & Lee, 2016, p. 47) ditemukan bahwa persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap WOM. Penelitian terdahulu (Schlesinger *et al.*, 2021, p. 11) ditemukan bahwa kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap WOM. Penelitian terdahulu (Hwang & Choi, 2019, p. 7) ditemukan bahwa Citra sekolah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelajar. (Papadimitriou *et al.*, 2018, p. 518) *image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap WOM.

Khususnya dalam konteks layanan sekolah menengah kejuruan, WOM adalah sumber informasi utama, dan calon pelajar SMK dibujuk oleh komentar dan saran dari teman dan anggota keluarga mereka (Sipilä *et al.*, 2017, p. 177). Dalam mempromosikan aktivitas WOM, pemasar dapat memberikan banyak informasi rinci kepada teman dan keluarga melalui upaya tidak langsung, seperti membuat konten yang dapat dibagikan di situs web institusi (Sipilä *et al.*, 2017, p. 183). Pemasar juga dapat menggunakan upaya langsung, seperti kampanye melalui email di mana penerima didorong untuk meneruskan pesan ke teman atau

anggota keluarga mereka, dan menyediakan pemasaran acara informatif untuk calon pelajar di SMK dan keluarga mereka (misalnya, kunjungan ke sekolah). Dalam konteks pengambilan keputusan sekolah menengah kejuruan, pelajar juga merupakan sumber utama WOM.

Berdasarkan hasil pra survei yang penulis lakukan kepada 30 responden diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi WOM *intentions* Sekolah SMK seperti terlihat dalam tabel 1.2.

Tabel 1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi WOM *intentions* Sekolah SMK

No	Faktor-Faktor	Frekuensi	Persen
1	Kualitas layanan	9	30%
2	Persepsi Harga	8	27%
3	Kepuasan pelajar	7	23%
4	Citra sekolah	6	20%
Jumlah		30	100%

Mengacu temuan data penelitian pada tabel 1.2 mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi WOM *intentions* Sekolah SMK, dapat diuraikan sebagai berikut: ternyata responden paling banyak menjawab kualitas layanan sebesar 30%. Kemudian, persepsi harga sebesar 27%. Selanjutnya, variabel kepuasan pelajar sebesar 23% dan citra sekolah sebesar 20%.

Berdasarkan temuan awal penelitian yang menunjukkan bahwa faktor-faktor WOM *intentions* maka variabel-variabel yang diteliti meliputi kualitas layanan, persepsi harga, citra sekolah dan kepuasan pelajar. Hasil temuan penelitian terdahulu (Hwang & Choi, 2019) ditemukan bahwa kualitas layanan secara langsung mempengaruhi kepuasan mahasiswa dan citra perguruan tinggi. Kemudian, faktor yang mempengaruhi pelajar merekomendasikan sekolahnya

kepada pihak lain adalah faktor persepsi harga. Hasil temuan penelitian terdahulu (Liu & Lee, 2016) ditemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap persepsi harga. Artinya kualitas layanan yang prima sebanding dengan persepsi harga yang harus dikeluarkan pelajar. Ketika orang tua murid ingin memasukan anaknya ke bangku sekolah tentunya akan memperhatikan kualitas layanan dari sekolah tersebut seperti kualitas guru, pelayanan di bagian administrasinya, pengetahuan staf dalam memberikan layanan, aktivitas yang dilakukan pihak sekolah, adanya perbaikan pada infrastruktur sekolah yang lebih baik lagi, dan kualitas kepemimpinan. Apabila kualitas layanan yang dinilainya memang bagus tentunya akan sesuai dengan persepsi harga/biaya sekolah yang harus ditanggung orang tua murid. Persepsi harga atau biaya sekolah yang tinggi/mahal dan sesuai dengan kualitas layanan yang diharapkan siswa maupun orang tua siswa maka akan menimbulkan kepuasan pada siswa.

Kepuasan siswa adalah sejauh mana kinerja layanan lembaga memenuhi perhitungan siswa (Saleem *et al.*, 2017, p. 239). Kepuasan siswa dipengaruhi oleh harapan dan persepsi siswa tentang layanan dan kualitas layanan yang diberikan. Kepuasan siswa dapat dengan mudah dicapai dengan standar layanan yang luar biasa. Hal ini akan membantu sekolah menengah kejuruan (SMK) untuk mencapai keunggulan kompetitif yang berkelanjutan dalam lingkungan pendidikan tinggi saat ini.

Menurut Pedro *et al.* (2018, p. 883) menyatakan bahwa kepuasan dalam pendidikan tinggi meliputi pengalaman subjektif siswa selama bertahun-tahun dihabiskan di sekolah menengah kejuruan, serta persepsi nilai pengalaman

pendidikan. Kepuasan adalah sikap jangka pendek yang dihasilkan dari penilaian siswa terhadap pengalaman, layanan, dan fasilitas pendidikan yang secara tidak terduga dialami selama mereka berada di sekolah menengah kejuruan, yang berasal dari perbandingan antara ekspektasi dan kinerja. Kepuasan siswa tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas akademik, tetapi juga oleh layanan dan citra yang terbentuk.

Citra sekolah dapat dianggap sebagai kesan total dari *image*, emosi, pengalaman, dan fakta yang telah diciptakan sekolah di benak pikiran publik (Panda *et al.*, 2019, p. 237). Ini adalah perwujudan dari fitur-fitur lembaga yang membedakannya dari yang lain, mencerminkan kapasitasnya untuk memenuhi kebutuhan siswa, menimbulkan kepercayaan pada kemampuannya untuk memberikan jenis dan jenjang pendidikan tinggi tertentu dan membantu calon rekrutmen membuat keputusan pendaftaran yang bijaksana. Oleh karena itu, ketika sekolah dengan citra merek positif dibahas, idealnya harus mengarah pada asosiasi, emosi, citra, dan wajah yang berbeda dan positif, sehingga membedakannya dari sekolah lain.

Secara umum, WOM didefinisikan sebagai komunikasi informal yang ditujukan kepada konsumen lain tentang kepemilikan, penggunaan, atau karakteristik barang dan jasa tertentu (Susilowati & Yasri, 2018, p. 678). Komunikasi WOM secara langsung mempengaruhi keputusan konsumen atas pembelian dan loyalitas. *Word of mouth* (WOM) terbentuk antara lain dari kepuasan atau ketidakpuasan dan penanganan keluhan pelanggan. Menurut (Susilowati & Yasri, 2018, p. 678), konsumen yang puas mungkin atau mungkin

tidak menghasilkan *WOM* yang positif tentang layanan, sedangkan konsumen yang tidak puas memiliki kecenderungan yang kuat untuk memberitahu orang lain tentang kemarahan mereka dan bahkan membesar-besarkan pengalaman buruk. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *word of mouth* merupakan komunikasi yang dilakukan oleh penerima jasa kepada orang lain terkait dengan jasa yang diterimanya, baik positif maupun negatif.

Dari hasil pra survei yang dilakukan kepada 30 responden pelajar SMK, ditemukan gap atau permasalahan penelitian ini sebagai berikut:

Berdasarkan hasil temuan data penelitian pada tabel 1.3 pra survei yang dilakukan kepada 30 orang terkait variabel kualitas layanan, diketahui dengan jelas yakni ternyata untuk pernyataan kuesioner Sekolah responden memiliki sumber daya dan infrastruktur berkualitas tinggi dapat dijelaskan sebagai berikut: responden paling banyak menjawab ragu-ragu sebanyak 9 orang. Lalu, yang menjawab setuju sebanyak 8 orang. Kemudian, yang menjawab sangat setuju sebanyak 7 orang. Selanjutnya, yang menjawab tidak setuju sebanyak 5 orang dan sangat tidak setuju hanya 1 orang.

Tabel 1.3 Pra Survei Kualitas Layanan (n=30)

No	Pernyataan Kualitas Layanan	SS	S	RG	TS	STS	JML
1.	Sekolah responden memiliki sumber daya dan infrastruktur berkualitas tinggi	7	8	9	5	1	30
2.	Sekolah responden memiliki akreditasi yang baik	5	7	9	8	1	30
3.	Guru responden melakukan tugas yang berkualitas dalam mengajar	4	7	9	8	2	30
4.	Staf dan layanan manajemen di sekolah responden melaksanakan tugas-tugas berkualitas	3	7	7	8	5	30
5.	Sekolah responden menawarkan layanan berkualitas dibandingkan dengan sekolah yang lain	5	7	7	9	2	30
6.	Administrasi sekolah responden mengutamakan kepentingan siswa	7	8	10	4	1	30

7.	Administrasi sekolah responden memberikan pelayanan yang cepat	6	11	9	3	1	30
8.	Manajemen sekolah responden responsif terhadap kebutuhan responden	4	5	10	8	3	30
9.	Staf sekolah responden mengutamakan kepentingan terbaik siswa	5	8	9	7	1	30

Dari hasil temuan penelitian ini diketahui bahwa guru didalam melakukan tugas mengajar kepada siswa dinilai masih ada kekurangan seperti guru dalam memberikan materi pelajaran kepada siswa dalam kesehariannya (reguler) cenderung kurang komunikatif dan metode pengajarannya lebih bersifat *monitoring* saja sehingga siswa dituntut lebih aktif dan kreatif dalam belajar. Tentunya bagi, siswa yang merasa memiliki pengetahuan yang kurang dan tidak kreatif, metode pengajaran seperti ini dirasakan kurang nyaman. Guru kurang memberikan stimulus atau dorongan kepada siswa untuk lebih partisipatif lagi di dalam kelas untuk bertanya dan memberikan jawaban secara lengkap. Guru masih kurang memberikan layanan pengajaran yang berkualitas tinggi untuk dapat bersaing dengan siswa-siswi di sekolah lain, sehingga siswa merasa belum mendapatkan pengetahuan akademik yang mumpuni dan ilmu pengetahuan yang didapat di sekolahnya masih belum sejalan dengan tuntutan dunia kerja. Hal ini membuat siswa mengharuskan untuk melanjutkan ke perguruan tinggi guna menambah wawasan pengetahuannya. Lebih lanjut lagi, staf dan layanan administrasi sekolah dinilai masih kurang berkualitas. Dari layanan administrasi memperlihatkan bahwa fasilitas layanan untuk registrasi dinilai masih merepotkan atau manual, yang seharusnya sudah dapat menggunakan sistem komputerisasi berbasis internet.

Pada pertanyaan kuesioner no. 2 terkait dengan sekolah SMK ini dapat dikatakan masih dalam taraf akreditasinya cukup baik, hal ini diketahui dari jawaban responden paling banyak ragu-ragu sebanyak 9 orang. Tidak setuju sebanyak 8 orang, setuju sebanyak 7 orang, sangat setuju sebanyak 5 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang. Artinya bahwa masih banyak sekolah SMK Swasta yang memiliki akreditasi baik dan berpretasi.

Lalu, pihak sekolah maupun manajemen masih kurang responsif terhadap kebutuhan siswanya, hal ini dibuktikan dari masih banyaknya jawaban responden yang ragu-ragu sebanyak 10 orang, yang menjawab tidak setuju sebanyak 8 orang, setuju sebanyak 5 orang, sangat setuju sebanyak 4 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 3 orang. Artinya bahwa responden merasa kebutuhan belajarnya belum terpenuhi dengan baik seperti *workshop* maupun *training*. SMK dinilai masih kurang proaktif dalam menyalurkan siswa-siswinya untuk mengikuti pelatihan (*training*) sehingga begitu lulus dari SMK maka siswa masih kesulitan untuk dapat langsung bekerja. Hal ini disebabkan pengalaman kerja siswanya dirasa masih kurang.

Tabel 1.4 Pra Survei Persepsi Harga/Biaya Sekolah (n=30)

No.	Pernyataan Persepsi Harga/Biaya Sekolah	SS	S	RG	TS	STS	JML
1.	Biaya masuk sekolah terjangkau	2	7	15	4	2	30
2.	Menawarkan nilai keunggulan yang sebanding dengan biaya	2	6	12	7	3	30
3.	Layanan yang bagus sebanding dengan biaya sekolah yang dikeluarkan	3	7	10	9	1	30

Berdasarkan hasil temuan data penelitian tabel 1.4 mengenai pra survei persepsi harga atau biaya sekolah dapat diketahui dengan jelas yakni hampir rata-rata responden memberikan jawaban ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak

setuju. Biaya masuk sekolah dirasa masih kurang terjangkau, hal ini dibuktikan dari jawaban ragu-ragu sebanyak 15 orang, tidak setuju sebanyak 4 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 2 orang, sangat setuju sebanyak 2 orang, dan setuju sebanyak 7 orang. Artinya bahwa persepsi harga atau biaya sekolah di SMK dapat dikatakan cukup mahal namun belum diimbangi dengan kualitas pelayanan dari sekolah sehingga pelajar merasa kurang puas dengan pendidikan di SMK.

SMK Yadika 4 Tangerang merupakan salah satu sekolah yang mendapat dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS) dari pemerintah. Dengan adanya dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS) yang didapat tentu hal ini cukup membantu sekolah dalam hal penyediaan sarana dan prasarana sekolah. Namun jika hanya mengandalkan dana BOS yang didapat dari pemerintah, dana tersebut tidak akan mencukupi. Dengan demikian, sekolah tetap membebankan biaya operasional kepada siswa-siswinya melalui uang sekolah/biaya sekolah. Besaran uang sekolah inilah yang nantinya akan menimbulkan penilaian atau persepsi harga yang berbeda-beda bagi pelajar tergantung tingkat perekonomian pelajar tersebut.

Tabel 1.5 Pra Survei Citra Sekolah (n=30)

No.	Pernyataan Citra Sekolah	SS	S	RG	TS	STS	JML
1.	Infrastruktur sekolah terbilang bagus	2	7	11	9	1	30
2.	Fasilitas sekolah lengkap untuk kegiatan belajar	3	6	10	7	4	30
3.	Lokasi sekolah strategis sehingga mudah terjangkau dari rumah responden	3	6	9	7	5	30
4.	Responden senang sekolah di sini	4	5	9	7	5	30
5.	Responden bangga dengan sekolah ini	3	6	8	9	4	30
6.	Sekolah responden adalah sekolah bergengsi	2	6	9	8	5	30

Mengacu temuan data penelitian pada tabel 1.5 pada pra survei citra sekolah, dapat diketahui dengan jelas yakni responden merasa fasilitas sekolah kurang lengkap untuk mendukung kegiatan belajar, hal ini diketahui dari

banyaknya jawaban responden yang ragu-ragu sebanyak 10 orang, yang menjawab tidak setuju sebanyak 7 orang, sangat tidak setuju sebanyak 4 orang, setuju sebanyak 6 orang dan sangat setuju sebanyak 3 orang. Artinya bahwa ada rasa kecewa dari responden dengan sekolah SMK dan merasa kurang senang karena biaya sekolah yang sudah cukup tinggi kurang didukung dengan fasilitas sekolah yang memadai untuk kegiatan belajar siswa. Siswa menilai sekolah SMK belum dapat dikatakan sekolah bergengsi dengan dibuktikan perolehan jawaban ragu-ragu sebanyak 9 orang, tidak setuju sebanyak 8 orang, setuju sebanyak 6 orang, sangat tidak setuju sebanyak 5 orang, dan sangat setuju sebanyak 2 orang.

Faktor seperti citra lembaga sekolah turut mempengaruhi penurunan penerimaan siswa baru. Citra lembaga sekolah yang negatif di tengah-tengah masyarakat, terlebih lagi di persepsi orang tua murid tentunya berdampak pada kurang berminatnya menyekolahkan anak di SMK. Citra lembaga/perusahaan tidak hanya mengacu pada “[. . .] apa yang kita dengar dan lihat dari pesan perusahaan” tetapi juga mengalami produk atau layanannya (kontak langsung yang dimiliki konsumen dengan produk, dan sebagainya) (Alwi *et al.*, 2019, p. 51). Selain itu, citra sebuah institusi dapat digambarkan melalui dua komponen: fungsional atau kognitif, yang terkait dengan benda-benda seperti produk atau jasa yang ditawarkan, yang berkaitan dengan layanan dan persepsi kualitas pendidikan; dan emosional atau afektif, yaitu dimensi psikologis yang terwujud dalam perasaan, sikap dan nilai terhadap suatu institusi. Variabel citra sekolah SMK dapat dikategorikan di peringkat yang standar dan tidak terlalu diunggulkan dan juga tidak terlalu rendah untuk sekolah setingkatnya.

Tabel 1.6 Pra Survei Kepuasan Pelajar (n=30)

No.	Pernyataan Kepuasan Pelajar	SS	S	RG	TS	STS	JML
1.	Responden melakukan hal yang benar dengan mendaftar di sekolah ini	4	6	10	7	3	30
2.	Pilihan responden untuk mendaftar di sekolah ini adalah pilihan yang bijaksana	4	5	12	9	0	30
3.	Responden merasa bahwa pengalaman responden dengan sekolah ini menyenangkan	4	5	8	10	3	30
4.	Responden puas dengan keputusan responden untuk belajar di sekolah ini	4	5	6	12	3	30
5.	Responden pikir responden melakukan hal yang benar ketika responden memilih untuk belajar di sekolah ini	5	6	7	8	4	30

Berdasarkan hasil temuan data penelitian pada tabel 1.6 pra survei pada kepuasan pelajaran dengan melibatkan 30 orang, diketahui dengan jelas untuk pernyataan kuesioner responden merasa bahwa pengalaman responden dengan sekolah SMK menyenangkan ternyata paling banyak menjawab tidak setuju sebanyak 10 orang, ragu-ragu sebanyak 8 orang, kemudian yang setuju sebanyak 5 orang, sangat setuju sebanyak 4 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 3 orang. Artinya bahwa responden masih kurang puas bersekolah di SMK dikarenakan faktor kualitas layanan yang belum sesuai harapannya, ditambah lagi faktor biaya sekolah (harga) yang cukup tinggi dan tidak sebanding dengan fasilitas dukungan belajar siswa.

Selanjutnya, faktor kepuasan pelajar juga dapat mempengaruhi *WOM intention*. *Word-of-mouth* telah diidentifikasi sebagai salah satu hasil utama dari upaya pemulihan layanan (Choi & Choi, 2014, p. 113). *Word-of-mouth* didefinisikan sebagai “komunikasi informal, yang berlangsung dari satu orang ke orang lain antara komunikator nonkomersial yang dirasakan dan penerima mengenai merek, produk, organisasi, atau layanan” (Choi & Choi, 2014, p. 113).

Dalam konteks kegagalan dan pemulihan layanan, komunikasi yang terjadi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) sangat penting karena mereka yang berpikir bahwa mereka diperlakukan tidak adil cenderung menyebarkan berita negatif dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*). Di sisi lain, pelanggan yang mengalami pemulihan layanan yang memuaskan kemungkinan besar akan terlibat dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) seperti rekomendasi kepada orang lain.

Orang-orang biasanya mengalami emosi yang kuat selama kegagalan layanan dan pertemuan pemulihan dan pengalaman tersebut cenderung memiliki dampak yang signifikan pada ikatan emosional pelanggan dengan perusahaan. Pada gilirannya, pelanggan yang ikatan emosionalnya menjadi lebih kuat setelah pemulihan layanan, yang menunjukkan kasih sayang pelanggan yang lebih kuat, kemungkinan akan terlibat dalam berita positif dari mulut ke mulut sementara pelanggan yang ikatan emosionalnya menjadi lebih lemah karena upaya pemulihan layanan yang tidak memadai atau tidak tepat akan cenderung menyebar. negatif dari mulut ke mulut. Kami mengandaikan bahwa ada hubungan positif antara kasih sayang pelanggan dan niat dari mulut ke mulut (*word-of-mouth intention*) setelah kegagalan dan pemulihan layanan (Choi & Choi, 2014, p. 113).

Pelajar yang merasakan puas dengan bentuk pelayanan yang diterima juga tidak ingin merekomendasikan sekolah ini ke pihak lain. Hal ini dikarenakan pihak lain tidak ingin merasakan kekecewaan yang dirasakan pelajar yang saat ini sedang menimba ilmu. Kepuasan siswa sebagai sikap jangka pendek yang dihasilkan dari evaluasi pengalaman siswa dalam memperoleh pendidikan (Panda

et al., 2019, p. 239). Menerapkan teori diskonfirmasi harapan di lingkungan sekolah, penulis dapat berargumen bahwa jika perbedaan antara layanan aktual yang ditawarkan dan pengalaman siswa negatif, tingkat kepuasan turun dan sebaliknya.

WOM terjadi ketika pelanggan menceritakan pengalaman positif tentang layanan universitas kepada orang lain, merekomendasikan universitas kepada calon mahasiswa dan masyarakat, menempatkan universitas sebagai universitas yang sama untuk pendidikan tinggi (Ong, 2017, p. 3). Sebaliknya, ketika mahasiswa kurang puas dengan universitas akan beralih ke universitas lain yang memiliki program lebih bagus dengan tetap setia (loyal) pada program yang pernah diambil sebelumnya.

Tabel 1.7 Pra Survei WOM Intention (n=30)

No.	Pernyataan WOM Intention	SS	S	RG	TS	STS	JML
1.	Katakan hal-hal positif tentang sekolah kepada orang lain	4	5	6	12	3	30
2.	Merekomendasikan sekolah tersebut kepada orang lain sebagai tempat untuk dikunjungi	4	6	9	8	3	30
3.	Ajak teman atau kerabat untuk mendaftar ke sekolah tersebut	3	6	7	12	2	30

Mengacu temuan data penelitian pada tabel 1.7 mengenai pra survei *WOM Intention* diketahui dengan jelas yakni ternyata cukup banyak responden yang kurang menceritakan hal-hal positif tentang sekolah kepada orang lain diperoleh jawaban tidak setuju sebanyak 12 orang. Lalu, yang menjawab ragu-ragu sebanyak 6 orang. Kemudian, yang menjawab setuju sebanyak 5 orang, sangat setuju sebanyak 4 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 3 orang. Artinya bahwa niatan siswa untuk melakukan *word of mouth (WOM)* kepada orang lain masih kecil, hal ini disebabkan responden merasa pengalaman belajar di sekolah SMK

masih kurang memuaskan sehingga tidak ingin orang lain merasakan kekecewaannya.

Konstruksi dari *word-of-mouth* mencakup percakapan informal tentang merek/perusahaan dan/atau produk atau layanannya (Markovic *et al.*, 2015, p. 728). Para ahli telah berulang kali mengusulkan bahwa dari *word-of-mouth* sangat relevan dibidang layanan, termasuk dibidang pendidikan sekolah karena jasa layanan memerlukan tingkat risiko yang dirasakan (konsumennya) yang tinggi karena sifatnya yang tidak berwujud. Selain itu, layanan sulit untuk dievaluasi sebelum digunakan, karena sifat pengalamannya. Sifat pengalaman layanan ini menyiratkan banyak interaksi dan hubungan antara pelanggan dengan karyawan, yang cenderung meningkatkan keterlibatan pelanggan dalam komunikasi dari *word-of-mouth*. Ketika pelanggan mengevaluasi kualitas hubungan pelanggan dengan karyawan yang memberikan layanan sebagai hal yang positif, pelanggan cenderung memberikan dukungan pada perusahaan, sehingga terjadilah minat untuk melakukan *word-of-mouth* yang positif.

Namun sebaliknya, kegagalan layanan tidak dapat dihindari dan ketika itu terjadi, itu dapat memperburuk hubungan dengan pelanggan, mungkin menyebabkan ketidakpuasan pelanggan, kata-kata negatif akan keluar dari *word-of-mouth*, dan bahkan pembelotan pelanggan jika tidak ditangani dengan benar (Choi & Choi, 2014, p. 108). Oleh karena itu, sangat penting bagi perusahaan untuk berhasil menangani pemulihan layanan untuk membangun kembali dan/atau mempertahankan hubungan positif dengan pelanggan.

Kepuasan pelanggan dengan pemulihan layanan telah dianggap penting bagi perusahaan dalam menjaga hubungan positif dengan pelanggan setelah kegagalan layanan (Choi & Choi, 2014, p. 109). Kegagalan layanan dan pertemuan pemulihan sering menimbulkan reaksi emosional yang kuat dari pelanggan, yang dapat mempengaruhi keputusan pelanggan apakah akan tetap menjalin hubungan dengan perusahaan secara langsung atau tidak langsung. Bagaimanapun, kepuasan pelanggan dengan pemulihan layanan sebagian besar, menyentuh aspek kognitif dari perilaku konsumen (yaitu harapan, diskonfirmasi, persepsi keadilan).

Tabel 1.8 Data PSB SMK Yadika 4, Tangerang

No.	Tahun Pelajaran	Target PSB	Formulir Terjual	Realisasi	%
1.	2016/2017	280	415	337	120,36
2.	2017/2018	280	393	316	112,90
3.	2018/2019	290	371	280	97
4.	2019/2020	280	369	254	87,58
5.	2020/2021	280	235	180	64,28

Sumber: Tata Usaha, SMK Yadika 4, Tangerang

Data statistik pada tabel 1.8 menunjukkan bahwa terjadi penurunan yang signifikan setiap tahunnya dalam penerimaan siswa baru di SMK Yadika 4, Tangerang. Penyebab penurunan penerimaan siswa baru ini dimungkinkan karena faktor-faktor seperti kualitas layanan, persepsi harga, citra sekolah, kepuasan siswa/pelajar sehingga tidak banyak dari pelajar/siswa berniat untuk merekomendasikan (*wom intention*) sekolah tersebut kepada pihak lain.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah penelitian di atas, maka penelitian ini mengangkat judul Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga, dan Citra Sekolah Terhadap *Wom Intention* Yang Dimediasi Variabel Kepuasan Di Sekolah SMK YADIKA 4, Tangerang.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi penelitian, maka dapat dirumuskan penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelajar?
2. Apakah persepsi harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelajar?
3. Apakah citra sekolah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelajar?
4. Apakah kepuasan pelajar berpengaruh signifikan terhadap *wom intention*?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang hendak diteliti, meliputi:

1. Untuk mengetahui kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelajar.
2. Untuk mengetahui persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelajar.
3. Untuk mengetahui citra sekolah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelajar.
4. Untuk mengetahui kepuasan pelajar berpengaruh positif dan signifikan terhadap *WOM Intention*.

1.4 Kontribusi Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini memberikan nilai kontribusi secara praktis dan akademis.

1.4.1 Kontribusi Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi manajemen yayasan Sekolah Yadika dan Kepala Sekolah Yadika dalam rangka memperbaiki kualitas layanan sekolah guna meningkatkan kepuasan pelajar dan terbentuknya citra positif sekolah di tengah-tengah masyarakat, yang pada gilirannya pelajar dapat merekomendasikan atau melakukan *wom (word of mouth) intention*.

1.4.2 Kontribusi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan khasanah ilmu manajemen, khususnya di jurusan manajemen pemasaran, terkait membahas penelitian mengenai kualitas layanan, kepuasan pelajar, citra sekolah, dan *wom intention* sehingga kajian teoritis dalam penelitian ini dapat digunakan peneliti selanjutnya dan dikembangkan lagi.