

# ANALISIS KEPUASAN PESERTA DIDIK BERDASARKAN KUALITAS PELAYANAN DI SMK BATIK 1 SURAKARTA

Wahyu Yudha Pranoto, Sunarto & Salman Alfarisy\*

\*Program Studi Pendidikan Ekonomi, FKIP Universitas Sebelas Maret

Email : [yudha9194@gmail.com](mailto:yudha9194@gmail.com)

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kesesuaian kinerja kualitas pelayanan di SMK Batik 1 Surakarta yang meliputi dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dengan harapan siswa secara simultan dan parsial. Penelitian ini merupakan penelitian survey. Populasi penelitian adalah siswa SMK Batik 1 Surakarta. Sampel diambil dengan teknik *proportional random*. Data penelitian diperoleh dengan kuesioner. Validitas data dilakukan dengan validitas internal. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Simpulan penelitian ini adalah: 1) kepuasan siswa lebih rendah dari kualitas pelayanan di SMK Batik 1 Surakarta. 2) Tingginya tingkat harapan siswa terhadap kinerja pelayanan yang dilihat dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang telah ditentukan, menunjukkan bahwa tingkat harapan siswa atas pelayanan yang berkualitas di SMK Batik 1 Surakarta adalah cukup penting. 3) Rendahnya tingkat kinerja kualitas pelayanan yang dilihat dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang telah ditentukan menunjukkan bahwa tingkat kinerja pelayanan yang berkualitas di SMK Batik 1 Surakarta adalah kurang memuaskan siswa. 4) 30 indikator yang dianalisis terdapat 6 Indikator yang masuk dalam kuadran A yaitu prioritas utama, 10 indikator masuk dalam kuadran B (kinerja dan harapan sudah sesuai), 7 indikator masuk dalam kuadran C (dinilai rendah prioritasnya), 7 indikator masuk dalam kuadran D (dinilai berlebihan oleh siswa).

**Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan, dan Siswa SMK Batik 1**

## ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the suitability level of service quality performance at SMK Batik 1 which includes *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, and *empathy* simultaneously and partially. This study uses survey research methods. The study population was SMK Batik 1 Surakarta. Samples were taken by proportional random technique. The research data obtained by questionnaire. The validity of the data carried by the internal validity. Analysis of the data used in this research is the analysis of *Importance Performance Analysis* (IPA). The conclusion of this study were: 1) the satisfaction of students is lower than the quality of service in SMK Batik 1 Surakarta. 2) The high level of expectation of students on the performance of services seen from the dimensions of service quality has been determined, indicating that the level of

expectation of students on a quality service at SMK Batik 1 Surakarta is quite important. 3) The low level of performance of service quality as seen from the dimensions of service quality has been determined show that the level of quality of service performance in SMK Batik 1 Surakarta is unsatisfactory students. 4) 30 indicators that are analyzed then there are 6 indicators included in the quadrant A, which is the main priority, 10 indicators are included in quadrant B (performance and expectation was based), who fall into quadrant C there are 7 indicators (low priority), 7 indicators included in quadrant D (be overestimated by students)

**Keywords : Quality of Service, Satisfaction, and Students of SMK Batik 1.**

## **PENDAHULUAN**

Tingkat persaingan dunia pendidikan di Indonesia semakin tinggi. Banyaknya lembaga pendidikan yang berdiri menjadikan persaingan yang tinggi untuk mendapatkan calon siswa baru. Pada dasarnya semakin banyak lembaga pendidikan, maka semakin banyak pula pilihan siswa untuk dapat memilih sekolah yang sesuai dengan harapannya. Hal ini merupakan konsekuensi dari pasar bebas dan akan mengakibatkan calon siswa menjadi lebih cermat dan pintar memilih lembaga yang dapat digunakan untuk memenangkan bursa kerja yang semakin sulit.

Lembaga pendidikan harus mampu mengenal apa yang menjadi kebutuhan dan harapan masyarakat saat ini maupun yang akan datang. Masyarakat sebagai individu dalam memilih lembaga pendidikan telah melalui proses-proses atau tahapan-tahapan terlebih dahulu seperti mendapat informasi baik melalui iklan

atau referensi dari orang lain. Mereka juga membandingkan lulusan suatu sekolah yang satu dengan sekolah lain. Berdasarkan informasi dan perbandingan tersebut akhirnya pada keputusan untuk memilih satu sekolah. Perilaku tersebut merupakan fenomena yang sangat penting dalam kegiatan pemasaran lembaga pendidikan.

Hal demikian juga terjadi pada lembaga pendidikan kejuruan. Saat ini, banyak lembaga pendidikan kejuruan yang memiliki berbagai macam jurusan atau program studi. Jurusan atau program studi tersebut dimaksudkan untuk menyiapkan tenaga kerja atau lulusan yang dapat memenuhi kebutuhan pasar tenaga kerja dengan berbagai bidang. Banyaknya lembaga pendidikan kejuruan yang ada di Indonesia, maka calon siswa akan lebih selektif dalam menentukan jurusan dan sekolah mana yang akan dipilih. Adanya banyak lembaga pendidikan kejuruan dengan berbagai macam program studi tersebut menjadikan masyarakat, baik orang tua

siswa maupun calon siswa itu sendiri harus dapat memilih bidang kejuruan yang sesuai dengan bakat dan minatnya. Harapannya adalah bahwa setelah lulus mereka dapat memperoleh pekerjaan atau profesi sesuai dengan yang dikehendakinya.

Salah satu lembaga pendidikan di Wilayah Surakarta yang merupakan lembaga pendidikan kejuruan swasta adalah SMK Batik 1. Lembaga pendidikan ini merupakan lembaga pendidikan kejuruan yang sudah cukup lama, yaitu sejak berdirinya pada tanggal 20 Mei 1969 yang terletak di wilayah Surakarta. Lembaga pendidikan ini berada di daerah pinggiran dengan harapan dapat memperoleh calon siswa dari daerah sekitar yang berasal dari pedesaan maupun dari pinggiran kota.

Jumlah siswa di SMK Batik 1 selama 6 tahun terakhir cenderung tidak stabil dan bahkan cenderung menurun. Hal ini tentu disebabkan oleh berbagai hal baik yang berasal dari kondisi internal maupun kondisi eksternal. Kondisi internal suatu lembaga pelayanan publik seperti SMK Batik 1 dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang tersedia. Kondisi pelayanan yang ada dapat menarik minat masyarakat untuk menggunakan jasa layanan yang disediakan. Dalam hal ini adalah jasa layanan pendidikan. Kondisi internal ini

dapat dikendalikan atau diusahakan oleh pimpinan, sedangkan kondisi eksternal merupakan kondisi di luar lembaga yang keadaannya tidak dapat dikendalikan. Oleh karena itu, bagi lembaga pelayanan publik harus dapat mengendalikan keadaan internal secara maksimal agar dapat menarik minat masyarakat memanfaatkan jasa pelayanan yang ditawarkan.

Kualitas pelayanan suatu lembaga pelayanan publik dapat dilihat dari segi *reliability* (kemampuan mewujudkan janji), *responsiveness* (daya tanggap dalam memberikan layanan), *assurance* (kemampuan memberikan jaminan layanan), *empathy* (kemampuan perusahaan dalam memahami keinginan pengguna/customer), dan *tangibles* (tampilan fisik layanan) (Nirwana, 2004: 29). Dari pendapat tersebut dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan juga terdapat dalam dunia pendidikan, karena juga dapat mempengaruhi kepuasan pemakai jasa layanan, dalam hal ini adalah siswa. Dimensi *reliability* dalam lembaga pendidikan yaitu terkait dengan promosi dan kenyataan yang dapat dinikmati oleh siswa, seperti tersedianya jurusan yang banyak dibutuhkan, biaya pendidikan, kemudahan dalam prosedur, dan lain-lainnya. Dari segi *responsiveness*, pengelola lembaga pendidikan dapat memberikan informasi

atau pelayanan lain yang sesuai dengan kebutuhan siswa atau masyarakat. Segi *assurance* bidang pendidikan terkait dengan jenis layanan yang dapat diberikan kepada siswa. Segi *emphaty* bidang pendidikan terkait dengan kemampuan pengelola dalam memenuhi keinginan siswa maupun orang tua siswa. Dimensi kelima yaitu *tangibles* yang terdapat dalam kependidikan yaitu tampilan fisik, atau sarana fisik yang dalam hal ini gedung sekolah dan ruangnya yang dapat memberikan kepuasan kepada siswa sesuai dengan informasi yang diperoleh para siswa maupun orang tua siswa.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hishamuddin Fitri Abu Hasan, dkk (2008) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan positif yang signifikan dengan kepuasan mahasiswa.

Hasil survey pra penelitian tentang kepuasan siswa terhadap kualitas pelayanan diketahui dari 20 responden, ada 2 siswa atau sebesar 10% yang termasuk dalam kategori tinggi, sedangkan 18 siswa atau sebesar 90% termasuk dalam kategori rendah.

Keadaan naik turunnya jumlah siswa dan juga hasil survey awal tersebut menjadi dasar dari penelitian ini. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui sejauh manakepuasan siswa

atau masyarakat secara lebih jelas agar pengelola dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat dimasa depan dan dapat menarik minat siswa lebih banyak lagi sehingga dapat meningkatkan pendapatan untuk meningkatkan kualitas pendidikan. Untuk itu, diperlukan penelitian yang mendalam tentang masalah kepuasan siswa terhadap pelayanan yang ada di SMK Batik 1 Surakarta.

Bedasarkan uraian di atas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah tingkat kinerja kualitas pelayanan yang meliputi dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* di SMK Batik 1 Surakarta secara keseluruhan sudah sesuai dengan kepuasan yangdiharapkan siswa?
2. Apakah tingkat kinerja kualitas pelayanan setiap dimensi yang meliputi dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* di SMK Batik 1 Surakarta sudah sesuai dengan kepuasan yang diharapkan siswa?

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Tingkat kesesuaian kinerja kualitas pelayanan di SMK Batik 1 Surakarta secara keseluruhan yang meliputi dimensi *tangible, reliability,*

*responsiveness, assurance, dan empathy* dengan kepuasan yang diharapkan siswa.

2. Tingkat kesesuaian kinerja kualitas pelayanan di SMK Batik 1 Surakarta setiap dimensi yang meliputi dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* dengan kepuasan yang diharapkan siswa.

Masalah dalam sebuah penelitian muncul secara bersamaan dan saling mempengaruhi satu sama lain. Sehingga suli untuk diadakan penelitian secara menyeluruh.

Diperlukan adanya pembatasan masalah agar pembahasan dapat terarah dan tajam pengkajiannya, karena dalam penelitian ilmiah tidak terletak pada luasnya masalah tapi tergantung pada kedalaman pengkajian masalah. Pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang tersedia di SMK Batik 1 Surakarta. Batasan untuk kualitas pelayanan yaitu *reliability, assurance, tangible, empathy, dan responsiveness*.
2. Subyek penelitian adalah siswa SMK Batik 1 Surakarta.
3. Objek yang akan diteliti dalam penelitian ini terdiri dari :

Variabel bebas : kepuasan pelayanan

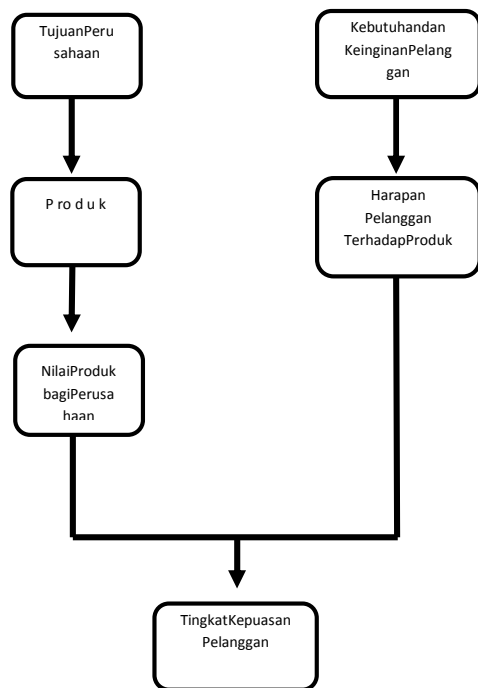
yang meliputi dimensi *reliability, assurance, tangible, empathy, dan responsiveness*.

Variabel terikat : kepuasan.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Kepuasan**

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapan (Kotler, 2000) . Engel dalam Fandy Tjiptono (2001: 146) menyatakan bahwa "kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan, sedang ketidakpuasan timbul bila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan". Pengertian kepuasan pelanggan lainnya dikemukakan oleh Daryanto (2011 : 9), menyatakan bahwa "kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan, dibandingkan dengan harapan". Konsep tentang kepuasan pelanggan dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



### Konsep Kepuasan Pelanggan

Sumber : Fandy Tjiptono, 2001 : 25.

Gambar di atas menunjukkan konsep tentang kepuasan pelanggan yang saling berkaitan antara satu komponen dengan komponen lainnya. Dari gambar tersebut dapat dijelaskan bahwa kepuasan merupakan konsep yang berkaitan antara perusahaan dengan pelanggan. Dengan kata lain dapat dinyatakan bahwa kepuasan merupakan keterkaitan antara yang memberi pelayanan dengan yang diberi pelayanan. Keterkaitan ini terletak pada apa yang dapat disediakan oleh pemberi layanan dengan apa yang diharapkan oleh yang dilayani. Kepuasan terwujud jika ada kesesuaian antara layanan atau produk dengan harapan atau yang

dikehendaki oleh pembeli atau pengguna jasa.

Pemberi layanan, atau dapat disebut dengan perusahaan memiliki tujuan, yaitu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau pelanggan baik kebutuhan yang berupa produk ataupun jasa. Karena itu, perusahaan membuat suatu produk atau menyediakan layanan yang dapat dinikmati oleh pelanggan. Produk tersebut merupakan nilai bagi perusahaan dan nilai ini terwujud dalam bentuk laba usaha.

Di sisi lain yaitu pelanggan adalah mereka yang memerlukan produk atau layanan yang disediakan oleh perusahaan. Produk atau layanan yang diperlukan tersebut berada dalam angan-angan dan hal ini merupakan harapan dari pelanggan terhadap suatu produk atau layanan yang disediakan oleh perusahaan. Masing-masing individu memiliki harapan bahwa kebutuhan atau keinginannya dapat terpenuhi dengan membeli produk atau layanan yang disediakan oleh perusahaan.

Hasil dari pembelian produk oleh pelanggan terhadap suatu produk atau layanan yang disediakan oleh perusahaan akan dinikmati oleh pelanggan dan tentunya akan dinilai. Hasil penilaian pelanggan terhadap produk atau layanan yang sudah dirasakan akan dipersepsi oleh pelanggan tersebut. Proses persepsi

dalam tiap individu berlangsung dengan membandingkan produk atau layanan tertentu dengan harapannya. Jika produk atau layanan yang telah dinikmati sesuai dengan apa yang diharapkannya, maka akan timbul suatu kepuasan. Kepuasan inilah yang merupakan salah satu tujuan dari perusahaan dalam membuat suatu produk atau menyediakan sebuah layanan yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.

### **Dimensi Kepuasan**

Evaluasi terhadap kepuasan pelayanan, dapat diukur dari beberapa dimensi sebagaimana dikemukakan oleh Hasan, dkk (2008 : 165) yang mengutip pendapat dari Parasuraman, dkk bahwa:

*However listed ten determinants of service quality that can be generalized to any type of service. The ten dimensions include tangibility, reliability, responsiveness, competence, access, courtesy, communication, credibility, security and understanding. In addition, these ten dimensions were then regrouped in the well-known five dimensions in the SERVQUAL model (Parasuraman et al., 1990) which include assurance, empathy, reliability, responsiveness and tangibility.*

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan meliputi 10 dimensi yang meliputi: *tangibility, reliability, responsiveness, competence, access, courtesy, communication, credibility, security and understanding.* Selanjutnya, dari 10 dimensi tersebut,

masih menurut Parasuraman dkk, dikelompokkan menjadi 5 dimensi yang meliputi: *include assurance, empathy, reliability, responsiveness and tangibility.*

### **Mengukur Kepuasan**

Metode yang dapat digunakan untuk melakukan pengukuran Kepuasan Pelanggan, menurut Kolter dalam Fandy Tjiptono (2001: 34) yaitu dengan: "Sistem Keluhan dan Saran, *Ghost Shopping, Lost Customer Analysis dan Survey Kepuasan Pelanggan*". Pendapat yang sama dikemukakan oleh Tim Marknesis (2009:40) bahwa pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan menggunakan metode-metode: "sistem keluhan dan saran, survei kepuasan pelanggan, *ghost shopping, lost customer analysis*, dan analisis kepuasan dan harapan".

Kepuasan dalam dunia pendidikan, juga dapat diukur dengan cara yang sama dengan kepuasan pelanggan. Peserta didik dapat diidentifikasi dengan pelanggan yang juga memperoleh pelayanan pendidikan.

Lebih lanjut tentang cara mengukur kepuasan, salah satunya dengan teknik sistem keluhan dan saran yaitu setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan yang seluas-luasnya bagi para pelanggan untuk menyampaikan

saran, pendapat dan keluhan mereka. Hal ini dapat dilakukan dengan membukan kotak saran di tempat-tempat tertentu atau dengan menyediakan kontak saran melalui nomor telepon, email, atau jejaring sosial lainnya melalui internet.

Cara lain untuk mengukur tingkat kepuasan adalah dengan survey kepuasan pelanggan. Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survey, baik melalui pos, telepon maupun wawancara pribadi. Pengukuran kepuasan pelanggan dengan metode ini dapat dilakukan dengan beberapa cara, antara lain : *Directly reported satisfaction* atau pengukuran dilakukan secara langsung. *Derived dissatisfaction*, yaitu pengukuran dilakukan dengan menggunakan pertanyaan. Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama, yaitu besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan. *Problem Analysis*, yaitu Pelanggan dijadikan respon untuk mengungkapkan permasalahan-permasalahan yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan saran-saran untuk melakukan perbaikan. *Importance – Performance Analysis*, yaitu responden diminta untuk

meranking berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap element tersebut.

Cara lainnya lagi untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah dengan teknik *Ghost shopping*. Metode ini dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan pesaing. Lalu *ghost shopper* menyampaikan temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk tersebut.

Cara yang berbeda lagi adalah dengan teknik *Lost Customer Analysis*. Dalam metode ini perusahaan menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti beralih pemasok. Artinya perusahaan dapat membuka dokumen tentang pelanggan dan mencari pelanggan yang telah lama berhenti. Pelanggan ini diminta informasinya tentang produk yang pernah digunakannya dan menanyakan tentang hal-hal penyebab tidak menggunakan produk lagi.

Secara teknis, teknik pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan :

1. Secara langsung dengan pertanyaan-pertanyaan mengenai kepuasan yang dirasakan.



2. Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan.
3. Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan.
4. Responden diminta untuk merangking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat penting setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen (Tim Marknesis, 2009:44)

### **Harapan dan Kepuasan**

Masalah kepuasan, berkaitan dengan harapan dan kenyataan yang ada. Orang akan merasa puas apabila sesuatu yang diharapkan dapat terpenuhi. Beberapa peneliti mengidentifikasi tiga jenis harapan yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu: “Kinerja yang wajar, Kinerja yang ideal, dan Kinerja yang diharapkan” (Engel, et.al, 1995 : 211)

Menurut Olson, et.al. dalam Tjiptono (2001; 61) “harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli sesuatu

produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk tersebut”.

Nirwana (2004: 24) menyatakan bahwa:

Faktor-faktor kebutuhan yang ada dalam diri konsumen, keyakinan terhadap keberadaan produk jasa yang dikehendaki, pengaruh promosi, serta pengalaman masa lalu dari konsumen tersebut merupakan faktor-faktor yang mendorong munculnya hasrat untuk mengkonsumsi produk jasa yang sedang dikehendaki oleh konsumen.

Sesuai dengan pendapat tersebut, maka jelas bahwa konsumen akan mengambil keputusan untuk melakukan pembelian jika ia merasa yakin dengan produk yang ditawarkan karena adanya pengaruh promosi, pengalaman masa lalu, atau bahkan pengaruh dari kelompoknya.

### **Kualitas Produk**

Menurut Kottler dan Amstrong (2001) kualitas adalah karakteristik dari produk dalam kemampuan untuk memenuhi kebutuhan – kebutuhan yang telah ditentukan dan bersifat laten. Sedangkan menurut Garvin dan A. Dale Timpe (1990) kualitas adalah keunggulan yang dimiliki oleh produk tersebut. Kualitas dalam pandangan konsumen adalah hal yang mempunyai ruang lingkup tersendiri yang berbeda dengan kualitas dalam pandangan produsen saat

mengeluarkan suatu produk yang biasa dikenal kualitas sebenarnya.

Kualitas produk dibentuk oleh beberapa indikator antara lain kemudahan penggunaan, daya tahan, kejelasan fungsi, keragaman ukuran produk, dan lain – lain. Zeithalm (1988) dalam (Nugroho Setiadi, 2002) .

Kualitas merupakan faktor yang terdapat dalam suatu produk yang menyebabkan produk tersebut bernilai sesuai dengan maksud untuk apa produk itu dibuat. Selain itu kualitas mempunyai peranan penting baik dipandang dari sudut produsen yang mulai memperhatikan pengendalian mutu, guna, mempertahankan, dan memperluas jangkauan pemasaran (Arvianti, 2004) .

Kualitas suatu produk akan sangat mempengaruhi kebutuhan konsumen. Jika kebutuhan konsumen terpenuhi dengan produk tersebut, maka akan tercipta kesetiaan. Dinyatakan oleh Buchari Alma (2007: 139) bahwa “produk itu bukan hanya berbentuk sesuatu yang berujud saja, tetapi juga sesuatu yang tidak berwujud seperti pelayanan jasa”. Semua diperuntukkan bagi pemuasan kebutuhan dan keinginan dari konsumen. Selama kebutuhan dan keinginan konsumen dapat terpenuhi dengan produk tersebut, maka kesetiaan

konsumen terhadap kualitas produk akan dapat diperoleh.

## **METODE PENELITIAN**

### **Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini mengambil lokasi di SMK Batik 1 Surakarta yang beralamat di Jalan Slamet Riyadi, Kleco, Surakarta.

Penelitian ini dilaksanakan secara bertahap dari tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap penulisan penelitian yang direncanakan dari bulan Februari 2015 sampai dengan bulan April 2016.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa kelas XII SMK Batik 1 Surakarta dengan program keahlian akuntansi, tata niaga, administrasi perkantoran, dan teknik komputer dan jaringan. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 746 siswa.

Jumlah populasi sebanyak 746 siswa tidak memungkinkan untuk diambil seluruhnya sehingga perlu diambil sampel. Sehubungan dengan besarnya populasi dan pertimbangan-pertimbangan sebagaimana pendapat di atas, maka dalam penelitian ini ditetapkan sampel sebesar 100 siswa. Penetapan ini didasarkan pada pertimbangan bahwa dengan sampel sebanyak 100 responden sudah cukup

banyak, disesuaikan juga dengan kemampuan peneliti dalam mengumpulkan data penelitian.

### **Teknik Pengambilan Sampel**

Dalam penelitian ini, pengambilan sampel penelitian dilakukan dengan teknik *kuota stratified poprortioned random sampling* dengan cara undian.

### **Analisis data**

Teknik analisis data yang digunakan untuk mengolah data dalam Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis faktor. Sesuai dengan rumusan masalah penelitian, maka analisis data dalam penelitian ini menggunakan Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Adapun langkah-langkah analisis IPA adalah sebagai berikut:

1. Mencari Harga Kesesuaian (dengan analisis IPA)

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja yang dirasakan dengan skor harapan. Untuk mengetahui apakah kinerja kualitas pelayanan yang ada sudah sesuai dengankepuasan yang diharapkan siswa dapat dilakukan dengan menganalisis antara kinerja kualitas pelayanan dan kepuasan yang diharapkan siswa yang masing-masing diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat

kinerja kualitas pelayanan yang memberikan kepuasan, sedangkan Y merupakan tingkat kepuasan yang diharapkan siswa. Adapun rumus yang digunakanadalah:

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan:

T<sub>ki</sub> =Tingkat kesesuaian.

X<sub>i</sub>=Skor penilaian kinerja yang dirasakan

Y<sub>i</sub> =Skor penilaian harapan pelanggan

Hasil dari tingkat kesesuaian kemudian diklasifikasikan menjadi 3 (tiga) kategori sebagai berikut:

- a. Belum puas, jika skor kurang dari 100%
- b. Puas, jika skor mencapai 100%
- c. Sangat puas, jika skor lebih dari 100%

Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap atribut yang mempengaruhi kepuasan pengunjung dapat diketahui dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{N} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{N}$$

Diagram kartesius digunakan untuk mengetahui indikator jasa pelayanan yang memuaskan atau tidak memuaskan konsumen. Rumus yang digunakan adalah:

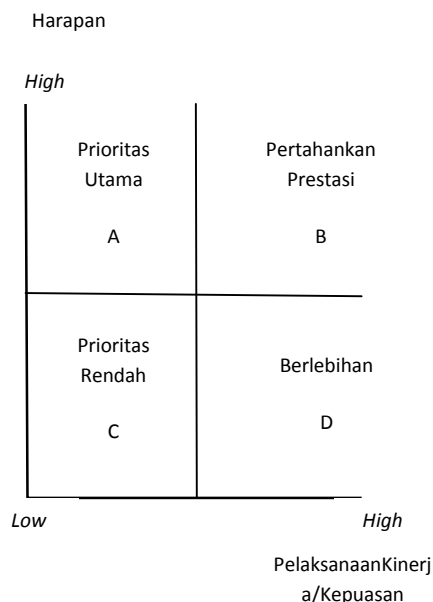
$$\bar{X} = \frac{\sum N_{i=1} \bar{X}_i}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum N_{i=1} \bar{Y}_i}{K}$$

(dimana, K = Banyaknya atribut/fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan).

Hasil perhitungan di atas menempatkan titik-titik pada tiap kuadran dalam diagram kartesius, yang meliputi kuadran A, B, C, dan D. Selain itu, rumus yang kedua menentukan letak garis yang membatasi antara kuadran A, B, C, dan D.

## 2. Diagram Kartesius

Diagram kartesius merupakan grafik yang digunakan untuk memetakan atribut-atribut kualitas pelayanan yang telah dianalisis, dengan gambar sebagai berikut :



## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan maka dapat dijabarkan ke dalam diagram kartesius. Adapun penjelasan dari diagram kartesius adalah :

1. Kuadran A menunjukkan bahwa dimensi-dimensi yang berada dalam kuadran ini penanganannya perlu diprioritaskan karena keberadaan dimensi-dimensi ini yang dinilai sangat penting oleh responden sedangkan pelaksanaannya masih belum memuaskan. Item-item yang terdapat dalam kuadran ini adalah item nomor 19, 20, 21, 24, 29, dan 32. Atribut dalam kuadran ini meliputi:
  - a. Nomor 19 merupakan pernyataan tentang perhatian guru terhadap keluhan dan permasalahan siswa.
  - b. Nomor 20 merupakan pernyataan tentang perhatian karyawan terhadap keluhan dan permasalahan siswa.
  - c. Nomor 21 merupakan pernyataan tentang kesungguhan guru dalam memperhatikan siswa.
  - d. Nomor 24 merupakan pernyataan tentang kemauan siswa berkomunikasi dengan karyawan.
  - e. Nomor 29 merupakan pernyataan tentang sarana dan prasarana ketatausahaan.

- f. Nomor 32 merupakan pernyataan tentang kebersihan dan kerapian lingkungan sekolah.
2. Kuadran B menunjukkan bahwa dimensi-dimensi yang berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepuasan peserta didik responden sehingga dapat memuaskan responden. Titik-titik dalam kuadran B meliputi titik nomor 1, 3, 4, 13, 14, 15, 26, 28, 30, dan 33. Titik-titik tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:
- a. Nomor 1 merupakan pernyataan tentang pelayanan administrasi yang dilakukan karyawan.
  - b. Nomor 3 merupakan pernyataan tentang keakuratan penyampaian materi pelajaran oleh guru.
  - c. Nomor 4 merupakan pernyataan tentang keakuratan informasi yang diberikan oleh karyawan.
  - d. Nomor 13 merupakan pernyataan tentang profesionalitas guru dalam mengajar
  - e. Nomor 14 merupakan pernyataan tentang keluasan pengetahuan guru.
  - f. Nomor 15 merupakan pernyataan tentang kesopanan dan keramahan guru terhadap siswa.
  - g. Nomor 26 merupakan pernyataan tentang kenyamanan bangunan gedung sekolah.
  - h. Nomor 28 merupakan pernyataan tentang sarana dan prasarana pembelajaran.
  - i. Nomor 30 merupakan pernyataan tentang penampilan fisik guru.
  - j. Nomor 33 merupakan pernyataan tentang kebersihan dan kerapian lingkungan kelas
3. Kuadran C menunjukkan bahwa dimensi-dimensi yang berada dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi responden sedangkan pelaksanaannya biasa atau cukup saja. Titik-titik dalam kuadran ini adalah titik nomor 2, 5, 7, 10, 11, 22, dan 27. Berikut penjelasan dari masing-masing titik dalam kuadran C.
- a. Nomor 2 merupakan pernyataan tentang pelayanan dalam pembelajaran.
  - b. Nomor 5 merupakan pernyataan tentang pengajaran sesuai dengan jadwal.
  - c. Nomor 7 merupakan pernyataan tentang penundaan pelayanan oleh karyawan.
  - d. Nomor 10 merupakan pernyataan tentang kecepatan dalam menanggapi permasalahan siswa oleh karyawan.

- e. Nomor 11 merupakan pernyataan tentang kesesuaian penyampaian materi pelajaran sesuai dengan kebutuhan.
  - f. Nomor 22 merupakan pernyataan tentang kesungguhan karyawan dalam memperhatikan siswa.
  - g. Nomor 27 merupakan pernyataan tentang kenyamanan tata letak bangunan.
4. Kuadran D menunjukkan bahwa dimensi-dimensi yang berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya. Hal ini disebabkan karena responden menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya Dimensi tersebut akan tetapi dalam pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali sehingga dirasa berlebihan. Titik-titik dalam kuadran ini adalah titik nomor 8, 6, 12, 16, 18, 23, dan 25. Berikut penjelasan dari masing-masing titik dalam kuadran D.
- a. Nomor 6 merupakan pernyataan tentang ketepatan dalam pemberian pelayanan oleh karyawan.
  - b. Nomor 8 merupakan pernyataan tentang penyampaian materi pelajaran yang cepat.
  - c. Nomor 12 merupakan pernyataan tentang pelayanan yang diberikan karyawan sesuai dengan kebutuhan peserta didik.
  - d. Nomor 16 merupakan pernyataan tentang kesopanan dan keramahan karyawan kepada siswa.
  - e. Nomor 18 merupakan pernyataan tentang perasaan aman siswa dalam melakukan perjanjian dengan karyawan.
  - f. Nomor 23 merupakan pernyataan tentang kemudahan siswa dalam berkomunikasi dengan guru.
  - g. Nomor 25 merupakan pernyataan tentang kemudahan siswa dalam memperoleh informasi dari lembaga.
- Diagram Kartesius digunakan untuk dapat melihat posisi penempatan data yang telah dianalisis tersebut dan untuk mengetahui Dimensi kualitas layanan yang memuaskan atau tidak memuaskan responden, diperlukan titik-titik dalam diagram kartesius. Dalam tabel skor rata-rata dapat diketahui skor rata-rata tingkat harapan adalah 4,37 dan skor rata-rata kepuasan peserta didik adalah 3,66.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dipaparkan dalam Bab IV, maka dalam penelitian ini diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan, kepuasan siswa lebih rendah dari kualitas pelayanan

- di SMK Batik 1 Surakarta. Dengan demikian menunjukkan bahwa tingkat kinerja yang diberikan oleh pengelola SMK Batik 1 Surakarta belum sesuai dengan harapan siswa.
2. Tingginya tingkat harapan siswa terhadap kinerja pelayanan yang dilihat dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang telah ditentukan, menunjukkan bahwa tingkat harapan siswa atas pelayanan yang berkualitas di SMK Batik 1 Surakarta adalah cukup penting.
  3. Rendahnya tingkat kinerja kualitas pelayanan yang dilihat dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang telah ditentukan menunjukkan bahwa tingkat kinerja pelayanan yang berkualitas di SMK Batik 1 Surakarta adalah kurang memuaskan siswa.
  4. Berdasarkan analisis dengan diagram kartesius, dapat dilihat prioritas kualitas pelayanan sebagai berikut:
    - a. Indikator yang dinilai sangat penting bagi siswa, tetapi kinerja pelayanan dinilai tidak memuaskan adalah sebagai berikut:
      - 1) perhatian guru terhadap keluhan dan permasalahan siswa.
      - 2) perhatian karyawan terhadap keluhan dan permasalahan siswa.
      - 3) kesungguhan guru dalam memperhatikan siswa.
      - 4) kemudahan siswa berkomunikasi dengan karyawan.
      - 5) sarana dan prasarana ketatausahaan.
      - 6) kebersihan dan kerapian lingkungan sekolah.
    - b. Indikator yang perlu dipertahankan karena telah memberikan kepuasan kepada siswa adalah sebagai berikut:
      - 1) pelayanan administrasi yang dilakukan karyawan
      - 2) keakuratan penyampaian materi pelajaran oleh guru
      - 3) keakuratan informasi yang diberikan oleh karyawan.
      - 4) profesionalitas guru dalam mengajar.
      - 5) keluasan pengetahuan guru.
      - 6) kesopanan dan keramahan guru.
      - 7) kenyamanan bangunan gedung sekolah.
      - 8) sarana dan prasarana pembelajaran.
      - 9) penampilan fisik guru.
      - 10) kebersihan dan kerapian lingkungan kelas.

c. Indikator yang dinilai kurang penting oleh siswa namun kualitas pelayanan sudah cukup, meliputi:

- 1) pelayanan dalam pembelajaran.
- 2) pengajaran sesuai dengan jadwal pelajaran.
- 3) penundaan pelayanan oleh karyawan.
- 4) kecepatan dalam menanggapi permasalahan siswa oleh karyawan.
- 5) kesesuaian penyampaian materi pelajaran dengan kebutuhan.
- 6) kesungguhan karyawan dalam memperhatikan siswa.
- 7) kenyamanan tata letak bangunan.

d. Indikator yang dianggap berlebihan oleh siswa SMK Batik 1 Surakarta, meliputi:

- 1) ketepatan dalam pemberian pelayanan oleh karyawan.
- 2) penyampaian materi pelajaran yang cepat
- 3) pelayanan yang diberikan karyawan sesuai dengan kebutuhan peserta didik.
- 4) kesopanan dan keramahan karyawan kepada siswa.
- 5) perasaan aman siswa dalam melakukan perjanjian dengan karyawan.

6) kemudahan siswa dalam berkomunikasi dengan guru.

7) kemudahan siswa dalam memperoleh informasi dari lembaga.

### **Implikasi**

Berdasarkan pada hasil analisis data tersebut di atas, maka penulis mengemukakan implikasi sebagai berikut:

Titik-titik yang menempati kuadran A merupakan indikator yang termasuk dalam kelompok dimensi *emphaty* dan *tangible*. Dimensi ini merupakan dimensi tentang perhatian, kesungguhan, kemudahan, dan komunikasi antara lembaga dengan pemakai yang dalam penelitian ini yaitu antara pengurus lembaga, baik karyawan atau guru dengan siswa sebagai pemakai jasa. Berbagai perhatian, kesungguhan, kemudahan dan komunikasi yang ada di SMK Batik 1 sudah baik, akan tetapi masih belum memuaskan siswa sebagai pemakai jasa. Hal ini dapat menjadi perhatian bagi pengelola bahwa berbagai hal tersebut perlu dibenahi dan disesuaikan dengan kebutuhan siswa sehingga siswa dapat merasakan kepuasan.

Titik-titik yang menempati kuadran B merupakan titik-titik yang termasuk dalam dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *tangible*.



Dari 5 dimensi yang ada, ternyata 4 dimensi menempati kuadran B, yang artinya bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik dan juga dapat dirasakan oleh siswa dengan puas. Berbagai hal yang terkait dengan dimensi-dimensi tersebut perlu dijaga agar kualitas pelayanannya tidak berkurang sehingga kepuasan siswa dapat terus berlangsung.

Titik-titik yang menempati kuadran C adalah titik-titik dari dimensi *reliability*, *responsiveness*, *emphati*, dan *tangible*. Dimensi ini yang menempati kuadran dengan prioritas rendah. Dimensi ini merupakan dimensi-dimensi yang menurut siswa dianggap kurang penting bagi siswa dan diselenggarakan secara biasa-biasa saja, tidak istimewa tetapi juga tidak terlalu jelek. Karena itu dimensi ini juga tidak terlalu memberikan kepuasan bagi siswa. Beberapa hal yang terkait dengan dimensi ini perlu dikaji ulang untuk pelaksanaannya agar dapat diarahkan menjadi hal-hal yang memang diperlukan oleh siswa.

Titik-titik yang menempati kuadran D adalah titik-titik dari dimensi *responsiveness*, *assurance*, dan *emphati*. Dimensi ini yang menempati kuadran dengan prioritas rendah. Dimensi ini merupakan dimensi-dimensi yang menurut siswa dianggap tidak

memberikan kepuasan bagi siswa dan namun diselenggarakan secara berlebih. Karena itu dimensi ini juga tidak terlalu memberikan kepuasan bagi siswa. Beberapa hal yang terkait dengan dimensi ini perlu dikaji ulang untuk pelaksanaannya atau bahkan dihilangkan atau diganti dengan jenis pelayanan lain yang lebih dibutuhkan dan dapat memberikan kepuasan.

SMK Batik 1 Surakarta telah menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2008. Dengan penerapan ISO 9001 dapat dikatakan kinerja pelayanan pengelola sekolah dalam memenuhi harapan pelanggan yang dalam hal ini adalah siswa sudah sesuai dengan standar internasional. Pelayanan yang dilakukan pengelola sekolah diklaim sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan siswa. Namun, adanya titik-titik yang menempati kuadran A, C, dan D menunjukkan adanya ketidakpuasan atau kesenjangan antara kinerja dan harapan siswa terhadap atribut-atribut pelayanan yang berada pada kuadran A, C, dan D. Maka dapat disimpulkan, penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2008 di sekolah belum cukup untuk mengakomodasi harapan siswa terhadap kualitas pelayanan. Perlu dilakukan kajian yang mendalam terhadap pelayanan yang sudah dilakukan oleh pengelola sekolah,

sehingga pelayanan-pelayanan yang memang dibutuhkan dan diharapkan siswa dapat segera diberikan kepada siswa.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti mengajukan saran-saran sebagai berikut:

#### 1. Kepala Sekolah

Kepala sekolah diharapkan dapat segera meningkatkan berbagai hal yang termasuk dalam kelompok kuadran A, yaitu beberapa bagian dari dimensi *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Untuk itu, kepala SMK Batik 1 Surakarta diharapkan segera menghimbau atau memerintahkan guru dan karyawan untuk lebih memprioritaskan penyelesaian terhadap masalah-masalah ataupun keluhan yang dihadapi siswa, serta memberikan kemudahan bagi siswa dalam berkomunikasi. Kepala sekolah diharapkan juga segera mendorong terlaksanannya pembaharuan sarana dan prasarana ketausahaan. Terkait kebersihan dan kerapian lingkungan kelas Kepala Sekolah dapat merumuskan program-program yang dapat meningkatkan kebersihan dan lingkungan kelas, misalnya dengan mengadakan lomba kebersihan kelas

yang penilaiannya dilakukan setiap bulan.

#### 2. Guru

Guru diharapkan dapat lebih memperhatikan keluhan dan permasalahan siswa dengan mencari informasi tentang latar belakang siswa. Guru menampakkan kesungguhan dalam memperhatikan siswa dengan pendekatan individu agar dapat memperoleh informasi yang lebih lengkap dan detail tentang permasalahan yang dihadapi siswa.

#### 3. Karyawan

Karyawan diharapkan dapat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan siswa, terutama dalam hal administratif, memudahkan siswa dalam berkomunikasi dengan membuka kotak saran atau pertanyaan, memberikan kesempatan kepada siswa untuk mengungkapkan permasalahan secara pribadi. Karyawan bagian kebersihan diharapkan dapat selalu menjaga kebersihan lingkungan kelas dan lingkungan sekolah, baik dilakukan sendiri atau bekerjasama dengan siswa. Karyawan juga penting menjaga kesopanan dan keramahan secara wajar atau tidak berlebihan, misalnya dalam berpakaian atau berperilaku cukup disesuaikan

dengan norma-norma dan peraturan yang berlaku di lingkungan sekolah.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Buchari Alma; Rahayu, Agus; Utama, Dian H.; Wibowo, Lili A.. 2007. Analisis Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan Jasa yang Dominan Kaitannya dengan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Kasus Taplus Pada PT Bank BNI Cabang UPI) . Jurnal : *Bunga Rampai Manajemen Bisnis Berbasis Hasil Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Daryanto. 2011. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung : Satu Nusa.
- Engel, James F., Blackwell, Roger D., dan Miniard, Paul W. 1995. *Perilaku Konsumen, Jilid 1 & 2*, Jakarta : Binarupa Aksara
- Garvin, D.A. 1990, *Kualitas Produk : Alat Strategi Yang Penting*, Free Press
- Hasan, Hishamuddin Fitri Abu. (2008). Service Quality and Student Satisfaction : A Case Study at Private Higher Education Institutions. *Asian Journal of Marketing*, vol 17 pp45
- James Engel et al., 1994, *Perilaku Konsumen*, Jakarta: Binarupa Aksara
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2001. *Dasar-Dasar Pemasaran*, Edisi Keenam, Terjemahan Wilhelmus W Bakowaton, Intermedia, Jakarta
- Kotler, Philip. 2004. *Manajemen Pemasaran*2, Edisi Millenium, PT. Ikrar Mandiri, Jakarta.
- Nirwana. 2004. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jasa*. Malang : Dioma.
- Nugroho J. Setiadi, 2002, *Perilaku Konsumen : Konsep dan Implikasi Untuk Strategi dan Penelitian Bisnis Pemasaran*, Jakarta: Prenada Media.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

