BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Kompetisi disegala bidang sekarang ini menjadi hal yang sangat biasa, pelanggan menjadi komponen yang sangat penting dalam eksistensi sebuah lembaga. Jika pelanggan banyak dan terus menerus bertambah maka sebuah lembaga akan terus berkembang. Sebaliknya jika sebuah lembaga pelanggannya semakin berkurang, maka hampir dapat dipastikan lembaga tersebut mendekati masa kebangkrutan.

Dalam era kompetisi bsnis yang ketat seperti sekarang, kepuasan pelanggan merupakan hal yang utama, pelanggan diibaratkan sebagai raja yang harus dilayani namun hal itu tidak berarti menyerahkan segalanya kepada pelanggan. Usaha memuaskan kebutuhan pelanggan harus dilakukan secara menguntungkan atau bersifat *win-win solution* yaitu keadaan dimana kedua belah pihak merasa menang dan tidak ada yang dirugikan. Tuntutan masyarakat atas peningkatan taraf hidup, regulasi dari Pemerintah mengenai hak-hak pelanggan, juga semakin kompleksnya kegiatan usaha serta terjadinya ledakan data dan informasi berimplikasi kepada keharusan dalam perbaikan mutu layanan dan perbaikan kinerja *front line staf*.

Seringkali pengelola sebuah lembaga kurang berfikir jangka panjang terhadap keberlangsungan lembaga tersebut, kondisi kemapanan saat ini cenderung membuat sebuah lembaga terlena dengan kondisi kemapanan tersebut.

Dalam satu kesempatan penulis pernah bertanya kepada teman yang bekerja di Instansi swasta, mengapa di tempat kerjanya bila melayani seorang mayarakat / pelanggan dengan simpati, bahkan pelanggan diperlakukan seperti orang yang sangat penting saja / ***Very Very Important Person (VVIP).*** Kemudian dijawab dengan sederhana, “Pelanggan adalah yang memberi makan kami , kalau pelanggan kecewa dengan pelayanan kami maka mereka

akan pindah ke tempat lain. Berbeda dengan Instansi pemerintah yang meskipun pelanggannya kecewa dia tidak akan bisa seenaknya pindah ke tempat lain, misalkan seseorang kecewa dengan pelayanan di Kantor Pemerintah A maka dia tidak bisa kemudian mengurus surat di Kantor Pemerintah B, sehingga seburuk apapun pelayanan di Kantor A dia tidak punya pilihan lain.

Sebuah jawaban simple dan sangat masuk akal yang menggelitik pikiran saya, banyak pengalaman kita apabila mengurus sesuatu di Instansi Non Pemerintah dilayani dengan sepenuh hati, mulai dari senyum, sapa, salam sampai dengan kecepatan dan keakuratan pelayanan.

Sebagai contoh adalah Pertamina. Kita sering melihat dan mengalami pelayanan mereka, terutama di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) yang tersebar di seluruh Indonesia. Penulis yakin bahwa kita telah mengalami peningkatan kualitas pelayanan mereka yang terjadi secara sangat drastis.

Kalau kita ingat pengalaman masa lalu mengenai SPBU (biasa disebut pompa bensin), banyak sekali yang tidak menyenangkan. Mulai dari area yang bau dan kotor, petugas yang tidak rapi, hingga takaran bensin yang berbeda-beda. Itu adalah gambaran pelayanan umum di banyak SPBU.

Namun, sekarang berbeda sekali. Hampir semua SPBU tampil cantik, terkesan mewah, dengan petugas yang bersih dan ramah, dan berbagai fasilitas utama berupa pemisahan jalur untuk motor dan mobil, fasilitas angin ban, toko oli serta perlengkapan lain.

Itu belum semua, kita hamper selalu bisa menjumpai toko kecil di area SPBU, bahkan di banyak SPBU juga tersedia mushala. Semua ditampilkan dengan menarik dan bersih. Yang lebih penting dari semua itu adalah takaran bahan bakar yang pasti benar, dengan slogan “Pasti Pas”. Dengan demikian, tidak ada lagi SPBU yang mengubah takaran hingga konsumen dirugikan.

Ada apa di balik semua itu ? mengapa perubahan bisa terjadi dalam waktu yang relative singkat dan dicapai secara merata serta konsisten di seluruh Indonesia ? Padahal mengubah wajah SPBU yang begitu banyak dan

tersebar di seantero Nusantara merupakan pekerjaan yang sangat besar dan tidak mudah.

Ternyata yang menjadi pemicu dari semua peningkatan kualitas itu adalah dibukanya perijinan swasta asing untuk mengoperasikan SPBU di Indonesia sejak tahun 2005. Kita bisa melihat SPBU bermerk Shell dan Petronas di banyak tempat. Dapat dikatakan bahwa factor kompetisi membuat semuanya berubah.

Saat Pertamina masih memonopoli, seluruh SPBU sangat buruk kualitasnya. Dengan sistem monopoli, seperti apapun kondisinya, mereka masih bisa menjual bahan bakar karena semua konsumen akan membeli, tanpa peduli seperti apa kualitas pelayanan ataupun produknya. Tidak ada pilihan !

Karena itu, saat perizinan untuk pemasok asing dibuka tahun 2005, masuknya competitor asing jelas sekali berdampak terhadap peningkatan kualitas SPBU Pertamina. Sebelum 2005, mereka sudah bersiap-siap dan berbenah diri. Seluruh SPBU diremajakan dan dibuat aturannya, menyangkut tampilan, fasilitas dan takaran yang harus pas. Semua dibuat standar baru yang harus diterapkan seluruh SPBU sejak 2005.

Kita melihat jelas bahwa persaingan berdampak sangat baik terhadap kualitas pelayanan. Dengan adanya pesaing, Pertamina melakukan peningkatan dengan sangat serius disertai pengawasan yang ketat. Mereka mulai dari seluruh SPBU milik sendiri, kemudian yang dikelola swasta dengan system waralaba.

Alhasil, kita sebagai konsumen menikmati peningkatan tersebut, memperoleh produk dengan ukuran yang pasti sesuai takaran, dan tidak akan tertipu lagi. Kita pun dilayani dengan sangat baik oleh petugas SPBU di seluruh Indonesia. Mereka berseragam rapi, mengumbar senyum dan selalu mengatakan kalimat-kalimat layanan yang standar, seperti “Mulai dari nol, Pak.”

Pelayanan memang sangat membutuhkan persaingan. Tanpa persaingan, tidak aka nada yang terdorong untuk menghasilkan yang terbaik.

Persaingan yang sehat akan menghasilkan produk dan layanan yang prima bagi seluruh konsumen atau pelanggan.

Sebaliknya (walaupun tidak semuanya), kita sering dilayani dengan pelayanan di bawah standar, jangankan mendapatkan pelayanan yang cepat dan akurat, mendapatkan senyum, sapa dan salampun tidak mesti.

Bahkan kita sedikit bisa mengilustrasikan, akan terheran-heran apabila di instansi Non Pemerintah kita tidak dilayani dengan baik, sama terheran-herannya kita apabila di Instansi Pemerintah kemudian dilayani dengan sangat baik atau yang sering disebut layanan prima. Hal ini bisa saja diakibatkan bahwa instansi swasta memiliki banyak ***competitor*** (saingan) sedangkan Instansi Pemerintah tidak memiliki ***competitor***.

Sebuah kenyataan yang sebenarnya tidak harus selalu begitu, sesedikit apapun ***competitor*** bahkan tidak adanya ***competitorpun*** seharusnya tidak mengurangi standar excellent service kepada pelanggan. Namun kenyataannya banyak sekali instansi pemerintah yang hanya membuat slogan Excellent Service tetapi pada penerapanya sangat jauh dari standar Excellent Service, bahkan terkadang para pegawainyapun tidak paham dan tidak mau paham pengertian dan penerapan excellent service tersebut. Bagi mereka mungkin berfikir buat apa bersusah payah memberikan senyum, sapa dan salam kepada pelanggan, toh yang memerlukan pelayanan adalah pelanggan, bukan mereka. Mungkin juga pegawai tersebut berfikir dengan pelayanan seadanya saja gaji mereka tidak berkurang atau dengan melayani pelanggan dengan excellent service pun gaji mereka serta merta tidak akan bertambah, sehingga akhirnya semakin tidak penting excellent service bagi mereka.

Sekolah sebagai sebuah lembaga publik juga tidak terlepas dengan persaingan dengan sekolah yang lain, seringkali sebuah sekolah hanya menitik beratkan pada prestasi akademik/non akademik serta fasilitas pendidikan saja untuk menjadi andalan dalam memenangkan persaingan.

Masih minimnya pelayanan di sebuah sekolah dapat dilihat dari prioritas pelayanan justru lebih diberikan kepada pihak-pihak yang justru seharusnya melayani peserta didik, misalnya : kepala sekolah, guru, karyawan

serta pejabat yang menangani pendidikan. Bentuk prioritas pelayan itu bisa dilihat mulai dari, keramahtamahan dalam pelayanan sampai berbedanya fasilitas yang diberikan. Biasanya guru dan karyawan serta pejabat diberikan ruangan khusus yang nyaman lengkap dengan segala fasilitas pendukungnya.

Sedangkan pelayanan kepada peserta didik terkesan sangat standar bahkan sering dibawah standar, mungkin peserta didik dianggap sebagai manusia yang belum terlalu dewasa sehingga tidak perlu mendapatkan pelayanan yang terbaik, hal ini terlihat dari tanggapan pengelola sekolah apabila seorang peserta didik menyampaikan keluhan maka akan ditanggapi seperlunya bahkan terkadang ditanggapi dengan sambil lalu. Dilihat dari sisi fasilitas dalam proses pembelajaran juga sering terlihat kurang diutamakan, mulai dari tempat parkir kendaraan yang seadanya, kamar mandi / toilet yang kurang terawat sampai meja kursi yang kurang nyaman.

Minimnya pelayanan yang baik terkadang juga berlaku terhadap orang tua / wali peserta didik serta tamu yang hadir di sebuah sekolah, apalagi jika tamu tersebut tidak langsung memberikan kontribusi positif kepada sekolah dan cenderung meminta pelayanan kepada sekolah, maka akan semakin sedikit pelayanan yang diberikan oleh sekolah.

Hal ini juga diperparah dengan persepsi dari pengelola sekolah bahwa peserta didik tidak akan mungkin banyak mempermasalahkan dan menuntut banyak terhadap fasilitas pembelajaran dan layanan selama mereka melaksanakan pembelajaran di sekolah tersebut, sehingga tidaklah heran kalo masalah excellent service di bidang pendidikan tidak menjadi unsur yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan sehingga excellent service di sebuah lembaga pendidikan menjadi terkesan sekedarnya.

Sementara ada beberapa sekolah yang sudah berusaha mencontoh perusahaan-perusahaan atau badan usaha lain dalam mengoptimalkan Excellent Service sehingga memenangkan persaingan. Semuanya berawal dari komitmen semua warga sekolah untuk meningkatkan kualitas sekolah tersebut dari sisi Excellent Service, pengelola sekolah dimotivasi untuk menganggap dirinya sebagai pelayan peserta didik dan bukan sebaliknya,

sehingga kebijakan sekolah selalu diprioritaskan untuk memberikan Excellent Service bukan kepada pengelola sekolah tetapi kepada peserta didik dan unsure eksternal dari sekolah tersebut.

Hal ini bisa dilihat dari adanya petugas di bagian depan dari kantor sekolah yang selalu ramah dan responsive dalam melayani kebutuhan peserta didik dan tamu sehingga kesan perhatian dan peduli sangat jelas, selain itu semua guru dan karyawan bersikap ramah dan peduli terhadap kesulitan dan kebutuhan peserta didik. Senyum, sapa dan salam tidak harus dari peserta didik ke guru/karyawan tetapi juga berlaku dari guru/karyawan terhadap peserta didik, sehingga peserta didik lebih merasa dihargai di sekolah mereka.

Fasilitas pembelajaran dan fasilitas pendukung pembelajaran juga sepadan meskipun tetap ada perbedaan, tempat parkir kendaraan peserta didik dirancang sama kualitasnya dengan tempat parkir untuk guru/karyawan, toilet juga harus tetap bersih dan terawat dengan baik, ruang belajar juga dibuat semaksimal mungkin dapat membuat peserta didik nyaman dalam proses pembelajaran, hal ini juga perlu terus dipantau dengan memberikan motivasi kepada peserta didik dalam ikut menjaga dan merawat semua fasilitas sekolah yang diperuntukkan untuk mereka.

Pentingnya excellent service kepada peserta didik adalah sebagai bentuk kepedulian pengelola sekolah terhadap peserta didik dalam proses belajar mereka, dalam kegiatan belajar selain proses menimba ilmu pengetahuan juga merupakan proses pendewasaan bagi peserta didik. Apabila dalam proses pembelajaran di sekolah peserta didik diperlakukan dengan excellent service maka mereka akan belajar bagaimana menghargai orang lain dan akan menerapkannya pada saat mereka sudah dewasa di kemudian hari.

Sebaliknya sekolah yang melayani peserta didik dengan tidak menerapkan excellent service akan memberikan pengaruh tidak baik kepada peserta didik pada saat dewasa nanti, mereka akan terbiasa dengan suasana pelayanan yang tidak baik sehingga budaya menghargai orang lain sulit untuk terbentuk. Mereka tidak mudah menghargai orang lain dikarenakan pada saat sekolah tidak terbiasa menerima pelayanan yang baik.

Excellent service pada saat sekarang memang diperlukan oleh semua bidang usaha dalam rangka menciptakan keunggulan dan memenangkan persaingan dengan competitor, sekolah juga wajib menerapkan excellent service karena sekolah merupakan lembaga yang seharusnya terus berkembang dan memiliki keunggulan terhadap sekolah yang lain, jika semua sekolah sudah maksimal dalam memberikan fasilitas pembelajaran kepada peserta didik maka excellent service ini bisa menjadi kunci penting keunggulan sekolah.

Pada hakekatnya, kepuasan pelanggan dalam hal ini terutama peserta didik merupakan strategi dalam jangka yang panjang, hal ini dikarenakan dibutuhkan waktu yang cukup lama sebelum bisa membangun dan mendapatkan reputasi atas excellent service, serta seringkali dituntut biaya yang besar pada serangkaian kegiatan yang ditujukan untuk membuat bahagia pelanggan pada masa yang akan datang. Program kepuasan pelanggan relative mahal dan tidak mendatangkan laba dalam jangka pendek. Tetapi hasilnya bisa dinikmati dalam jangka waktu panjang dan manfaat tersebut bisa bertahan lama. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan merupakan indikator kesuksesan sebuah sekolah di masa depan yang mengukur reaksi pelanggan terhadap sekolah di masa mendatang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini antara lain :

1. Bagaimana perencanaan excellent service di SMK Negeri 2 Wonogiri.
2. Bagaimana pelaksanaan excellent service di SMK Negeri 2 Wonogiri.
3. Bagaimana evaluasi pelaksanaan excellent service di SMK Negeri 2 Wonogiri.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

   Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

   a. Untuk mengidentifikasi bagaimana perencanaan excellent service di SMK Negeri 2 Wonogiri.
   b. Untuk mengidentifikasi pelaksanaan excellent service di SMK Negeri 2 Wonogiri.
   c. Untuk mengidentifikasi evaluasi pelaksanaan excellent service di SMK Negeri 2 Wonogiri.

2. Manfaat Penelitian

   Melalui penelitian ini penulis berharap ada beberapa manfaat yang dihasilkan baik manfaat teoritis maupun manfaat praktis, yaitu :

   a. Manfaat Teoretis

      Secara umum, penelitian tentang pengelolaan excellent service ini diharapkan dapat memberi masukan yang bermanfaat bagi studi tentang optimalisasi excellent service di lembaga pemerintah yang akhir-akhir ini makin banyak memperoleh kajian dari berbagai disiplin ilmu baik melalui kajian teoritis maupun melalui kajian riset di bidang terapan.

   b. Kegunaan Praktis

      Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat merefleksikan strategi excellent service dalam lembaga publik / pemerintah khususnya lembaga pendidikan sehingga sekolah lebih mengoptimalkan excellent service kepada pelanggannya, dan tidak kalah pentingnya bahwa penelitian ini dapat memperkaya hasil penelitian pada bidang excellent service khususnya dan pada strategi excellent service pada sebuah sekolah dalam menghadapi persaingan layanan pendidikan yang semakin ketat.