

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

PERSEPSI SISWA TERHADAP ATRIBUT LAYANAN SMK WISATA
INDONESIA

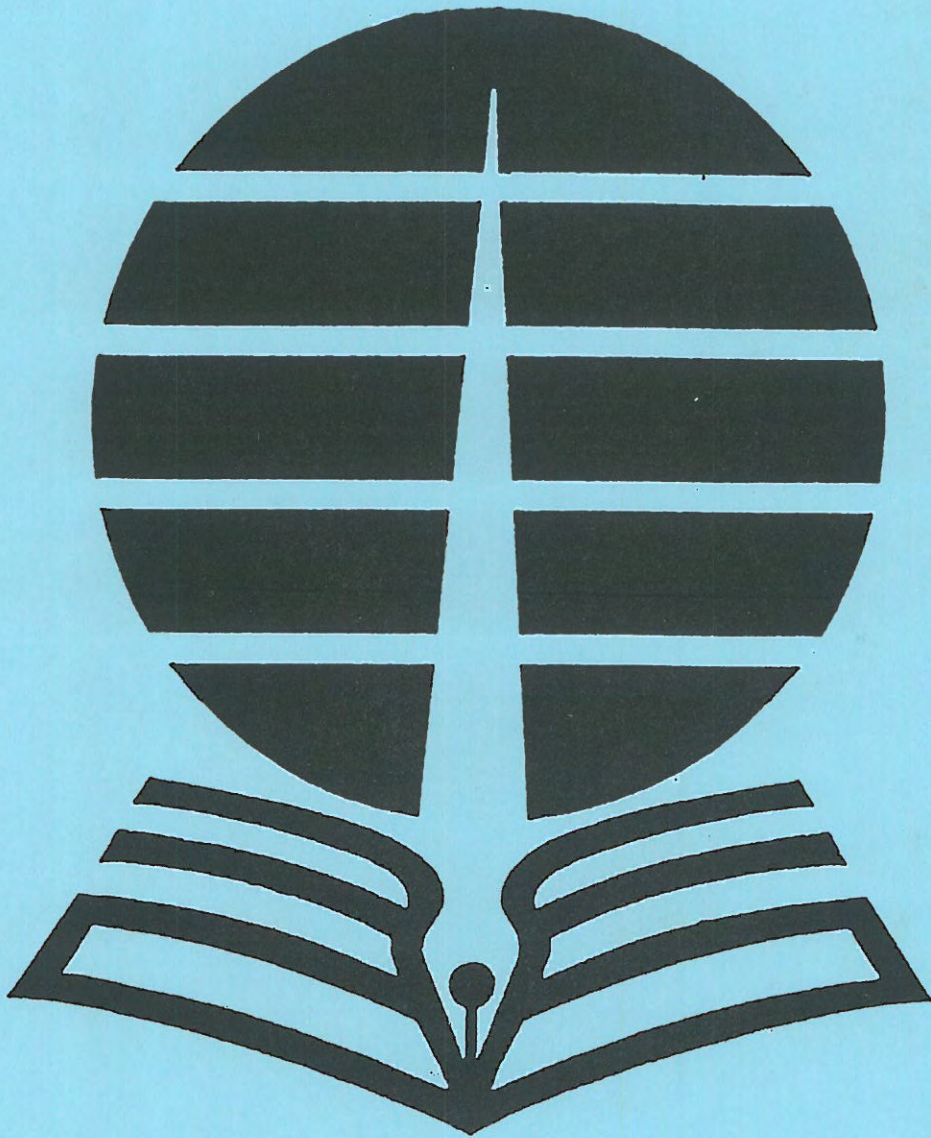


TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar
Magister Manajemen

Disusun oleh:

MUH.FUAD USMAN
NIM: 014941762

PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
Jakarta
2009



UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER MANAJEMEN

PENGESAHAN

Nama : Muh. Fuad Usman
NIM : 014941762
Program Studi : Magister Manajemen
Judul Tesis : Persepsi Siswa Terhadap Atribut Layanan SMK
Wisata Indonesia

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji Tesis Program Pasca Sarjana,
Program Magister Manajemen, Universitas Terbuka:

Hari/Tanggal : Minggu, 3 Januari 2010

Waktu : 11.00 WIB

Telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua Komisi Penguji :
Prof. Dr. H. Udin S. Winataputra, MA

Penguji Ahli :
Prof. Dr. Wan Usman

Pembimbing I :
Dr. Sonny Harry B. Harmadi

Pembimbing II :
Prof. Dr. Paulina Pannen M.LS

Jakarta, 3 Januari 2010

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER MANAJEMEN

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul PERSEPSI SISWA TERHADAP ATRIBUT LAYANAN SMK WISATA INDONESIA adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia dikenakan sanksi akademik.

Jakarta, Desember 2009

Yang Menyatakan



(MUH. FUAD USMAN)

NIM 014941762

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : PERSEPSI SISWA TERHADAP ATRIBUT LAYANAN SMK WISATA INDONESIA

Penyusun TAPM : Muh. Fuad Usman
 NIM : 014941762
 Program Studi : Magister Manajemen
 Hari/Tanggal : 3 Januari 2010

Menyetujui:

Pembimbing II,

Prof. Dr. Paulina Pannen M.L.S
 NIP. 131601342

Pembimbing I,

Dr. Sonny Harry B. Harmadi
 NIP. 0607050206

Mengetahui,
 Direktur Program Pasca Sarjana,



Prof. Dr. Udin S. Winataputra M.A
 NIP. 130367151



UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur ke hadhirat Allah S.W.T, karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Penyusunan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Manajemen, konsentrasi Prilaku Organisasi, Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik dari masa perkuliahan sampai penyusunan tesis ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikannya. Seperti bunyi sebuah pribahasa: “ *If you get to the top, do not forget the people who held the ladder*”. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada bapak Dr. Sonny Harry B. Harmadi dan Ibu Prof. Dr. Paulina Pannen selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran di dalam mengarahkan penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada kedua orang tua, almarhum dan almarhumah; H. Usman Dt. Rajo Pareso dan H. Salmian, ayah dan bunda mertua; H. Much. Ali dan H. Munayah, Isteri dan anak-anak tercinta; Siti Lailah, Kamila Rahmadania, Syarifah Aini, Hanifah Fauwwazah yang telah memberikan bantuan dukungan moril maupun materil, dan adik Nur Aliyah Spd. yang memeriksa tata bahasa dalam penulisan tesis ini.

Terimakasih kepada sahabat angkatan 2007.1 Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka antara lain Ibu Inez dan Ibu H. Fatimah. *Last but not least*, penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak PPS UT, khususnya Bapak Supartomo yang banyak memotivasi penulis dalam penulisan tesis, dan Bapak Sugiman atas informasinya yang berkaitan dengan administrasi, Ibu Endang dan Bapak Benrisyah dari UPBJJ UT Jakarta.

Semoga Allah S.W.T berkenan membalas segala kebaikannya.

Jakarta, Desember 2009

Penulis



ABSTRAKSI

Nama : Muh. Fuad Usman
 Dosen Pembimbing : Dr. Sonny Harry B. Harmadi
 Prof. Dr. Paulina Pannen M.LS
 Program Study : Magister Manajemen
 Konsentrasi : Prilaku Organisasi
 Judul : Persepsi Siswa Terhadap Atribut Layanan SMK Wisata
 Indonesia

Kesuksesan sebuah organisasi, baik organisasi yang berorientasi laba maupun organisasi nir laba, seperti institusi sekolah, sangat tergantung kepada bagaimana organisasi tersebut melayani para pelanggannya sesuai dengan harapan mereka agar mereka tetap bertahan (loyal) pada organisasi tersebut. Ada beberapa alasan betapa pentingnya mempertahankan pelanggan. Pertama, biaya untuk mendapatkan pelanggan baru lebih besar dibandingkan dengan biaya untuk mempertahankan pelanggan lama. Kedua, seorang pelanggan yang puas akan suatu layanan yang ia terima akan menceritakan tentang kepuasannya tersebut kepada satu orang, sementara seorang pelanggan yang tidak puas akan suatu layanan yang ia terima akan menceritakan ketidakpuasannya tersebut kepada banyak orang. Ketidakpuasan pelanggan dapat mengakibatkan efek bola salju bagi sebuah organisasi karena semakin banyak orang mengetahui akan kebobrokan layanan organisasi yang bersangkutan. Ketidakpuasan pelanggan inilah yang paling sering menyebabkan sebuah organisasi/atau perusahaan ditinggalkan oleh pelanggannya, tak jarang banyak yang menjadi bangkrut. Maka tidaklah berlebihan jika ada istilah yang mengatakan pelanggan adalah raja.

SMK Wisata Indonesia sebagai sebuah organisasi yang bergerak dalam bidang jasa pendidikan kedepannya menghadap dua masalah utama, yakni: Pertama, persaingan di antara sekolah sejenis. Kedua, masalah kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis bagaimana kinerja atribut-atribut layanan yang diberikan SMK Wisata Indonesia dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya.

Metode penelitian yang dipergunakan adalah metode penelitian deskriptif yang mengulas tentang deskripsi permasalahan seputar kinerja atribut layanan yang diberikan oleh manajemen SMK Wisata Indonesia kepada pelanggannya. Data primer untuk persepsi siswa didapatkan dengan menyebarkan kuesioner kepada 92 siswa kelas 3 sebagai sampel penerima jasa layanan.

Atribut-atribut dalam kuesioner tentang persepsi siswa berdasarkan dimensi *Servqual*, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Kemudian faktor-faktor atribut tersebut dianalisis pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan analisis tingkat kepentingan dan kinerja.

Pada kesimpulannya, dengan menggunakan *Important Performance Analysis (IPA)* diagram, diperoleh posisi atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sebagai berikut: 7 (tujuh) atribut menempati kuadran A sebagai prioritas utama untuk diperbaiki kinerjanya, 9 atribut menempati kuadran B untuk dipertahankan kinerjanya, 8 atribut pada kuadran C yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan kinerja pelayanannya biasa saja, serta 8 atribut pada kuadran D yang dianggap sudah baik sehingga memuaskan pelanggan.

Kata kunci:

Kompetitor, Pelayanan, kepuasan pelanggan,

ABSTRACT

Name : Muh. Fuad Usman
 Guidanceship : Dr. Sonny Harry B. Harmadi
 Prof. Dr. Paulina Pannen
 Program : Magister of Management
 Concentration : Organizational Behavior
 Title : Students' Perception on Service Attributes received
 from Wisata Indonesia Vocational Secondary School.

The success of an organization, regardless it is a profit or non-profit organization, e.g. educational institution, unquestionably depends on how the organization serves its customers satisfactorily in order to keep them loyal. There are two main reasons why maintaining customers' loyalty is important. First, the cost spent to maintain the existing customers is lower than the cost spent to get the new ones. Second, a satisfied customer tells his/her satisfaction to friends, while a dissatisfied customer tells his/her dissatisfaction to many people, and this will have a snow ball effect to an organization. It consequently can ruin the reputation of the organization. Many companies or organizations went bankrupt because of the dissatisfied customers. "Customer is The King" is the right phrase to express the importance of a customer.

Wisata Indonesia Vocational Secondary School is a non-profit organization in the field of education. In the coming years the school will face tight competition amongst the same schools seeking for new students. To answer the challenge, the only way that can be used is to continuously improve the quality of services in order to satisfy its customers, namely the students.

This research tried to analyze how was the quality of service attributes performed by the management of the Wisata Indonesia school perceived by its customers, and to measure the level of customers satisfaction.

The research was descriptive to explain about problems surrounding the performance of service attributes. The data on students' perception was collected through sets of questionnaires distributed to 92 third grades students.

The questionnaire was developed based on the framework of Servqual dimensions, to include reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibility. Further, the factors or attributes were analyzed to indicate their influence to the costumers satisfaction level based on the level analysis of interest and performance.

In summary, by using Important Performance Analysis Matrix, the position of each attribute or factor influencing customer satisfaction was gained. There were 7 attributes in quadrant A, indicating attributes which to be the priority to be improved. In quadrant B, there were 9 attributes which performance are to be maintained. In quadrant C, there were 8 attributes which are not influencing the performance of services when they were maintained as they were. In quadrant D, however, there were 8 attributes of good service performance which positively influenced the customers' satisfaction.

Key words:

Competitor, Attribute Service, customer satisfaction.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN MENGENAI TESIS DAN SUMBER INFORMASI	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
ABSTRAKSI	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
1. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	3
1.2.1. Persaingan di antara Sekolah Sejenis.....	3
1.2.2. Masalah Kepuasan Pelanggan (Siswa).....	5
1.3. Perumusan Masalah.....	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
1.6. Batasan Penelitian.....	8
2. GAMBARAN UMUM SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN (SMK).....	9
2.1. Masalah Daya Saing Pekerja Indonesia.....	9
2.2. Pendidikan dan Pelatihan Sebagai Upaya Meningkatkan SDM Indonesia.....	10
2.3. Pendidikan Kejuruan Untuk Masa Depan Indonesia.....	11
2.4. Sekilas Perbandingan Pendidikan Kejuruan di Indonesia dan Jepang.....	13
2.4.1. Peran Kejuruan Dalam Industrialisasi Jepang.....	13
2.4.2. Peranan Pendidikan Kejuruan di Indonesia.....	16
2.5. Legalitas Formal Keberadaan SMK.....	17
2.6. Program Pelatihan pada SMK.....	18
3. LANDASAN TEORI.....	21
3.1. Definisi Variabel.....	21
3.1.1. Definisi Organisasi Menurut orientasinya.....	21
3.1.2. Definisi Jasa.....	22
3.1.3. Karakteristik Jasa.....	23
3.1.4. Definisi Pelanggan.....	25
3.1.5. Definisi Persepsi.....	27
3.2. Dimensi Kualitas Jasa.....	29
3.3. Model 5 Kesenjangan Kualitas Jasa.....	30
3.4. Dimensi Kualitas Pendidikan.....	33
3.4.1. Colby dan Witt.....	33
3.4.2. Hodlford dan Patkar.....	36
3.4.3. Hampton.....	37
3.4.4. Rujukan Dimensi Kualitas Layanan Pendidikan.....	37

4. METODE PENELITIAN.....	39
4.1. Desain Penelitian.....	39
4.2. Populasi dan Sampel.....	39
4.3. Model Skematis Servqual Persepsi Siswa.....	40
4.4. Variabel Penelitian.....	41
4.5. Definisi Operasional Variabel.....	41
4.6. Indikator	42
4.7. Pengukuran model <i>Servqual</i>	42
4.8. Instrumen Penelitian.....	43
4.9. Referensi yang Digunakan dalam Pemilihan Atribut Layanan.....	44
4.10. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	46
4.11. Hal-Hal yang Menyebabkan Terjadinya Kesenjangan.....	59
4.12. Analisis Data.....	50
4.13. Pemetaan Kualitas Layanan Jasa Pendidikan dengan Menggunakan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	52
5. HASIL PEMBAHASAN.....	54
5.1. Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	54
5.1.1. Urutan Kesenjangan dan Distribusi Frekuensi Setiap Atribut.....	54
5.1.2. Penilaian Persepsi setiap Atribut dalam Dimensi Sarana dan Prasarana.....	56
5.1.3. Penilaian Persepsi setiap Atribut dalam Dimensi Sikap Guru.....	63
5.1.4. Penilaian Persepsi setiap Atribut dalam Dimensi Profesionalisme Guru.....	65
5.1.5. Penilaian Persepsi Setiap Atribut dalam Dimensi Kemampuan Berkomunikasi Guru.....	67
5.1.6. Penilaian Persepsi setiap Atribut dalam Dimensi Administrasi..... Dan Keuangan.....	79
5.1.7. Analisis Kesenjangan antara Kinerja dan Tingkat Kepentingan (harapan) setiap Atribut dalam Dimensi Sarana dan Prasarana.....	73
5.1.8. Analisis Kesenjangan antara Persepsi dan Tingkat Kepentingan (harapan) setiap Atribut dalam Sikap Guru.....	79
5.1.9. Analisis Kesenjangan antara Persepsi dan Tingkat Kepentingan (harapan) setiap Atribut dalam Dimensi Profesionalisme Guru.....	81
5.1.10. Analisis Kesenjangan antara Persepsi dan Tingkat Kepentingan (harapan) setiap Atribut dalam Dimensi Kemampuan Berkomunikasi Guru.....	85
5.1.11. Analisis Kesenjangan antara Persepsi dan Tingkat Kepentingan (harapan) setiap Atribut dalam Dimensi Administrasi..... dan Keuangan.....	88
5.2. Pemetaan Dimensi Kualitas Layanan Jasa dengan Menggunakan..... <i>Important Performance Analysis (IPA)</i>	91
5.2.1. Kuadran A.....	93
5.2.2. Kuadran B.....	95
5.2.3. Kuadran C.....	96
5.2.4. Kuadran D.....	97
5.3. Rangkuman Hasil Pembahasan.....	97
6. KESIMPULAN DAN SARAN.....	99
6.1. Kesimpulan.....	99

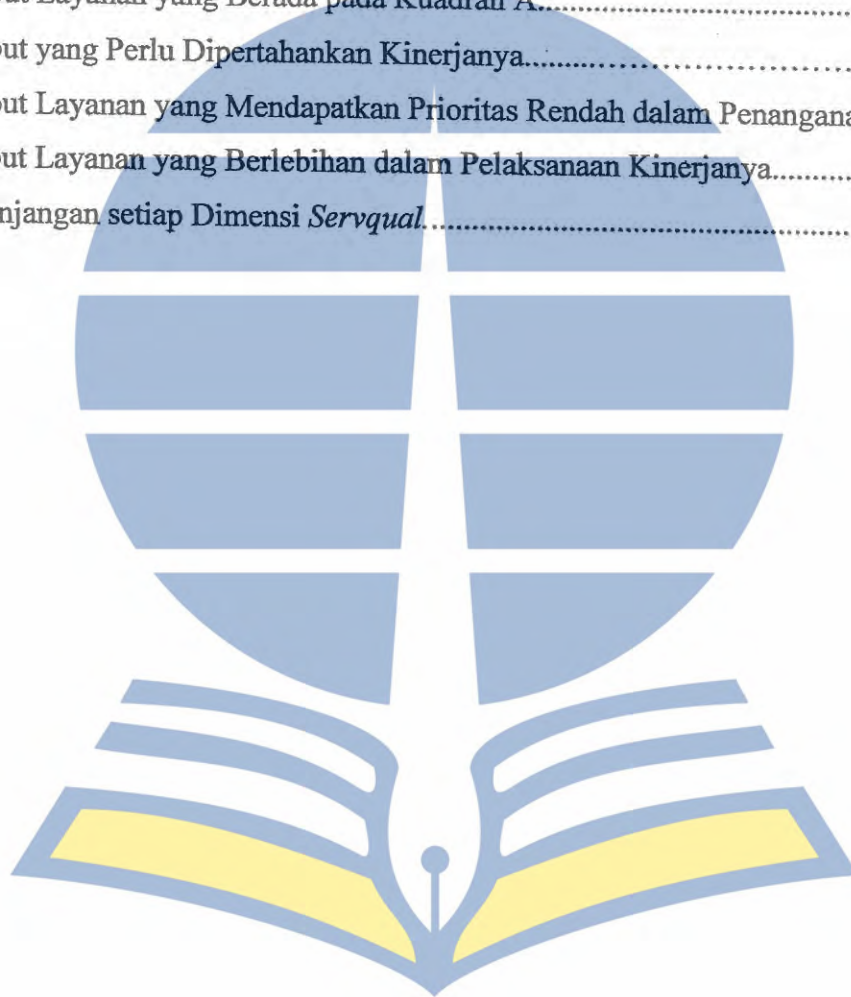
6.2. Saran-Saran.....	99
6.2.1. Saran-saran untuk Meningkatkan Mutu Layanan Kepada Siswa.....	99
6.3. Saran Untuk Penelitian Berikutnya.....	103
DAFTAR REFERENSI.....	104



DAFTAR TABEL

1.2. Data Kompetitor SMK Wisata Indonesia Berdasarkan Jumlah Siswa.....	3
1.4. Data Siswa Yang Masuk Berdasarkan Sumber Informasi.....	5
1.5. Perbandingan Biaya Promosi Antara Referensi dan Brosur.....	6
1.6. Perbandingan Biaya Per Siswa Antara Referensi dan Brosur.....	6
2.1. Angkatan Kerja Indonesia Menurut Pencapaian Pendidikan.....	12
4.2. Uji Validitas terhadap 32 Pernyataan dalam Kuesioner.....	47
4.3. Uji Reliabilitas Model Cronbach's Alpha.....	47
4.4. Uji Validitas dan reliabilitas setelah Pernyataan yang tidak Valid Dihilangkan	48
4.5. Uji Reliabilitas Model Cronbach's Alpha.....	49
5.1. Urutan Kesenjangan dari Setiap Dimensi <i>Servqual</i>	53
5.2. Distribusi Frekuensi <i>Servqual</i> dalam Setiap Dimensi.....	56
5.3. Penilaian Kinerja Setiap Atribut Dalam Dimensi Sarana dan Prasarana.....	59
5.4. Distribusi Frekuensi <i>Servqual</i> Setiap Atribut Dalam Dimensi Sarana dan..... Prasarana.....	62
5.5. Penilaian Persepsi Setiap Atribut Dalam Dimensi Sikap Guru.....	63
5.6. Distribusi Frekuensi <i>Servqual</i> Setiap Atribut Dalam Dimensi Sikap Guru.....	64
5.7. Penilaian Persepsi Setiap Atribut Dalam Dimensi Profesionalisme Guru.....	66
5.8. Distribusi Frekuensi <i>Servqual</i> Setiap Atribut Dalam Profesionalisme Guru.....	67
5.9. Penilaian Kinerja Persepsi Atribut Dalam Kemampuan Berkomunikasi Guru.....	68
5.10. Distribusi Frekuensi <i>Servqual</i> Setiap Atribut Dalam Dimensi Kemampuan..... Berkomunikasi Guru.....	69
5.11. Penilaian Kinerja Persepsi Atribut Dalam Dimensi Administrasi dan Keuangan.....	71
5.12. Distribusi Frekuensi <i>Servqual</i> Setiap Atribut Dalam Dimensi Administrasi dan..... Keuangan.....	73
5.13. Analisis Kesenjangan Setiap Atribut dalam Dimensi Sarana dan Prasarana.....	75
5.14. Analisis Kesenjangan Setiap Atribut dalam Dimensi Sikap Guru.....	80
5.15. Analisis Kesenjangan Setiap Atribut dalam Dimensi Profesionalisme Guru.....	84

5.16. Analisis Kesenjangan Setiap Atribut dalam Dimensi Kemampuan.....	
Berkomunikasi Guru.....	87
5.17. Analisis Kesenjangan Setiap Atribut dalam Dimensi Administrasi dan Keuangan.....	89
5.18. Hasil Uji-T Kelima Dimensi Layanan SMK Wisata Indonesia.....	91
5.19. Perhitungan Rata-Rata Persepsi dan Tingkat Kepentingan (Harapan).....	92
5.20. Atribut Layanan yang Berada pada Kuadran A.....	94
5.22. Atribut yang Perlu Dipertahankan Kinerjanya.....	95
5.23. Atribut Layanan yang Mendapatkan Prioritas Rendah dalam Penanganannya.....	96
5.24. Atribut Layanan yang Berlebihan dalam Pelaksanaan Kinerjanya.....	96
5.25. Kesenjangan setiap Dimensi <i>Servqual</i>	97



DAFTAR GAMBAR

1.1. Grafik Pertumbuhan Siswa SMK Wisata Indonesia 2000-2009.....	2
1.3. Grafik Data Kompetitor Periode 2007-2009.....	4
2.1. Angkatan Kerja Indonesia Menurut Pencapaian Pendidikan.....	12
2.2. Dasar-Dasar Umum Pengembangan Sistem Pendidikan Dan Pelatihan di Indonesia.....	14
2.3. Jalur Menuju Sertifikat Kompetensi.....	20
3.1. Spektrum <i>Tangible</i>	23
3.2. Sekilas Proses Persepsi.....	28
3.3. Hubungan Antara Indikator yang Dapat di Amati dengan yang Melatarbelakangi konsepsi dan Hubungan antara Konstruk.....	29
3.4. Model Lima Kesenjangan Kualitas.....	30
3.5. Dimensi Kualitas Pendidikan.....	35
3.6. Dimensi Kualitas Layanan Pendidikan Model Holdford.....	36
3.7. Dimensi Kualitas Layanan Pendidikan yang Diadopsi dari Model Holdford.....	38
4.1. Model Skematis Penelitian.....	40
4.3. Matriks <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	52
5.21. Matriks IPA Atribut-Atribut Pelayanan.....	94



DAFTAR LAMPIRAN

1. Profile SMK Wisata Indonesia
2. Dimensi Kualitas Layanan Pendidikan
3. Contoh Kuesioner yang diedarkan





1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sekolah Menengah Kejuruan Wisata Indonesia (SMKWI) didirikan pada tahun 2000 dengan spesialisasi di bidang akomodasi perhotelan. SMK WI berada di bawah naungan Yayasan Taqwash Shobirin, sebuah Yayasan yang bergerak di bidang Keagamaan, Sosial, dan Pendidikan. Pendirian SMK-WI merupakan perwujudan peran serta yayasan Taqwash Shobirin dalam bidang pendidikan.

Sebagai sebuah sekolah swasta, hampir seluruh biaya, mulai dari biaya penyediaan sarana dan prasarana, biaya operasional, peralatan dan berbagai biaya lainnya, berasal dari pihak yayasan dan dari iuran yang dibayarkan oleh siswa. Artinya kelangsungan hidup SMK-WI sangat bergantung kepada jumlah siswa dan kelancaran iuran yang mereka bayarkan.

Di usianya yang ke sembilan SMK-WI telah menorehkan beberapa prestasi. Salah satu prestasi yang menonjol adalah suksesnya salah seorang siswa SMK-WI menempati urutan ke 2 (dua) pada Lomba Keterampilan Siswa (LKS) di bidang akomodasi perhotelan yang diadakan oleh Dinas Dikmenti DKI Jakarta pada tahun 2006. Prestasi ini merupakan prestasi yang cukup membanggakan karena LKS tingkat DKI ini diikuti lebih dari 50 sekolah kejuruan di Jakarta. Prestasi yang diraih ini mengukuhkan keberadaan SMK-WI dalam pecaturan sekolah kejuruan terutama di Jakarta Selatan.

Kemajuan lainnya adalah di bidang pembangunan sarana dan prasarana. Sesuai dengan kemampuannya, pihak Yayasan terus berupaya memenuhi kelengkapan sarana dan prasarana baik ruang kelas maupun ruang praktikum yang menjadi ciri khas sekolah kejuruan. Adapun ruang praktikum yang telah tersedia terdiri dari dua unit laboratorium *Housekeeping* dengan standard hotel bintang lima dan satunya lagi berukuran biasa, 2 unit laboratorium *front office*, laboratorium restoran, laboratorium *kitchen* dan *pastry*, dan ruang perpustakaan. Ruang praktikum tersebut merupakan fasilitas yang sangat penting bagi sebuah sekolah kejuruan sebab salah satu kelebihan belajar di sebuah sekolah kejuruan adalah porsi pembagian waktu praktek lebih besar dibandingkan dengan pelajaran teori.

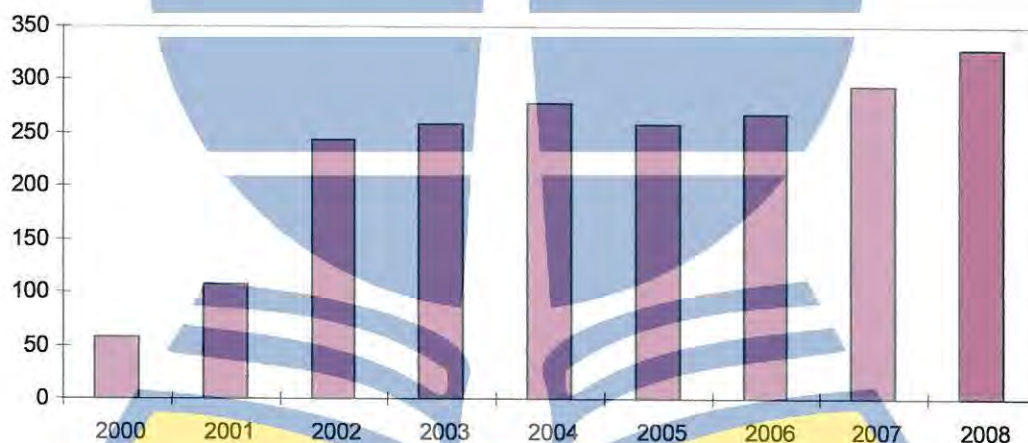
Untuk menghadapi tantangan yang akan datang, SMK WI terus berupaya selangkah demi langkah memperbaiki diri terutama dalam pemenuhan standarisasi

yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Sebagai pengakuan atas terpenuhinya persyaratan tersebut, maka di awal tahun 2009 Badan Akreditasi Sekolah memberikan akreditasi A kepada SMK-WI. Pengakuan ini mendorong pihak sekolah untuk terus meningkatkan kualitas layanan terhadap siswa sebagai pelanggan utamanya maupun terhadap pemangku kepentingan yang lain.

Dilihat dari segi pertumbuhan, siswa yang masuk ke SMK-WI terus mengalami pertumbuhan setiap tahunnya. Kecuali pada tahun ajaran 2004/2005, dimana terjadi penurunan siswa baru sebanyak 7 % dibandingkan tahun ajaran 2002/2003. Pada tahun ajaran 2006/2007 siswa baru mengalami pertumbuhan sebesar 12% dibandingkan dengan tahun ajaran sebelumnya.

Gambar 1.1.

Grafik pertumbuhan Siswa SMK WI Tahun 2000-2008



Salah satu faktor dominan yang menyebabkan adanya peningkatan minat siswa melanjutkan pendidikan mereka ke SMK adalah kebijakan pemerintah, dalam hal ini Depdiknas, yang mendorong tamatan SMP melanjutkan studi ke SMK. Kebijakan ini ditandai dengan promosi yang cukup gencar mengenai keberadaan SMK seperti iklan di media cetak maupun di media elektronik. Iklan tersebut juga dibarengi dengan *success story* para tamatan SMK seperti ada di antara mereka yang menjadi pemilik perusahaan, direktur ataupun manajer di suatu perusahaan.

Kebijakan pemerintah mengenai arah perkembangan SMK dapat disimak melalui pernyataan Mendiknas, Prof Dr. Bambang Sudibyo, MBA, sebagai berikut: “Saat ini Depdiknas sedang berupaya meningkatkan jumlah siswa SMK sehingga pada tahun 2015 akan mencapai 30:70 yaitu 30% SMU dan 70% SMK. Untuk meningkatkan kualitas, Depdiknas akan terus bekerjasama sama dengan pihak industri dan swasta agar dapat menghasilkan lulusan yang siap kerja, cerdas dan kompetitif”.

Alasan lain mengapa pemerintah ingin memajukan sekolah kejuruan adalah adanya fakta yang menunjukkan bahwa sebagian besar tamatan SMK terserap oleh dunia industri. Hal ini terlihat pada laporan Biro Pusat Statistik tahun 2004 : “Lulusan SMK hanya memberikan sumbangan kecil pada angka struktur pengangguran terbuka, yaitu sekitar 9.16%. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari tamatan SMK langsung mendapatkan pekerjaan karena kepercayaan dari dunia usaha dan dunia industri.” (Dikmenjur, 2008)

I.2. Identifikasi Masalah

I.2.1. Persaingan di antara Sekolah Sejenis

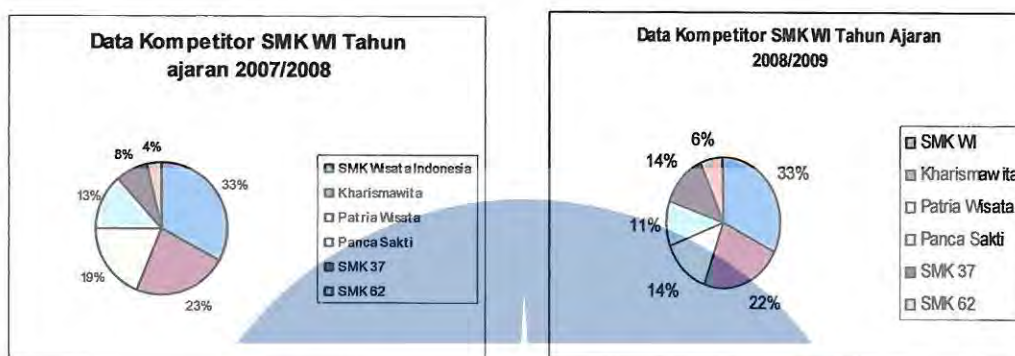
Peningkatan minat siswa melanjutkan ke SMK, diiringi pula oleh semakin ketat pula persaingan di antara SMK, khususnya antara SMK jurusan akomodasi perhotelan, dalam mendapatkan siswa. SMK-WI bersaing dengan beberapa sekolah sejenis baik SMK Negeri maupun SMK Swasta. Berikut data SMK yang menjadi kompetitor langsung SMK-WI.

Tabel 1.2
Data Kompetitor SMK WI Berdasarkan Jumlah Siswa
Tahun Ajaran 2007-2009

Nama Sekolah	2007/2008	2008/2009	Peningkatan (penurunan)
	Jumlah Siswa	Jumlah Siswa	
SMK 57	319	329	3%
SMK Wisata Indonesia	290	342	18%
SMK Kharismawita	203	234	15%
SMK Patria Wisata	168	151	(11%)
SMK Panca Sakti	116	112	(3%)
SMK 37	68	143	102%
SMK 62	35	67	91%

Gambar 1.3

Grafik Data Kompetitor SMK WI Tahun Ajaran 2007-2009



Ada dua kriteria yang digunakan untuk menetapkan sebuah sekolah dianggap sebagai kompetitor SMK WI. Pertama, sekolah tersebut mempunyai jurusan yang sama dengan jurusan yang ada di SMK WI, yaitu jurusan Akomodasi Perhotelan. Kedua, mempunyai jarak yang relatif berdekatan dengan SMK-WI. Berdasarkan pertimbangan di atas maka ada lima (5) sekolah kejuruan yang menjadi kompetitor langsung SMK WI, yaitu Kharismawita, Patria Wisata, Panca Sakti, SMK 37, dan SMK 62 (Gambar 1.2).

Dalam menghadapi persaingan ada dua hal yang mesti dilakukan. Pertama, berusaha terus menerus memperbaiki kualitas layanan sekolah demi terpenuhinya kebutuhan dan keinginan pelanggan internal dan eksternal SMK WI. Yang dimaksud dengan pelanggan internal SMK WI adalah guru dan tenaga ke pendidikan. Pelanggan eksternalnya adalah para siswa dan dunia industri dan dunia usaha (Industri Perhotelan) tempat mereka kelak bekerja sekaligus tempat siswa mengadakan Praktek Kerja Lapangan (PKL). Siswa merupakan pelanggan eksternal utama sebuah sekolah, sementara yang lainnya disebut pemangku kepentingan (*stake holder*).

Kedua, SMK-WI mesti mengetahui dirinya sendiri dalam istilah yang lebih luas dikenal dengan istilah SWOT (*Strength, Weakness, opportunity, and threat*). seperti apa kekuatan dan kelemahannya. Mengutip seorang ahli strategi perang Cina Kuno, Sun Tzu, (Kotler, *et al* 1985. 28) yang menyatakan tentang pentingnya mengetahui diri sendiri dan kekuatan musuh. Ia menyatakan: “Ketahuilah musuh dan ketahuilah diri Anda sendiri; dalam ratusan pertempuran kalau demikian Anda tidak akan terjatuh

dalam bahaya. Kalau Anda tidak mengetahui musuh Anda tetapi mengetahui diri Anda sendiri, kemungkinan Anda akan kalah atau menang itu seimbang. Kalau Anda sama sekali tidak mengetahui musuh atau diri Anda sendiri, Anda pasti akan terperosok kedalam bahaya pada setiap pertempuran”.

Apabila diibaratkan memenangkan suatu persaingan sama dengan memenangkan sebuah pertempuran di suatu peperangan, maka dalam memenangkan suatu persaingan SMK WI mesti mengetahui kekuatan dan kelemahan dirinya terlebih dahulu termasuk mewaspadai ancaman dan peluang yang ada, atau yang dikenal dengan analisa SWOT. Menganalisis persepsi siswa terhadap kualitas SMK WI merupakan salah satu cara untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan diri sendiri.

1.2.2. Masalah Kepuasan Pelanggan (Siswa)

Dari sisi pemasaran, SMK WI mengandalkan promosinya dengan penyebaran brosur ke sekolah yang menjadi target pasarnya, pemasangan spanduk, dan referensi; antara lain dari para alumni, siswa kelas 1 dan kelas 2 atau kelas 3, dari kerabat siswa, dll (*word of mouth promotion*). Berdasarkan data mengenai sumber informasi siswa mengetahui keberadaan SMK WI, pada tahun ajaran 2007/2008 terdapat sebanyak 35% siswa memilih SMK WI berdasarkan referensi, kemudian pada tahun ajaran 2008/2009 siswa yang memilih SMK WI berdasarkan referensi meningkat menjadi 57% atau terdapat peningkatan sebesar 22 %.(tabel 1.4).

Tabel 1.4
Data Siswa Yang Masuk Berdasarkan Sumber Informasi

No.	Keterangan	2007-2008		2008-2009		Peningkatan (Penurunan)
		Jumlah	Presentase	Jumlah	Presentase	
1	Brosur/spanduk	72	65%	61	43%	(22%)
2	Referensi	40	35%	81	57%	22%
	Total	112	100%	142	100%	

Dilihat dari segi biaya, promosi melalui referensi jauh lebih murah dibandingkan dengan biaya melalui penyebaran brosur serta spanduk. (tabel 1.5)

Tabel 1.5
Perbandingan Biaya Promosi Antara Referensi dan Brosur

No	Keterangan	2007-2008		2008-2009	
		Referensi	Brosur	Referensi	Brosur
1	Brosur Spanduk, banner, sticker	24.000	4.060.000	48.000	4.700.000
2	Transport penyebaran brosur	--	750.000	--	766.800
3	Insentif siswa	2.000.000	--	4.050.000	--
Total		2.024.000	4.360.000	4.098.000	5.466.000

Biaya yang dikeluarkan per siswa melalui referensi lebih murah dibandingkan dengan melalui brosur. Selisih biaya antara referensi dengan brosur periode 2007/2008 sebesar Rp.9.900,-. Selisih biaya Periode 2008/2009 berjumlah Rp. 39.000,-(tabel 1.6)

Tabel 1.6
Perbandingan biaya per siswa antara referensi dan brosur

Keterangan	2007-2008		2008-2009	
	Referensi	Brosur	Referensi	Brosur
Biaya per siswa	50.600	60.500	51.000	90.000

Pada dasarnya siswa yang mau merekomendasi sekolahnya kepada adik, saudara, tetangga ataupun orang lain pastilah mereka yang puas dengan layanan yang mereka terima. Dalam hal ini komunikasi pemasaran atau *word of mouth promotion* yang sudah dilakukan oleh manajemen SMK Wisata Indonesia terbukti memegang peranan penting dalam mempromosikan sekolah dan merekrut siswa baru. Ada masalah yang dihadapi oleh manajemen SMK Wisata Indonesia dalam mengoptimalkan peranan komunikasi pemasaran, yaitu belum diketahuinya apakah siswa sudah puas dengan kualitas layanan pendidikan yang mereka terima atau belum.

1.3. Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka secara singkat masalah yang dihadapi oleh SMK Wisata Indonesia dapat dirumuskan kedalam dua hal, yaitu:

1. Persaingan di antara sekolah sejenis
2. Komunikasi Pemasaran

Guna mendeskripsikan dengan lengkap dan akurat mengenai permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh SMK WI, maka dilakukan penelitian untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut:

1. Apa persepsi siswa terhadap kualitas atribut layanan yang disediakan oleh Manajemen SMK-Wisata Indonesia?
2. Seberapa besar tingkat kepuasan siswa terhadap layanan yang diberikan oleh SMK Wisata Indonesia?
3. Atribut layanan apa saja yang sudah memenuhi keinginan dan harapan siswa dan atribut mana saja yang belum sesuai dengan keinginan dan harapan siswa?

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui persepsi siswa (siswa) terhadap atribut layanan yang disediakan oleh manajemen SMK Wisata Indonesia.
2. Mengukur seberapa besar tingkat kepuasan siswa terhadap atribut layanan yang tersedia di SMK Wisata Indonesia.
3. Mengidentifikasi atribut layanan mana saja yang sudah atau yang belum memenuhi harapan siswa.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

- a. Mengetahui atribut layanan mana yang sudah baik atau yang belum baik kinerjanya.
- b. Temuan yang diperoleh dalam penelitian dapat dijadikan sebagai bahan masukan kepada manajemen SMK Wisata Indonesia sebagai bahan pertimbangan untuk perbaikan terus menerus mutu sekolah.
- a. Menyusun skala prioritas untuk memperbaiki mutu atribut layanan sekolah.

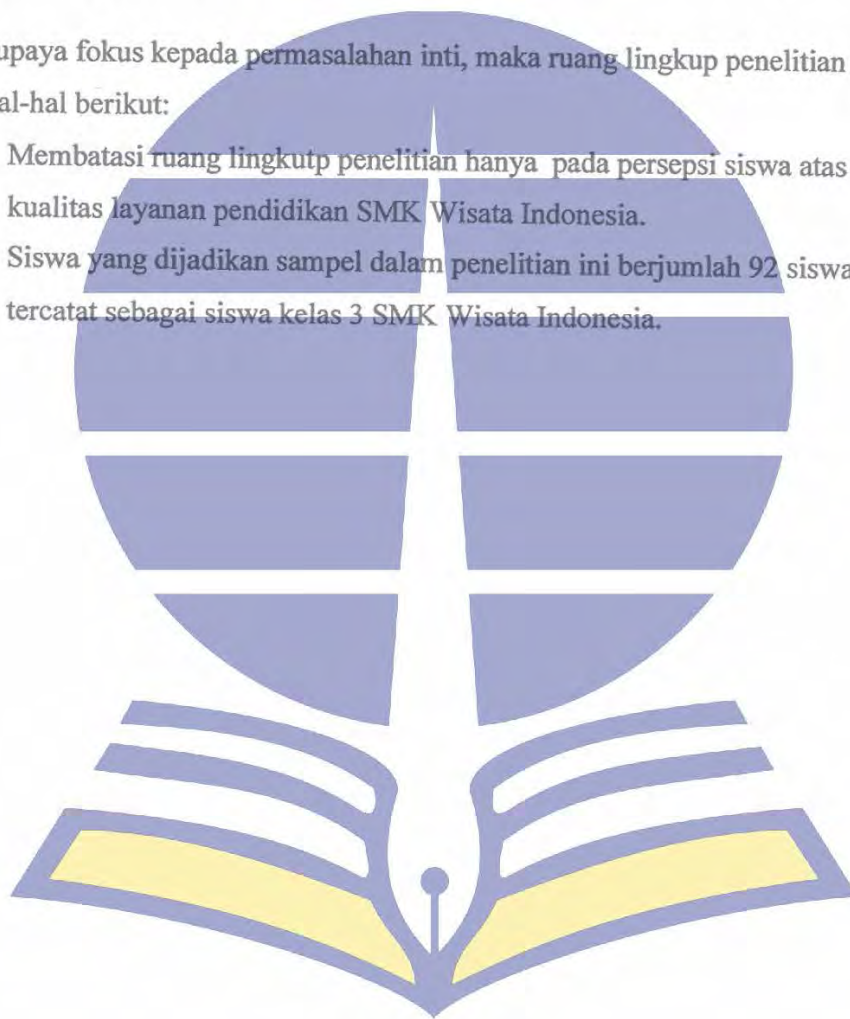
2. Manfaat Teoritis

Menambah perbendaharaan studi ilmiah, khususnya dalam pelayanan terhadap siswa SMK Wisata Indonesia.

1.6. Batasan Penelitian

Supaya fokus kepada permasalahan inti, maka ruang lingkup penelitian ini dbatasi pada hal-hal berikut:

1. Membatasi ruang lingkup penelitian hanya pada persepsi siswa atas atribut kualitas layanan pendidikan SMK Wisata Indonesia.
2. Siswa yang dijadikan sampel dalam penelitian ini berjumlah 92 siswa yang tercatat sebagai siswa kelas 3 SMK Wisata Indonesia.





2. GAMBARAN UMUM SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN (SMK)

2.1. Masalah Daya Saing Pekerja Indonesia

Indonesia menghadapi masalah yang serius dalam hal produktivitas tenaga kerja. Hal ini terlihat dalam laporan *World Competitiveness Report* (Yoeti, 1998. 33), dimana daya saing SDM Indonesia berada pada peringkat 45, jauh di bawah peringkat Negara Asia lainnya, seperti Singapura (8), China (35), Thailand (40), dan Philipina (38). Tak terkecuali di bidang Pariwisata, di bidang inipun tenaga kerja Indonesia juga masih rendah kualitasnya. Rukandi (2006. 25) menjelaskan sebagai berikut “Dibandingkan dengan Negara-negara Asean lainnya Indonesia memiliki keunggulan komparatif daratan dan lautan, maupun diversifikasi suku bangsa dan kebudayaan. Namun demikian keunggulan kompetitif pariwisatanya masih lemah terutama dalam pengemasan produk pariwisata, pemasaran dan kualitas Sumber Daya Manusiannya”.

Padahal menurut Ohmae (1990) persyaratan mutlak yang harus dimiliki oleh suatu bangsa dalam menghadapi globalisasi adalah sumber daya manusia terdidik yang mau bekerja keras dan mempunyai keinginan besar berpartisipasi dalam kegiatan ekonomi global. Selain itu menurut Sulystyaningsih (1997. 33) keterampilan tenaga kerja yang dibutuhkan berubah dari spesialisasi kepada keterampilan yang sifatnya fleksibel untuk menghadapi perubahan. Kondisi ini menghendaki pengembangan sumber daya manusia yang *multi-skill, flexible, dan retrainable*.

Pelbagai persoalan menyebabkan rendahnya mutu dan etos kerja sumber daya manusia. Harmadi (2007. 32) menjelaskan bahwa ada sesuatu yang kurang tepat dalam pengelolaan sumber daya manusia Indonesia selama ini. Dari sisi permintaan tenaga kerja (industri), ternyata tidak terdapat proses pengalihan teknologi yang signifikan, meskipun selama ini telah banyak terjadi interaksi dengan negara-negara berteknologi maju. Di pihak lain pada sisi penawaran tenaga kerja ditemukan indikasi adanya ketidaksesuaian yang cukup berarti antara kualifikasi yang dibutuhkan dan kemampuan yang ditawarkan.

Dalam pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia ujung permasalahannya ialah munculnya ketidakcocokan (*mismatch*) di pasar tenaga kerja, antara permintaan dan penawaran tenaga kerja. Gejala ini merupakan peringatan yang

sangat keras yang menyuarakan perlunya pengelolaan sumber daya manusia yang memiliki orientasi nyata dengan pasar kerja. Hal ini hanya dapat ditempuh melalui pengelolaan dan pembangunan yang berhati-hati (*prudent*) dalam hal modal manusia, antara lain lewat pengajaran dan pendidikan (Harmadi .33)

Lembaga pendidikan yang menjadi ujung tombak peningkatan kualitas dan daya saing tenaga kerja Indonesia pun mengalami pelbagai kendala. Menurut Yoeti (1998:33) kendala yang dihadapi oleh institusi pendidikan adalah mahal biaya pendidikan, sistem pendidikan yang tidak/belum baku, pungutan liar yang terjadi tiap tahun, rendahnya gaji guru, dan tiap guru mengeluarkan diktat sendiri. Semuanya menjadi lingkaran setan yang tidak mudah diluruskan.

2.2. Pendidikan dan Pelatihan Sebagai Upaya Meningkatkan Daya Saing SDM Indonesia.

Mengulangi lagi apa yang telah ditegaskan oleh Hamadi untuk mengatasi berbagai kendala yang dihadapi oleh SDM Indonesia di segala bidang hanya dapat diatasi dengan pengelolaan modal sumber daya manusia (*human capital*) dengan hati-hati (*prudent*) melalui pendidikan dan pengajaran. Karena dengan pendidikan akan membuat rakyat melek huruf, cerdas, kreatif, dan mampu bersaing dengan tenaga kerja dari manca negara (Khomsan. 2008).

Menghadapi era perdagangan bebas APEC tahun 2020, maka sejumlah industri perlu melakukan perubahan atau akan pudar. Indonesia masih mempunyai peluang untuk bersaing apabila mengembangkan keahlian, investasi dan ketrampilan sehingga mampu menghasilkan produk yang bermutu tinggi dan menjadi pemasok terpercaya dari produk-produk dengan nilai tambah yang lebih besar. Peluang tersebut mutlak membutuhkan pelatihan dan pelatihan ulang khusus dalam peningkatan ketrampilan para pekerja yang merupakan bagian integral dari restrukturisasi industri maupun pengembangan kaedah-kaedah TQM.

Walaupun telah ada peningkatan pendidikan secara nyata pada abad terakhir ini, kondisi pada tahun 2008 menunjukkan bahwa 52.35% dari total angkatan kerja mempunyai tingkat pendidikan yang tidak lebih dari sekolah dasar 6 tahun (Tabel 2.1)

Tabel 2.1.
Angkatan kerja Indonesia menurut pencapaian Pendidikan

No	Pencapaian pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	Tertinggi SD	58.360.521	52.35%
2.	Tamat SLTP	21.562.938	19.34%
3.	Tamat SMU/SMK	23.978.311	21.50%
4.	Akademi/Diploma	3.180.473	2.85%
5.	Tamat Universitas	4.395.204	3.94%
Total		111.477.447	100%

Sumber: Depnakertrans (2008)

Meningkatnya persaingan global maupun regional yang akan dihadapi Indonesia, membutuhkan tingkat pelatihan keterampilan kejuruan yang memadai dengan materi tentang metode terbaik (*best practice*) dan berkualitas. Pada akhirnya pelatihan dapat diintegrasikan ke dalam praksara untuk meningkatkan mutu proses dan pengelolaan.

2.3. Pendidikan Kejuruan untuk Masa Depan Indonesia

Dalam buku yang berjudul *Visi Ketrampilan Menjelang 2020*, (Depdikbud, 1999: 8) disebutkan bahwa perekonomian Indonesia akan berubah dan berkembang ke arah perekonomian global, sehingga perusahaan dan industri dituntut untuk mampu bersaing di pasar regional maupun global. Oleh karena itu Indonesia harus mampu mengelola dan mengembangkan berbagai sumber daya yang ada dengan baik, melalui program jangka panjang. Apakah sumber daya yang dapat diperbarahui (*renewable*) yang paling berharga bagi Indonesia?. Jawabannya tidak lain adalah keterampilan, keahlian, dan kemauan yang kuat bangsa Indonesia. Hal ini sejalan dengan definisi pendidikan dan pelatihan itu sendiri, dimana Sikula (Munandar A,S 1994. 3.2), mendefinisikan pelatihan sebagai berikut: “ pelatihan merupakan proses pendidikan jangka pendek yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisasi, dimana

tenaga kerja non-manajerial mempelajari pengetahuan dan ketrampilan teknis untuk tujuan-tujuan tertentu". Tujuan pelatihan adalah meningkatkan ketrampilan dan keahlian tenaga kerja non-manajerial.

Kunci pengembangan pendidikan dan pelatihan kejuruan didasarkan pada kebijakan yang saat ini sudah diterapkan, yaitu meningkatkan ketrampilan dan keahlian tenaga kerja Indonesia melalui pendidikan dan pelatihan. Kebijakan tersebut sejalan dengan perkembangan ekonomi dan pasar kerja. Hal yang utama adalah penerapan pendidikan dasar sampai dengan sekolah lanjutan tingkat pertama dan pengembangan pendidikan tingkat atas. Pada saat ini 52,35% angkatan kerja Indonesia tidak tamat pendidikan Sekolah Dasar, dan sekitar lebih dari 19,34% tidak tamat Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama. Kelompok Masyarakat ini pada umumnya bekerja pada sektor informal. Dalam jangka waktu 20 tahun yang akan datang dengan kebijakan pengembangan tersebut, latar belakang pendidikan angkatan kerja Indonesia diharapkan akan berubah. Hal ini akan merubah harapan dan keinginan generasi muda dan para orang tuanya. Indonesia diperkirakan akan mengikuti jejak pengalaman negara lain, di mana tingkat pendidikan yang amat tinggi merupakan kebutuhan individu maupun keluarganya. Meningkatnya tingkat pendidikan angkatan kerja, harus diimbangi dengan meningkatnya keterampilan kerja dan produktivitas.

Saat ini banyak perusahaan dan industri Indonesia telah berjalan dengan baik sekalipun dengan pekerjanya yang memiliki keterampilan dan produktivitas yang rendah. Namun kondisi tersebut tidak dapat dipertahankan terus menerus, karena suatu ketika dengan adanya pasar kerja lintas negara, maka tenaga kerja Indonesia akan tersingkirkan dalam persaingan. Jika Indonesia tidak mempersiapkan tenaga kerja yang terampil dan mempunyai produktivitas yang tinggi dari sekarang, maka negara lain siap menggantikan posisi tenaga kerja Indonesia dengan produktivitas tinggi dan upah yang rendah.

Sasaran Indonesia di kemudian hari adalah menuju pada produk-produk yang berkualitas tinggi dengan teknologi yang makin canggih sehingga tercapai produktivitas dan efisiensi yang main tinggi pula. Hal ini berlaku baik dalam produksi barang maupun jasa. Sasaran tersebut hanya dapat dicapai melalui standar ketrampilan nasional yang diarahkan untuk memenuhi kebutuhan industri dan cukup luwes dalam menghadapi perubahan-perubahan yang terjadi. Berbagai perubahan yang

terjadi dalam bidang ekonomi demografi yang menjadi alasan utama pengembangan pendidikan SMK di Indonesia.

Gambar 2.2

Dasar-dasar umum pengembangan sistem pendidikan dan pelatihan kejuruan di Indonesia.

1	Sistem “ <i>supply driven</i> ” atas kebutuhan sosial masyarakat	➔	Sistem “ <i>demand driven</i> ” yang dipandu kebutuhan pasar kerja
2	Sistem berbasis sekolah dengan pemberian ijazah bagi yang lulus ujian akhir	➔	Sistem pendidikan dan pelatihan yang memberikan kompetensi sesuai dengan standar nasional yang baku.
3	Sistem berbasis sekolah melalui alur dan proses yang kaku	➔	Sistem pendidikan dan pelatihan yang fleksibel dengan prinsip <i>multy entyi</i> dan <i>exit</i>
4	Tidak mengakui kemampuan yang telah dimiliki sebelumnya	➔	Sistem yang secara tegas mengakui kompetensi dimanapun dan bagaimanapun caranya diperoleh
5	Sistem berbasis sekolah dengan orientasi program studi	➔	Sistem pendidikan dan pelatihan yang mengacu pada profesi dan ketrampilan kejuruan yang baku.
6	Pendidikan dan pelatihan yang berfokus pada sektor formal	➔	Pendidikan dan pelatihan untuk sektor formal dan informal
7	Pemisahan antara pendidikan dan pelatihan	➔	Mengintegrasikan secara terpadu antara pendidikan dan pelatihan yang bersifat <i>cognitive</i> dan berlandaskan ilmu pengetahuan
8	Sistem pengelolaan yang terpusat	➔	Sistem pengelolaan yang terdesentralisasi
9	Lembaga/Organisasi yang sepenuhnya dibiayai oleh pemerintah pusat	➔	Lembaga/Organisasi yang mampu melakukan swakelola dan swadana dengan subsidi pemerintah pusat

Sumber : Ketrampilan menjelang 2020 Untuk Era Globalisasi (Depdiknas).

2.4 Sekilas Perbandingan Peran Pendidikan Kejuruan di Jepang dan Indonesia

2.4.1. Peran Sekolah Kejuruan dalam Industrialisasi Jepang

Dalam bukunya yang berjudul “ *The Vocational School in The Industrialization of Japan*”, (Toyoda. 1985. 235). Toyoda menjelaskan tentang peranan Sekolah Kejuruan dalam proses industrialisasi Jepang sebagai berikut:

Dari tahun 1920 sampai tahun 1926 Sekolah Kejuruan (di Jepang dinamakan aneka sekolah) perlahan-lahan mulai berubah dan berkembang terutama di bidang industri, kejuruan untuk wanita, dan teknologi. Karena tingginya permintaan dari dunia industri dan cepatnya perubahan struktur industri di masa itu, banyak sekolah kejuruan menawarkan kursus singkat dan intensif guna melatih teknisi menengah dan rendah. Sekolah kejuruan di masa kini mencapai kesuksesan melebihi kondisi sebelum perang dan melengkapi kekurangan pada sekolah umum di masyarakat. Kebanyakan sekolah kejuruan dengan spesialisasi teknik dan pendidikan teknologi berkontribusi kepada pembangunan Jepang melalui pendidikan dan pelatihan di bidang pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan oleh setiap industri dan pekerjaan.

Meskipun sekolah kejuruan umumnya merupakan lembaga pendidikan yang relatif kecil dan yang menawarkan kursus-kursus singkat, lembaga-lembaga ini di masa mendatang akan tetap menjembatani jurang yang terdapat pada industrialisasi Jepang. Selanjutnya Toyoda menerangkan kunci utama kemajuan Jepang terletak pada faktor manusia seperti pengetahuan dan teknologi yang mereka miliki sebelum masa perang, dan kunci pertumbuhan selanjutnya bergantung kepada akumulasi sumber daya pendidikan yang mereka miliki. Sumber daya pendidikan yang dimiliki Jepang diakui oleh Sarjana barat.

Peran utama pendidikan dalam modernisasi Jepang telah menarik banyak minat para akademisi yang datang dari negara-negara maju. Tidak hanya dari negara maju, negara-negara berkembang dengan penuh minat ingin memetik pelajaran dari pengalaman bangsa Jepang.

Banyak sarjana mempelajari peranan pendidikan dalam modernisasi Jepang. Seorang Sarjana yang bernama E.O Reischuer (Toyoda. 1985. 234), menyatakan sebagai berikut: “ Tingginya presentase masyarakat Jepang yang bisa baca tulis dan standar pendidikan yang tinggi merupakan faktor utama keberhasilan Jepang dalam mengejar ketertinggalannya dari negara-negara barat di abad ke sembilan belas, kemudian berlanjut pada periode berikutnya di mana Jepang menempatkan dirinya sebagai pimpinan ekonomi. Tak satupun hal yang menjadi faktor utama yang mendukung keberhasilan Jepang selain dari Sistem Pendidikannya”.

Toyoda mengamati fungsi sekolah kejuruan dalam proses modernisasi Jepang. Pengamatan tersebut difokuskan pada sekolah kejuruan yang pertama didirikan. Ia menyimpulkan terdapat beberapa karakteristik mengenai sekolah kejuruan. Berikut uraian dari karakteristik sekolah kejuruan:

1. *Lingkungan Sosial Sekolah Kejuruan.*

Sama halnya dengan pendidikan umum, lingkungan sosial sekolah kejuruan Jepang sangat mendukung perkembangannya, seperti masyarakat Jepang, homogenitas suku bangsa dan bahasanya, tingginya daftar melek huruf dan tingkat kecerdasan yang tinggi merupakan tempat yang subur berkembangnya sekolah kejuruan di Jepang.

2. *Sistem yang Fleksibel.*

Sekolah kejuruan menawarkan program yang beraneka ragam, antara lain terdapat Sekolah Kejuruan di bidang pertanian, industri, perdagangan, perikanan, dan kelautan. Banyak lagi yang lainnya seperti sekolah menjahit, pembuatan bunga plastik, merajut dan ekonomi rumah tangga. Waktu belajar juga fleksibel mulai dari penuh waktu seharian maupun paruh waktu di malam hari, hari minggu maupun hari libur. Jangka waktu sekolah pun bervariasi. Dari yang enam bulan sampai empat tahun.

3. *Fasilitas bagi pendidikan non formal.*

Teknologi dan keterampilan disediakan bagi setiap sekolah kejuruan dan *In Company-Training*. Fasilitas tersebut dapat menjadi gambaran yang sebenarnya dari proses industrialisasi Jepang.

4. *Guru yang antusias dan murid yang rajin.*

Keberhasilan di bidang pendidikan ditentukan oleh tingkat keseriusan guru dan siswa, dan dalam hal pendidikan kejuruan di Jepang, terdapat keseriusan antara guru/seniman dengan murid-murid. Meskipun pendidikan kejuruan dianggap lebih rendah oleh sebagian orang dibandingkan dengan sekolah menengah, namun guru-

guru sangat antusias memperkenalkan teknologi baru, sementara siswanya bersungguh-sungguh dalam memahaminya.

5. *Kebijakan Pendidikan yang Positif.*

Kebijakan pemerintah dalam bidang pendidikan sejak periode Meiji dan tatkala kondisi keuangan pemerintah dalam kesulitan. Subsidi pemerintah pada Pendidikan kejuruan menunjukkan sikap pemerintah yang menjadikan subsidi tersebut sebagai investasi guna menerapkan pendidikan yang benar-benar dibutuhkan dikalangan dunia industri.

Keseriusan pemerintah Jepang dalam bidang pendidikan dapat dilihat dari suatu kebijakannya dalam mempertahankan tenaga-tenaga pendidik yang professional supaya tidak keluar mencari pekerjaan dan berhenti menjadi kepala sekolah. Kebijakan tersebut adalah menetapkan gaji kepala sekolah sama dengan gaji seorang gubernur. Kemudian tenaga-tenaga yang cakap yang baru pulang dari luar negeri digunakan untuk menerjemahkan buku-buku pelajaran. Pemerintah dan masyarakat Jepang bekerja keras bersama-sama mewujudkan sekolah kejuruan dalam membuka jalan untuk membantu modernisasi dan industrialisasi.

2.4.2. Peranan Pendidikan Kejuruan Di Indonesia.

Pendidikan kejuruan akan berperan penting dalam perkembangan industrialisasi dan perekonomian Indonesia baik secara makro maupun mikro. Para skala makro lulusan SMK mempunyai bekal ketrampilan yang siap bekerja di berbagai jenis industri sesuai dengan ketrampilan yang dimilikinya. Menurut data statistik yang dikeluarkan BPS tahun 2004, bahwa lulusan SMK hanya memberikan sumbangan kecil pada angka struktur pengangguran terbuka, yaitu sekitar 9.16%. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari tamatan SMK langsung mendapatkan pekerjaan karena kepercayaan dari dunia usaha dan dunia industri. Untuk skala mikro tamatan SMK dengan modal ketrampilan yang berguna sepanjang hayat/ *life skills* sanggup mandiri dengan berwiraswasta sesuai dengan ketrampilan yang dimilikinya. (Sekolah Menengah Kejuruan, Dikmenjur, DEPDIKNAS, Jakarta 2007)

Di zaman globalisasi ini dan era perdagangan bebas tamatan SMK tetap akan memegang peranan penting dalam berbagai sektor ekonomi. Hal ini tercermin dalam motto SMK berikut ini ,yaitu siap kerja, cerdas dan kompetitif. Tamatan SMK tidak diragukan lagi akan siap bekerja di berbagai industri yang relevan karena mereka dibekali ketrampilan dan pengetahuan bekerja dibidangnya, sehingga mereka tidak perlu dilatih lagi. Mereka juga dibekali kemampuan untuk membuka usaha sendiri. Tidak hanya siap kerja, tamatan SMK juga cerdas. Kecerdasan yang dimaksud adalah kecerdasan intelektual, kecerdasan spiritual, dan kecerdasan kinestik. Selanjutnya tamatan SMK sanggup berkompetisi sebagai agen perubahan dan pantang menyerah. Sikap ini sudah ditanamkan sejak tahun pertama di SMK. Kemandirian serta kepribadian siswa SMK yang unggul memicu kesiapan mental untuk bekerja atau membuka lapangan usaha ketika lulus kelak.

Guna mengejar ketertinggalan di berbagai bidang Bangsa Indonesia mesti belajar dari bangsa-bangsa yang sudah terlebih dahulu mencapai kemajuan dan kemakmuran. Salah satu negara maju di mana bangsanya sudah terlebih dahulu mencapai kemakmuran adalah Jepang. Sebuah pertanyaan haruslah dijawab untuk mencari tahun faktor apa saja yang menjadikan Jepang mencapai kemakmuran dengan julukan raksasa ekonomi dunia. Padahal, menurut Toyoda dalam bukunya *Vocational School in The Industrialization of Japan*, dalam perang dunia kedua Jepang kehilangan seper empat dari kekayaan nasionalnya seperti fasilitas industri, transportasi, dan fasilitas komunikasi. Meskipun mengalami kehancuran akibat perang dunia ke dua, Jepang bersama Jerman secara mengagumkan berhasil kembali membangun negaranya dan menjadikan mereka masuk kedalam golongan negara-negara maju.

2.5. Legalitas Formal Keberadaan SMK.

Keberadaan SMK merupakan implementasi dari UU No. 20 Tahun 2003 tentang system pendidikan nasional. Seperti yang tercantum pada pasal 15 mengenai jenis pendidikan serta penjelasannya, sebagai berikut:

Pasal 15

Jenis pendidikan mencakup pendidikan umum, kejuruan, akademik, profesi, vakasi, keagamaan, dan khusus. Penjelasan pasal 15. Pendidikan kejuruan merupakan

pendidikan menengah yang mempersiapkan peserta didik terutama untuk bekerja dibidang tertentu.

Pendidikan menengah di Indonesia dibagi ke dalam dua kategori. Pertama, Sekolah Menengah Umum (SMU). Kedua, Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). Selanjutnya pendidikan lanjutan dibagi ke dalam dua kategori, yaitu pendidikan yang berorientasi akademis, seperti sarjana, master, dan doktor, dan pendidikan yang berorientasi profesi yang mempelajari bidang keahlian tertentu. Peserta yang telah menyelesaikan program pendidikan keahlian akan menerima diploma.

Tujuan utama sekolah kejuruan adalah memberi bekal ketrampilan dan pengetahuan-pengetahuan pendukungnya agar siswa dapat menjadi pekerja yang produktif dan mampu bersaing dalam mendapatkan tempat maupun dalam mempersiapkan diri untuk meniti karir yang lebih tinggi.

Penjelasan lengkap mengenai strategi pengembangan SMK di Indonesia terdapat dalam laporan yang berbentuk buku dengan Judul “ *Ketrampilan Menjelang 2020 untuk era global*. Depdiknas (1999). Dalam laporan itu disebutkan bahwa hal yang paling dasar dari strategi pengembangan SMK di Indonesia adalah tuntutan ekonomi dan demografi. Ada dua laporan mengenai hal ini, yaitu pertama laporan Bank Dunia tahun 1991 dan yang terakhir laporan studi *GTS* tentang pengenalan pelatihan yang berorientasi pasar kerja.

2.6. Program Pelatihan Pada SMK

Saat ini ada 1,8 juta siswa SMK yang berusia antara 16-19 tahun dan berstatus sebagai siswa reguler. Biaya pendidikan mereka merupakan porsi terbesar investasi nasional dalam pendidikan pelatihan kejuruan. Kebutuhan siswa SMK saat ini harus diarahkan pada kerangka kebutuhan nasional yang lebih luas termasuk kebutuhan untuk meningkatkan ketrampilan pekerja yang sudah ada di industri dan memberikan kesempatan kepada orang-orang dewasa untuk mendapatkan keterampilan-keterampilan yang bersifat umum. Diperkirakan terdapat 60 juta pekerja yang masih aktif bekerja samapai dengan 20 tahun yang akan datang. (Depdiknas,1999).

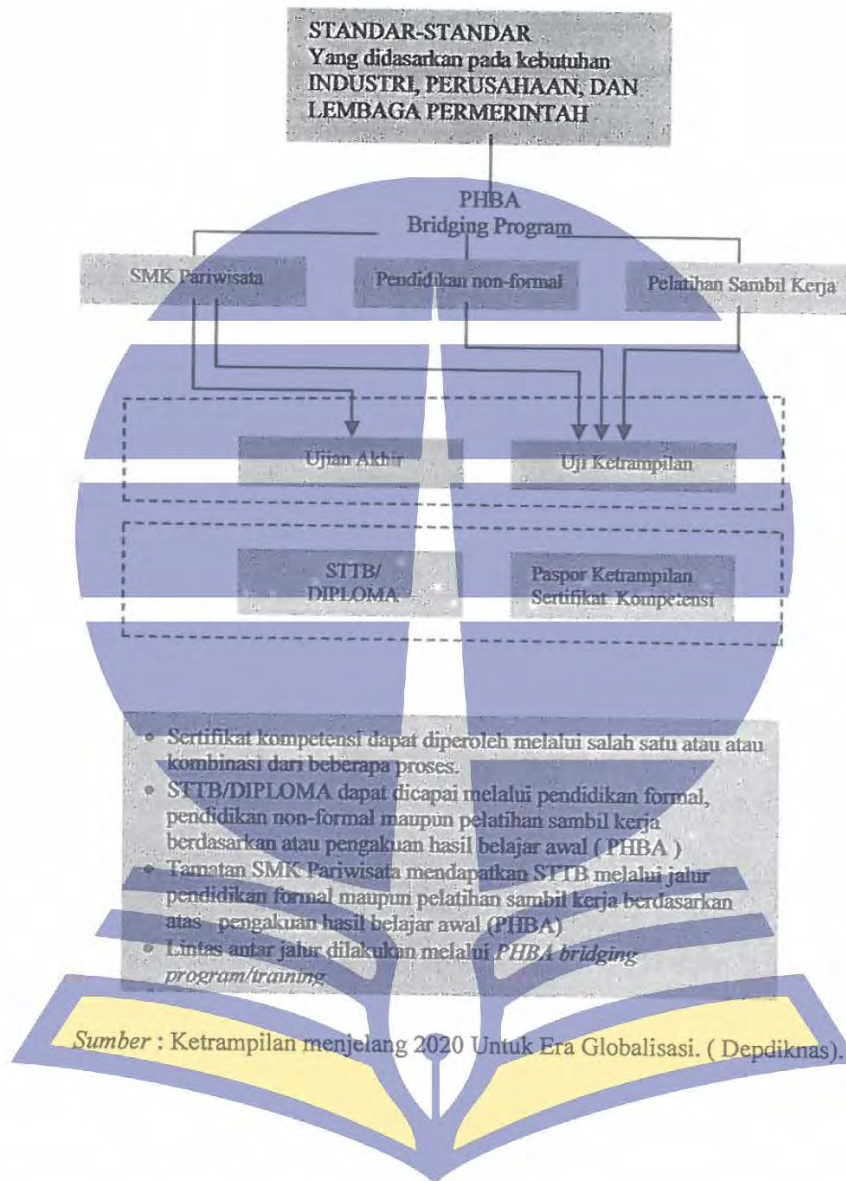
Para siswa SMK melaksanakan program belajar penuh sebelum memasuki lapangan kerja. Mereka harus bersaing dengan ketat mendapatkan tempat kerja. Atas dasar situasi tersebut, diharapkan selama mereka mengikuti pendidikan kejuruan dan

melakukan kerja praktik di satu atau beberapa perusahaan. Untuk itu mereka juga memerlukan pelajaran keterampilan umum, matematika, bahasa, pendidikan kebudayaan, dan lain-lain. Pengembangan keterampilan industri tidak berlawanan dengan kebutuhan-kebutuhan tersebut. Industri membutuhkan karyawan yang fleksibel dan memiliki kemampuan menghitung, berkomunikasi, bekerja dalam kelompok, serta sebagai warga Negara yang bertanggung jawab, mereka harus beradaptasi dengan teknologi baru.

Industri tidak hanya membutuhkan ketrampilan teknis dalam proses kerja tertentu, namun juga membutuhkan ketrampilan umum yang relevan. Oleh karena itu pengembangan standar kompetensi memerlukan pendekatan yang fleksibel. Untuk memenuhi kebutuhan industri yang sebagai pengguna jasa tamatan SMK, pihak industri mengusulkan beberapa kombinasi antara *on job* dan *off job training*. Semua program dimulai dengan belajar tentang dasar-dasar kejuruan di tahun pertama. Selanjutnya siswa akan menempuh program gabungan *work-based learning* dan *school – based learning*. Program-program pendidikan yang mempunyai komponen kerja industri yang lebih besar akan memberikan kepada anak didik pengalaman kerja yang lebih intensif dan sebagai nilai tambah tingkat kompetensi dan pengamalan yang dimilikinya menjadi jauh lebih baik. Oleh karena itu dalam meningkatkan jumlah kesempatan kerja praktik harus disesuaikan terus menerus. Minimal setiap siswa mendapatkan praktek kerja industri (prakerin) 3 bulan selama tiga tahun di SMK sehingga dapat meningkatkan kompetensinya. Pengembangan pelatihan system modul akan membantu memberikan wawasan dalam menyesuaikan dengan kesempatan kerja yang ada dan kebutuhan para siswa, di samping memberikan kemudahan dalam penjadwalan kegiatan sekolah.

Penerapan sistem modul yang telah dikembangkan akan membantu program yang telah ada. Program modul juga dapat disusun sedemikian rupa sehingga pelatihan-pelatihan jangka pendek dapat digabungkan menjadi suatu program yang telah mengarah pada kompetensi – kompetensi yang lebih luas yang dapat memenuhi kebutuhan pelatihan perseorangan maupun perusahaan-perusahaan tertentu.

Gambar 2.3
Jalur Menuju sertifikat Kompetensi.





3. LANDASAN TEORI

3.1. Definisi Variabel

3.1.1. Definisi Organisasi Menurut Orientasinya.

Berdirinya sebuah organisasi mempunyai dua tujuan, yaitu: Pertama, organisasi yang mempunyai tujuan untuk mendapatkan laba atau *Profit-sector organization*, kedua, organisasi yang bukan bertujuan mencari keuntungan yang lazim disebut organisasi nirlaba atau *Non-profit organization*. Perusahaan baik swasta maupun perusahaan pemerintah merupakan organisasi berorientasi laba. Sedangkan lembaga-lembaga sosial dan keagamaan, rumah sakit, dan institusi pendidikan termasuk kedalam organisasi nirlaba.

Karena kelangkaan sumber dana dan ketatnya persaingan untuk mendapatkan dana untuk kebutuhan menjalankan kegiatan organisasi, maka organisasi nirlaba, yang dulunya melakukan promosi hanya dari mulut ke mulut, sekarang mau tidak mau harus menggunakan prinsip-prinsip pemasaran dalam memasarkan produk layanan jasa yang diberikannya. Oleh sebab itu organisasi nirlaba seperti rumah sakit, sekolah, akademi, universitas, museum, kelompok kesenian telah berubah dari organisasi yang semula berorientasi produk menjadi organisasi yang berorientasi ke pelanggan, yaitu organisasi yang mampu mengidentifikasi, memuaskan, dan mengantisipasi kebutuhan serta keinginan pelanggannya.

Hanagan (2007. 12) dalam bukunya "*Marketing For Non-Profit Sector*" mengklasifikasikan organisasi nirlaba ke dalam tiga jenis, yaitu menurut sumber keuangan, tipe produk/jasa, bentuk organisasi, sbb.:

1. *Sumber Keuangan*: Berasal dari bantuan pemerintah, hibah, sumbangan sukarela dll.
2. *Tipe produk atau jasa yang diberikan*: Organisasi yang memproduksi barang/*tangible product*/jasa/*service*.
3. *Bentuk organisasi*.
 - *donatif*. Sebuah organisasi yang hanya mengandalkan pendapatannya dari sumbangan donatur.

- *komersial*, Sebuah organisasi yang mengenakan bayaran kepada penggunanya karena jasa yang diberikan.
- *mutual*, Organisasi yang sepenuhnya dikontrol oleh penggunanya.
- *Entrepreneurial*, organisasi yang dikontrol oleh professional.

Kepemilikan Golf Clubs sering berada di tangan anggotanya namun dioperasikan secara komersial. Organisasi semacam ini dinamakan *commercial/mutual*. Gedung-gedung milik yayasan biasanya dimiliki oleh anggota, akan tetapi mengenakan bayaran bagi siapa yang menggunakannya. Organisasi keagamaan dan partai politik mendapatkan dana dari anggotanya dan dimiliki oleh para anggotanya. Organisasi tipe ini disebut *donative/mutual*. Organisasi kesenian dan Palang Merah merupakan organisasi yang termasuk ke dalam bentuk *donative/entrepreneurial*, karena keuangannya berasal dari sumbangan dan dijalankan oleh para professional.

Berdasarkan pengertian tersebut lembaga pendidikan mulai dari tingkat Taman Kanak-Kanak sampai Perguruan Tinggi, dimana SMK-WI termasuk di dalamnya, merupakan organisasi jasa nirlaba yang bergerak dalam bidang pendidikan. Adapun bentuk organisasinya adalah *komersial/entrepreneurial*, yaitu sebuah lembaga yang sebagian besar dananya berasal dari yayasan, siswa, dan pemerintah yang dikelola oleh para professional.

3.1.2. Definisi Jasa

Philip Kotler (Hanagan, 1992: 35) memberikan pengertian mengenai produk : “Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk diperhatikan, dibeli, digunakan atau dikonsumsi yang dapat memenuhi sebuah keinginan atau kebutuhan. Termasuk di dalamnya barang-barang berwujud, jasa, individu, tempat, organisasi dan ide”.

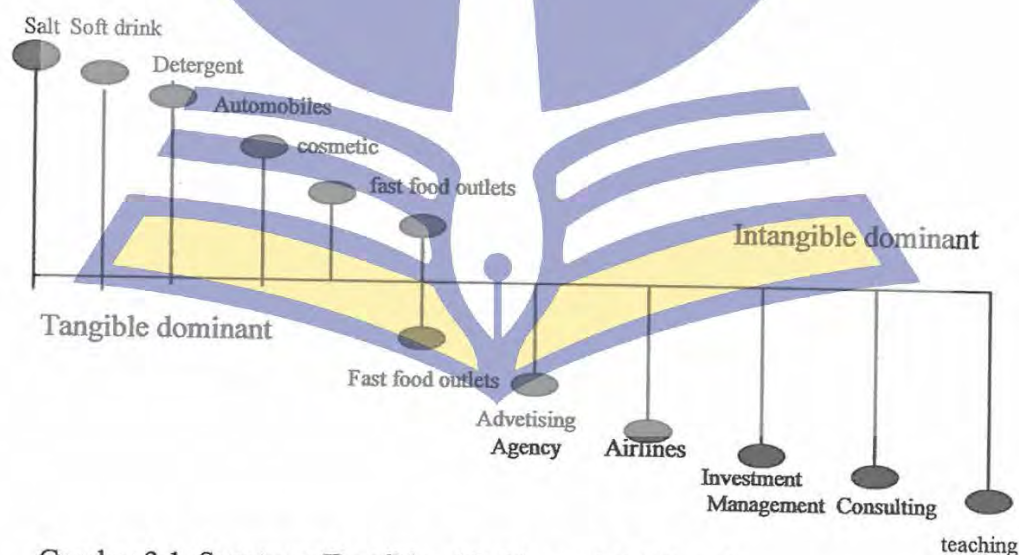
Zeithaml (1996:5) mendefinisikan jasa sebagai berikut: “ Secara sederhana jasa didefinisikan sebagai suatu perbuatan, proses, atau kinerja. Dalam artian luas jasa adalah semua aktifitas ekonomi yang *output*-nya tidak berupa produk fisik, dikonsumsi saat diproduksi, dan terdapat nilai tambah dalam bentuk *intangible*”.

Kotler (Tjiptono 2007. 11) mendefinisikan produk jasa sbb: “ Setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu ”

Dari beberapa definisi dapat ditarik satu kesimpulan bahwa produk jasa adalah bersifat tidak berwujud atau *intangibles*. Meskipun demikian, produk jasa dapat saja berhubungan dengan produk fisik maupun tidak. Maksudnya, ada produk jasa murni seperti jasa konsultasi, akuntan, pengacara, guru, penyanyi, pengasuh bayi dll. Ada pula jasa yang memerlukan produk fisik untuk persyaratannya, misalnya gudang dan jasa pergudangan, komputer dan jasa penerbangan, dan warnet.

3.1.3. Karakteristik Jasa

Zeithaml dan Bitner (2006. 22) menjelaskan masing-masing karakteristik layanan jasa seperti yang terlihat pada kontinum yang mirip dengan *spectrum tangible*. Layanan jasa lebih cenderung *heterogen*, lebih *intangible*, lebih sukar dievaluasi dibandingkan dengan barang. Namun perbedaan antara layanan jasa dengan barang bukanlah perbedaan hitam putih.



Gambar 3.1. Spectrum Tangible (Zeithamml & Bitner)

1. *Intangibility*

Bila barang merupakan suatu objek, alat, material, atau benda; maka jasa justru merupakan perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja, atau usaha. (Tjiptono, 2007). Bila barang dapat dimiliki, maka jasa hanya dapat dikonsumsi tetapi tidak dapat dimiliki. Walaupun sebagian besar jasa dapat berkaitan dan didukung produk fisik, esensi dari apa yang dibeli pelanggan adalah kinerja yang diberikan oleh pihak tertentu kepada pihak lain.

Seorang konsumen jasa tidak dapat menilai hasil dari sebuah jasa sebelum ia mengalami atau mengkonsumsinya sendiri. Bila pelanggan membeli jasa tertentu, maka ia hanya menggunakan, memanfaatkan, atau menyewa jasa tersebut. Pelanggan tersebut tidak lantas memiliki jasa yang dibelinya. Produk jasa sulit dievaluasi karena dapat menimbulkan ketidakpastian dan persepsi risiko yang besar. Oleh karena itu, untuk menekan ketidakpastian, para pelanggan acapkali memperhatikan symbol, tanda, petunjuk atau bukti fisik kualitas jasa yang bersangkutan. Mereka akan menyimpulkan kualitas jasa dari tempat (*place*), orang (*people*), peralatan (*equipment*), bahan dan materi komunikasi (*communication materials*), symbol (*symbol*), dan harga (*price*) yang mereka amati. Kesimpulan yang dibuat oleh para pelanggan akan banyak dipengaruhi oleh atribut-atribut yang bersifat objektif dan dapat dikuantitatifkan, maupun atribut yang sangat subjektif dan bersifat perseptual.

2. *Heterogeneity*

Jasa bersifat sangat beragam karena merupakan *non-standardized output*, artinya terdapat banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan di mana jasa tersebut diproduksi. Sebagai contoh, dua orang yang datang ke salon yang sama dengan meminta model rambut yang sama tidak akan mendapatkan hasil yang seratus persen identik. Pengalaman berlibur ke Pantai Kuta akan bervariasi menurut sesuai dengan waktu yang berbeda. Hal demikian terjadi karena jasa melibatkan unsur manusia dan proses konsumsi dan produksinya. Berbeda dengan mesin, orang biasanya tidak bisa diprediksi dan cenderung tidak konsisten dalam hal sikap dan prilakunya.

3. *Simultaneous Production and Consumption*

Barang biasanya diproduksi terlebih dahulu, kemudian dijual, baru dikonsumsi. Sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu kemudian baru diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama. Sebagai contoh, sebuah mobil diproduksi di Detroit, dikirim ke San Fransisco, dijual dua bulan kemudian, dan dikendarai pada tahun berikutnya. Jasa restoran tidak akan disediakan sebelum dijual dan jasa makanan diproduksi dan dikonsumsi pada waktu bersamaan. Praktik dokter gigi sebagai salah satu contohnya. Dokter gigi tidak dapat memproduksi jasanya tanpa memperhatikan kehadiran pasien. Interaksi antara penyedia jasa dan pengguna jasa merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa.

Faktor lain yang perlu pula diperhatikan secara cermat adalah ketersediaan dan akses terhadap fasilitas pendukung jasa. Sebagai contoh, sebuah universitas membutuhkan ruang kuliah yang nyaman, fasilitas multimedia, OHP, mesin fotokopi, toko buku, *CD-ROM*, serta perpustakaan.

4. *Perishability*

Perishability berarti jasa merupakan komoditas yang tidak tahan lama, tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang di waktu datang, dijual kembali, atau dikembalikan (Zeithaml et.al. 2003. 57). Kursi pesawat yang kosong, kamar yang tidak dapat dihuni, atau jam tertentu tanpa pasien di tempat praktik dokter umum akan berlalu atau hilang begitu saja karena tidak dapat disimpan.

3.1.4. Definisi Pelanggan

Keberadaan suatu organisasi sepenuhnya tergantung kepada pelanggan dan pelanggan juga yang menjadi alasan utama mengapa sebuah organisasi didirikan. Tanpa pelanggan tidak akan ada organisasi. Bisa dibayangkan sebuah organisasi, misalnya sebuah restaurant, tidak ada pengunjung, pasti tutup. Sebuah bank dimana para nasabah/pelanggan menarik simpanannya akan menjadikan bank tersebut bangkrut. Sebuah *supermarket* yang pelanggannya pindah ke supermarket lain akan membuatnya merugi kemudian tutup alias bangkrut. Tidaklah berlebihan apabila pelanggan diistilahkan sebagai raja; *customer is the king.* Oleh sebab itu organisasi apapun bentuknya baik itu pemerintah, perusahaan swasta, yayasan, LSM, Sekolah,

Rumah Sakit, Pesantren, dan lain-lain, harus berupaya untuk memuaskan pelanggannya dengan memenuhi keinginan dan kebutuhan mereka serta mengantisipasi apa-apa yang diinginkan dan dibutuhkan pelanggan di masa yang akan datang. “Pelanggan adalah orang yang membayar untuk mendapatkan barang atau jasa” (wordnet.princeton.edu/perl/webwn). Dalam kaitannya dengan institusi pendidikan definisi diatas, para siswa merupakan pelanggan utamanya karena mereka membayar untuk mendapatkan jasa, yaitu jasa pendidikan. Pengertian tersebut merupakan pengertian sempit dimana para siswa merupakan pelanggan utama institusi pendidikan.

Menurut Gazpersz (Fatchurrahman, 2007. 25), pelanggan dibagi menjadi 3 jenis, yaitu:

1. Pelanggan internal (*internal customer*), yaitu orang yang berada dilingkungan perusahaan yang mempengaruhi kinerja perusahaan;
2. Pelanggan antara (*intermediate customer*), yaitu mereka yang bertindak atau berperan sebagai perantara, bukan sebagai akhir suatu produk;
3. Pelanggan eksternal (*exsterna customer*), adalah sebagai pemakai akhir suatu produk, atau disebut dengan pelanggan nyata (*real customer*).

Dalam artian yang lebih luas pelanggan sekolah dibagi kedalam pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan eksternal utama sekolah adalah para siswa. Pelanggan eksternal kedua dan berikutnya disebut *stake holder*, yang berarti pihak-pihak yang mempunyai kepentingan dengan sekolah. Contoh pelanggan eksternal adalah pengguna tamatan SMK WI, yang terdiri dari dunia usaha dan dunia industri, orang tua, dan pemerintah. Pelanggan internal sekolah terdiri dari tenaga kependidikan dan pendidik (guru). Keragaman pelanggan dari sebuah institusi pendidikan mengharuskan institusi tersebut harus lebih memfokuskan perhatiannya kepada kebutuhan dan keinginan pelanggan dan mengembangkan mekanisme untuk merespon kebutuhan tersebut. Karena keberadaan sebuah organisasi ditentukan oleh ada atau tidaknya pelanggan.

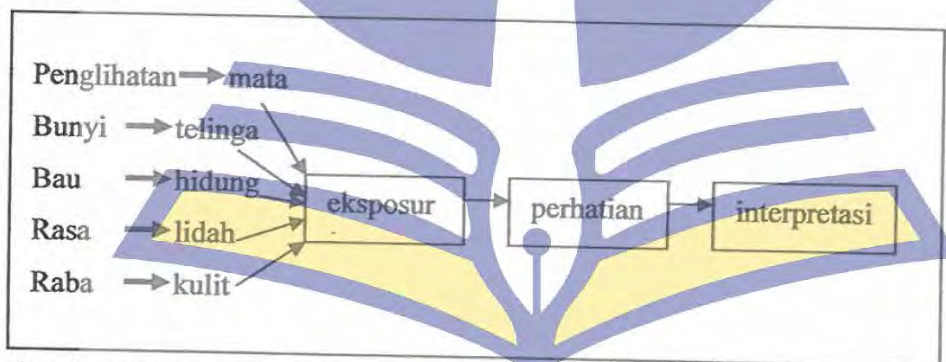
Hal ini sama dengan yang dijelaskan oleh Dale and Bunney.(1999. 36) dalam *Total Quality Management Blueprint* menjelaskan hal berikut : “ *The customer is major reason for an organization’s existence and customer loyalty and retention is perhaps the only measure of organizational success*”

Artinya pelanggan adalah alasan utama sebuah organisasi didirikan dan kebertahanan pelanggan merupakan indikator yang digunakan untuk mengukur sukses atau tidaknya sebuah organisasi

3.1.5. Definisi Persepsi

Terminologi persepsi diambil dari kata bahasa Inggris yaitu *perception*. Asal kata *perception*, menurut kamus Webster, adalah *to perceive means to attain awareness or understanding of, or to become aware through the sense. Perception is the act of perceiving*. Terjemahannya adalah sebagai berikut: Persepsi artinya memperoleh kesadaran atau pengertian, atau menjadi sadar melalui panca indera.

Solomon (Ruyanti 2005:66) mendefinisikan persepsi sebagai proses di mana sensasi yang diterima oleh seseorang dipilih dan dipilah, kemudian diatur dan diterjemahkan. Untuk memahami definisi ini, pertama-tama harus diketahui terlebih dahulu apa yang dimaksud dengan sensasi. Sensasi datang dan dicerna oleh manusia melalui panca indera, yaitu mata, telinga, hidung, mulut, dan kulit yang disebut sebagai sensorik. Input sensorik atau sensasi yang diterima oleh system sensorik manusia disebut stimulus.

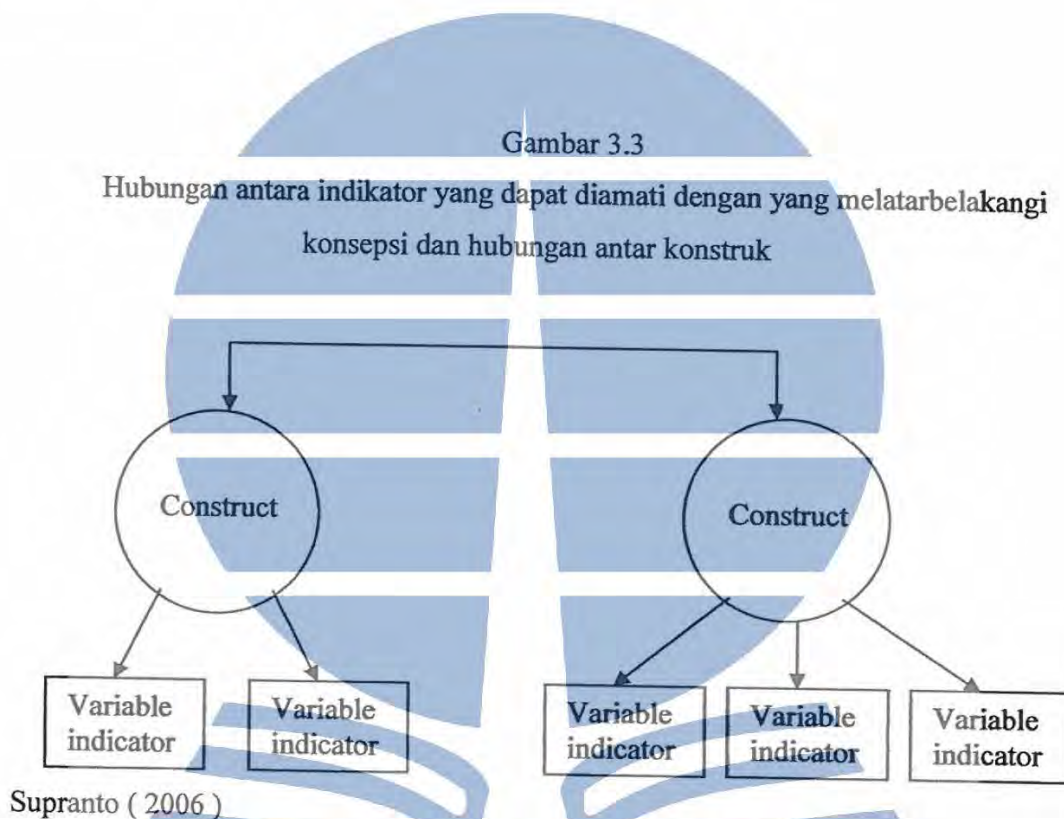


Gambar 3.2. Sekilas proses persepsi (Ruyanti, 2005)

Supranto (2006:44). menjelaskan persepsi pelanggan mengenai mutu suatu jasa sbb: "Persepsi pelanggan mengenai mutu suatu jasa dan kepuasan menyeluruh memiliki beberapa indikator/petunjuk yang bisa dilihat. Pelanggan mungkin tersenyum ketika mereka berbicara mengenai barang atau jasa. Mereka mungkin mengatakan hal-

hal yang bagus mengenai barang atau jasa. Senyum menyatakan suatu bukti bahwa seseorang puas, sebaliknya cemberut mencerminkan kekecewaan”.

Kedua hal tersenyum dan mengatakan hal-hal yang baik merupakan manifestasi atau indikator tentang suatu konstruk (*construct*) yang mungkin disebut: *kepuasan pelanggan*. Konstruk adalah gagasan atau /konsepsi.

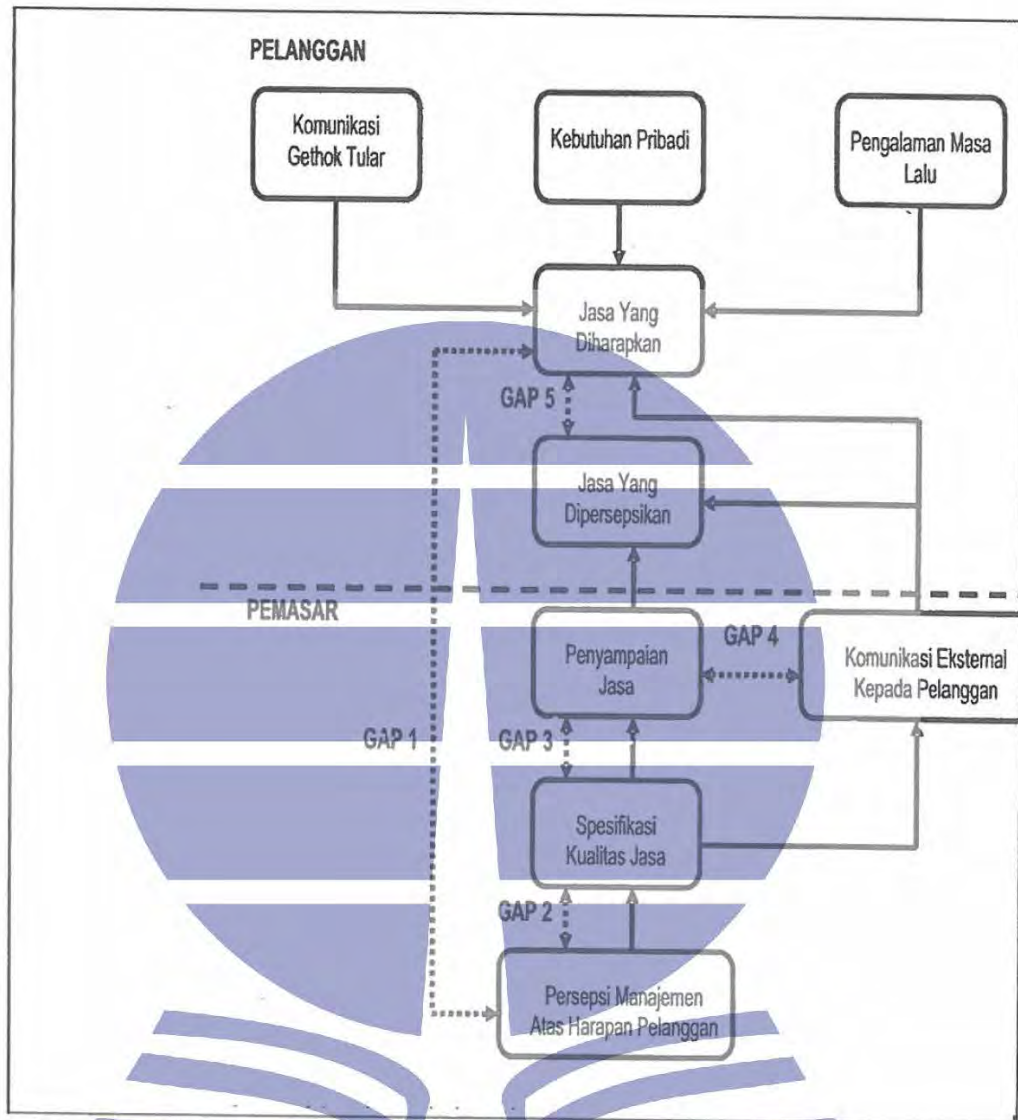


Berbagai kriteria yang terlihat mungkin manifestasi dari suatu dimensi yang mendasari (seperti pelanggan/dimensi mutu). Sebagai contoh, suatu kesimpulan dapat ditarik tentang kebahagiaan orang dengan memperoleh beberapa jenis indikator yang terlihat tentang konstruk kebahagiaan yang mendasari (*underlying happiness construct*). Indikator yang terlihat dapat mencakup senyum, tawa, berkata tentang hal-hal yang bagus/positif. Kalau seorang tertawa, tersenyum, dan berkata tentang hal-hal yang bersifat positif, dapat ditarik kesimpulan bahwa orang ini bahagia. Kenyataan ini menunjukkan bahwa orang ini bahagia dengan memiliki kriteria yang terlihat. (Supranto, 2006)

3.2. Dimensi Kualitas Jasa

Zeithaml & Bitner (2006) menyatakan pelanggan tidak mempersepsikan kualitas berdasarkan satu dimensi, melainkan berdasarkan bermacam-macam faktor yang relevan dengan konteks. Dimensi kualitas jasa diperoleh melalui riset pendahuluan yang dilakukan oleh Parasuraman, Valeria Zeithaml, dan Leonard Berry (Tjiptono, 2007). Dalam riset tersebut mereka mengidentifikasi lima dimensi khusus kualitas jasa yang dapat diaplikasikan ke berbagai macam jasa. Kelima dimensi kualitas jasa tersebut berfungsi sebagai petunjuk untuk kualitas jasa, serta mengembangkan suatu skala untuk pengukurannya, yang disebut dengan *SERVQUAL*. Kelima dimensi tersebut adalah :

1. **Reliabilitas** (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang telah disepakati,
2. **Daya tanggap** (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikannya secara cepat.
3. **Jaminan** (*assurance*), yakni perilaku para karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggan. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
4. **Empati** (*emphaty*), berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5. **Tampilan fisik** (*tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan



Gambar 3.4. Lima kesenjangan Kualitas ((Zeithamml & Parasuraman)

3.3. Model 5 Kesenjangan Kualitas Jasa

Zeithamml dan Parasuraman (Tjiptono,2007) merumuskan 5 kesenjangan yang menyebabkan terjadinya jarak antara ekpektasi dan persepsi pelanggan, seperti yang diilustrasikan pada gambar 3.4. Kelima kesenjangan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen (*knowledge gap*).

Kesenjangan ini berarti bahwa pihak manajemen mempersiapkan ekspektasi

pelanggan terhadap kualitas jasa secara tidak akurat. Beberapa kemungkinan penyebabnya antara lain: informasi yang didapatkan dari riset pasar dan analisis permintaan kurang akurat; interpretasi yang kurang akurat atas informasi mengenai ekspektasi pelanggan; tidak adanya analisis permintaan; buruknya atau tiadanya aliran informasi keatas (*upward information*) dari *staff front line* yang melayani pelanggan ke pihak manajemen; dan terlalu banyak jenjang manajerial yang menghambat atau mengubah informasi *front line* ke pihak manajemen. Sebagai contoh, manajemen sekolah beranggapan bahwa sarana dan prasarana sekolah merupakan kebutuhan dasar siswa yang harus disediakan untuk kegiatan belajar. Ternyata sikap guru dan pelayanan administrasi merupakan hal yang dianggap cukup penting oleh siswa.

2. Kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi jasa (*standard gap*)

Kesenjangan ini berarti spesifikasi kualitas jasa tidak konsisten dengan persepsi manajemen terhadap ekspektasi kualitas. Penyebabnya antara lain: tidak adanya standar kinerja yang jelas; kesalahan perencanaan atau prosedur perencanaan yang tidak memadai; manajemen perencanaan yang buruk; kurangnya penetapan tujuan yang jelas dalam organisasi; kurangnya dukungan dan komitmen manajemen puncak terhadap perencanaan kualitas jasa; kurangnya sumber daya; dan situasi permintaan berlebihan. Contohnya dalam mata pelajaran produktif, seperti pengelolaan makanan, semua siswa untuk kelas 1 harus mempunyai kompetensi dalam menyiapkan hidangan pembuka ala barat. Harapan tersebut masih belum jelas karena tidak memerinci berapa macam hidangan pembuka yang mereka harus kuasai.

3. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*delivery gap*)

Kesenjangan ini berarti bahwa spesifikasi kualitas tidak terpenuhi oleh kinerja dalam produksi dan penyampaian jasa. Sejumlah penyebabnya antara lain: spesifikasi kualitas terlalu rumit dan atau terlalu kaku; para karyawan tidak menyepakati spesifikasi tersebut dan karenanya tidak memenuhinya; spesifikasi tidak sejalan dengan budaya *corporate* yang ada; manajemen operasi jasa yang buruk; kurang

memadainya aktivitas *internal marketing*; serta teknologi dan sistem yang ada tidak memfasilitasi kinerja sesuai dengan spesifikasi. Kurang terlatihnya karyawan, beban kerja terlampau berlebihan, dan standar kinerja tidak dapat dipenuhi karyawan (terlalu tinggi atau tidak realistis) juga terjadinya penyebab kesenjangan ini. Selain itu, karyawan juga dihadapkan dengan standar-standar yang saling bertentangan satu sama lainnya. Sebagai contoh, para guru diwajibkan melakukan remedial bagi siswa yang belum lulus suatu kompetensi suatu mata pelajaran. Hal ini masih sulit dilakukan karena banyaknya jumlah siswa dan waktu guru yang sangat terbatas.

4. Kesenjangan antara penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal (*Communication eksternal gap*)

Kesenjangan ini berarti janji-janji yang disampaikan melalui aktivitas pemasaran tidak konsisten dengan jasa yang disampaikan kepada para pelanggannya. Hal ini bisa disebabkan oleh beberapa faktor, di antaranya: perencanaan komunikasi pemasaran tidak terintegrasi dengan operasi jasa; kurangnya koordinasi antara aktivitas pemasaran eksternal dan operasi kampanye komunikasi pemasaran sesuai dengan spesifikasi tersebut; dan kecenderungan untuk melakukan "*over promise, under delivery*". Iklan dan slogan/janji perusahaan sering mempengaruhi ekspektasi pelanggan. Jika penyedia jasa memberikan janji berlebihan maka resiko adalah harapan pelanggan bisa membubung tinggi dan sulit dipenuhi. Contohnya sebuah lembaga pendidikan menawarkan program penempatan kerja bagi siswa yang kuliah di lembaga tersebut. Akan tetapi setelah mendaftarkan diri siswa mengalami kekecewaan karena yang disalurkan bekerja hanya siswa yang termasuk ke dalam peringkat ke-1 sampai dengan peringkat ke-5, selebihnya tidak.

5. Kesenjangan jasa yang dipersepsikan dengan jasa yang diharapkan (*Service gap*)

Kesenjangan ini berarti jasa yang dipersepsikan tidak konsisten dengan jasa yang diharapkan. Kesenjangan ini dapat menimbulkan sejumlah konsekwensi negatif, seperti kualitas buruk (*negatively confirmed quality*) dan masalah kualitas; komunikasi getok tular yang negatif; dampak negatif terhadap citra korporat atau citra lokal; dan kehilangan pelanggan. Kesenjangan ini terjadi apabila pelanggan mengukur

kinerja/prestasi perusahaan/institusi berdasarkan kinerja yang berbeda, atau dapat juga mereka keliru menginterpretasikan kualitas jasa yang bersangkutan. Contohnya, siswa menganggap guru yang disiplin dan tegas sebagai guru galak, padahal sikap disiplin dan tegas dari seorang guru merupakan contoh tauladan yang bermanfaat bagi siswa.

Melalui analisis terhadap berbagai skor kesenjangan ini, penyedia jasa tidak hanya dapat menilai kualitas keseluruhan jasanya sebagaimana dipersepsikan pelanggan, namun juga bisa mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci dan aspek-aspek dalam setiap dimensi tersebut yang membutuhkan penyempurnaan kualitas. Instrumen *SERVQUAL* juga dapat dipergunakan untuk keperluan lain seperti membandingkan skor suatu penyedia jasa dengan pesaingnya, atau menilai kualitas layanan yang diterima oleh pelanggan internal sebuah institusi. Tentunya dengan sedikit modifikasi.

3.4. Dimensi Kualitas Pendidikan.

Studi literatur yang penulis lakukan terhadap riset mengenai Dimensi Kualitas Pendidikan menemukan tiga penelitian yang dijadikan rujukan dalam penulisan tesis ini. Pertama, *Defining Quality Education*. (Colby&Witt,2007). Kedua, *Service Quality Dimension of Pharmaceutical Education* (Holdford&Patkar, 2000). Ketiga, *Persepsi Mahasiswa Siswa terhadap Kualitas Jasa Universitas* (Tjiptono, 2007)

3.4.1. Colby dan Witt

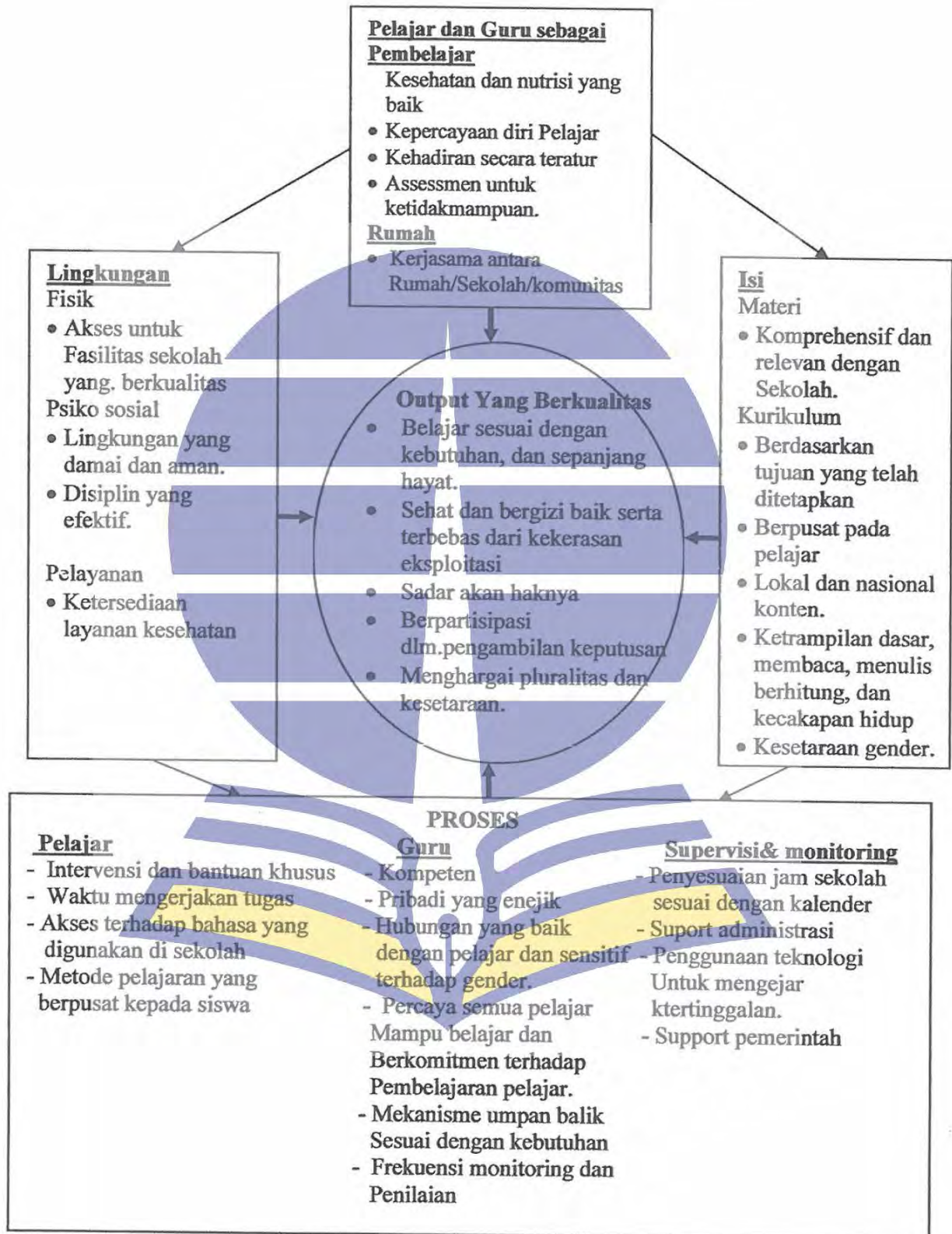
Riset yang dilakukan oleh Colby dan Witt dari *Education Section, Program Division, UNICEF New York* (2000) menyatakan bahwa pengertian mengenai kualitas pendidikan merupakan satu sistem yang kompleks yang terkait erat dengan konteks politik, budaya, dan ekonomi. Ia menjelaskan pengertian kualitas pendidikan sebagai berikut: “Banyak terdapat definisi mengenai layanan pendidikan yang berkualitas yang menunjukkan kompleksitas dari konsep tersebut. Namun terminologi efisiensi, efektifitas, kesetaraan, dan kualitas merupakan terminologi yang sering dijumpai. Colby (2000.7). Seterusnya disimpulkan bahwa terdapat 5 dimensi dasar pendidikan yang berkualitas, yaitu:

1. *Learners/Siswa* yang sehat, bergizi baik dan siap berpartisipasi dalam KBM, termasuk dukungan dari keluarga dan masyarakat;

2. *Environment*/Lingkungan yang sehat, aman, serta memperhatikan keamanan gender, tersedianya sumberdaya dan fasilitas;
3. *Content*/kurikulum serta materi ajar yang relevan untuk memperoleh ketrampilan dasar, seperti baca tulis, berhitung, pengetahuan mengenai gender, kesehatan, pencegahan HIV/AIDS dan perdamaian.
4. *Process*/Proses dimana guru-guru professional menerapkan KBM dengan pendekatan yang terpusat kepada siswa pada kelas yang tertangani dengan baik dan ketrampilan penilaian untuk mengurangi perbedaan;
5. *Outcome*/Hasil belajar yang terdiri dari pengetahuan, ketrampilan dan sikap, yang dihubungkan dengan tujuan pendidikan nasional setiap negara dan berpartisipasi secara positif di masyarakat.

Kelima dimensi dasar pendidikan yang berkualitas merupakan suatu system yang kompleks yang terkait dengan politik, sosial budaya dan ekonomi. Perlu diketahui bahwa kelima dimensi diatas merupakan dimensi-dimensi yang saling terkait erat satu sama lainnya, saling mempengaruhi satu sama lainnya yang kadang-kadang pengaruhnya tidak terlihat dengan jelas. (lihat lampiran 4). Kompleksitas dan saling keterkaitan dimensi pendidikan berkualitas terlihat pada gambar 3.5





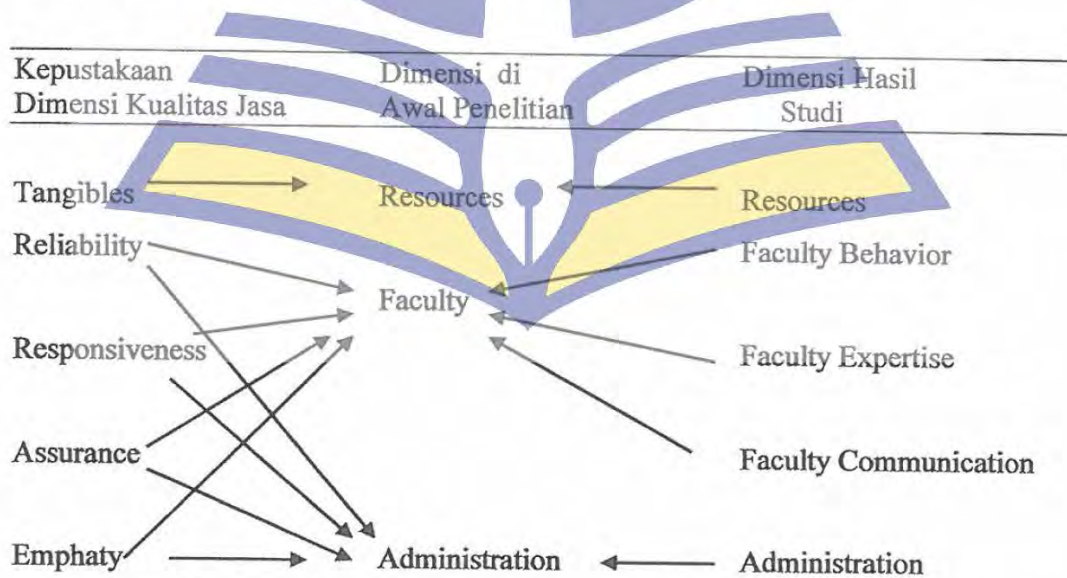
Gambar 3.5. Dimensi Kualitas Pendidikan (Colby. 2000:67)

3.4.2. Holdford dan Patkar.

Kedua peneliti tersebut meneliti persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan jasa pendidikan pada *Department Pharmacy, Virginia Commonwealth University*. Mereka mendefinisikan layanan jasa pendidikan sebagai penilaian menyeluruh oleh siswa atas layanan yang mereka terima sebagai bagian dari pengalaman mereka selama menempuh pendidikan.

Feedback yang diperoleh dari siswa, menurutnya berguna untuk tiga hal. Pertama, *Feedback* dapat dipergunakan sebagai program perbaikan kualitas yang membantu pendidik/universitas memperbaiki layanan dan menciptakan persepsi positif siswa terhadap lembaga pendidikan. Kedua, penilaian kualitas layanan dapat mengidentifikasi kesenjangan antara persepsi siswa dan persepsi pendidik/universitas. Ketiga, penilaian kualitas layanan dapat dipergunakan sebagai langkah strategis dalam memasarkan program pendidikan. Kompetisi di antara sekolah sejenis dalam mendapatkan siswa semakin ketat. Oleh karena itu sekolah yang tidak memenuhi kebutuhan dan keinginan siswa dipastikan akan kalah dalam berkompetisi.

Dalam riset ini Holdford pada awalnya membagi dimensi kualitas layanan jasa pendidikan ke dalam 3 dimensi, yaitu *resources, faculty, dan administration*. Selanjutnya dimensi *faculty* dibagi ke dalam 3 dimensi, yaitu *faculty behavior, faculty expertise, dan faculty communication*, seperti terlihat pada gambar 3.6.



Gambar 3.6. Dimensi Kualitas Layanan Pendidikan (Holdford.2000)

Penelitian Holdford menunjukkan bahwa pengukuran kualitas layanan pendidikan merupakan alat yang *valid* dan bermanfaat untuk mengukur kualitas layanan suatu lembaga pendidikan. Jawaban siswa terhadap kuesioner berguna untuk mengetahui atribut-atribut layanan mana yang menjadi sumber kepuasan siswa dan atribut mana yang menyebabkan ketidakpuasan siswa. Riset Holdford menemukan 5 layanan kualitas jasa pendidikan. Mahasiswa menganggap bahwa kelima dimensi kualitas layanan pendidikan tersebut merupakan faktor penting sebagai determinan kepuasan mereka terhadap institusi pendidikan. Namun demikian *faculty members' interpersonal behavior* merupakan faktor determinan yang paling penting. Dimensi berikutnya sebagai determinan penting adalah *administration, resources, faculty member communication, dan faculty member expertise*. (lihat lampiran 4)

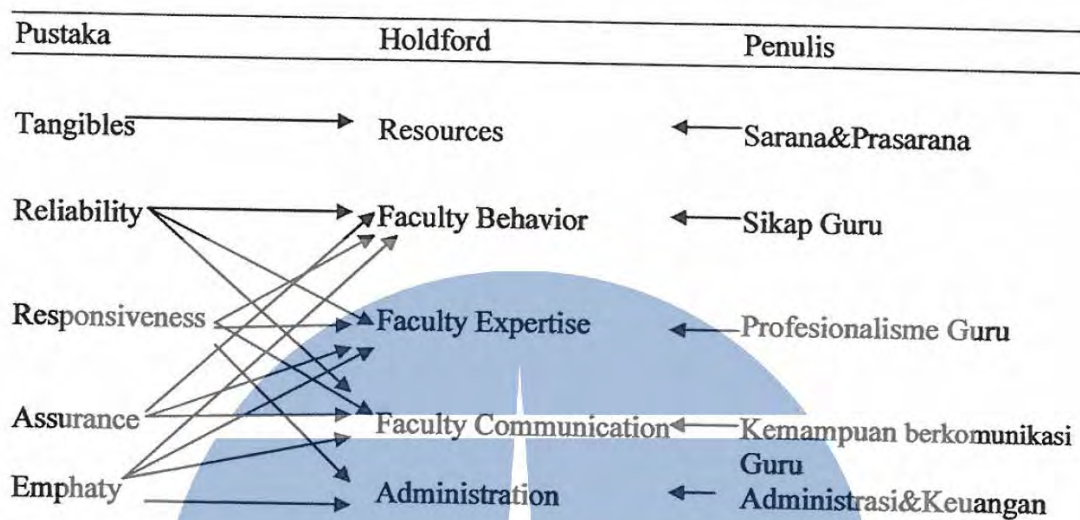
3.4.3. Hampton

Hampton (Tjiptono,2007) melakukan penelitian pada sebuah universitas di Amerika tentang persepsi mahasiswa terhadap kualitas jasa pendidikan. Ia menemukan 7 determinan /dimensi kualitas layanan universitas, diantaranya kualitas pendidikan, pengajaran, kehidupan sosial-personal, fasilitas kampus, usaha yang diperlukan untuk lulus, kehidupan sosial kampus, dan bimbingan mahasiswa.(lihat lampiran 4)

3.4.4. Rujukan Dimensi Kualitas Layanan Pendidikan

Dalam pustaka mengenai jasa, Zeithaml dkk. (1996), mengelompokkan dimensi jasa menjadi 5 dimensi, yaitu dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance*, dimensi *empathy*, dan dimensi *tangibles*. Instrumen pengukuran kualitasnya dinamakan *Servqual*. Zeithaml telah menggunakan pengukuran model *servqual* pada berbagai bidang layanan jasa termasuk di dalamnya jasa layanan dokter, rumah sakit, lembaga pendidikan, bank dan dokter gigi.

Holdford memodifikasi model dimensi jasa Zeithaml kedalam 5 kualitas layanan jasa pendidikan, yaitu Dimensi *resources, faculty behavior, faculty expertise, faculty communication, dan administration*. Sebagai acuan dalam penelitian ini, model penelitian Holdford diadopsi dalam menganalisis persepsi siswa terhadap kualitas layanan SMK Wisata Indonesia, seperti terlihat pada gambar 3.7 berikut ini:



Gambar 3.7
Dimensi Kualitas Layanan Pendidikan yang Diadopsi dari Model Holdford



4. METODE PENELITIAN

4.1. Desain Penelitian

Penelitian ini mendeskripsikan permasalahan di seputar kualitas layanan SMK Wisata Indonesia termasuk persepsi siswa terhadap kualitas layanan yang mereka terima. Desain penelitian yang digunakan adalah desain penelitian deskriptif.

Penelitian ini tidak saja bertujuan untuk mendapatkan pernyataan yang tepat dan jelas atas masalah yang dihadapi, namun juga mendeskripsikannya secara lengkap. Kuncoro (2003.15) menjelaskan pengertian penelitian deskriptif sebagai berikut: “Penelitian deskriptif adalah suatu jenis penelitian yang berupaya untuk memperoleh deskripsi yang lengkap dan akurat dari suatu situasi. Kegiatan ini meliputi pengumpulan data untuk diuji hipotesis atau menjawab pertanyaan mengenai situasi terakhir dari suatu subjek penelitian”.

Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah metode survei dengan alat bantu kuesioner. Dengan metode survei, data dikumpulkan berdasarkan jawaban responden atas daftar pertanyaan yang peneliti diajukan. Metodologi penelitian merupakan proses ataupun langkah-langkah yang bertujuan agar penelitian ini dapat dilakukan secara teratur dan sistematis. Penelitian diawali dengan menentukan topik penelitian, melakukan studi literatur dan lapangan, mengidentifikasi masalah dan batasannya, menetapkan tujuan penelitian yang dilanjutkan dengan tahap pengambilan data, pengolahan data, analisis dan kesimpulan.

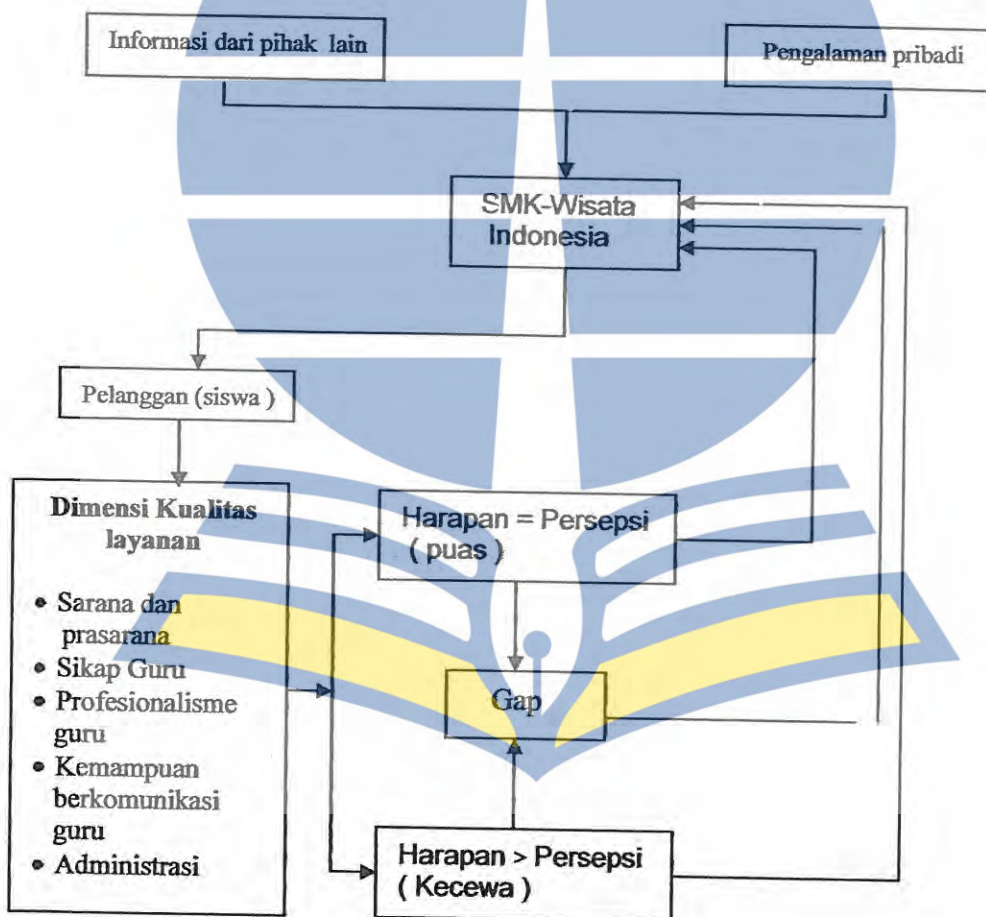
4.2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah 342 orang siswa SMK Wisata Indonesia mulai dari kelas 1 sampai kelas 3. Dari keseluruhan populasi penelitian, maka dipilih siswa kelas tiga yang dijadikan sampel yang berjumlah 92 siswa (22%). Pengambilan siswa kelas 3 sebagai sampel dalam penelitian ini merujuk pada penelitian mengenai dimensi layanan kualitas pendidikan yang dilakukan oleh Holdford (2003.10). Ia memilih mahasiswa tingkat akhir sebagai sampel penelitiannya dengan alasan sebagai berikut: *“Assessment the final P-4 year are particularly important for pharmacy schools to conduct because these perceptions are the ones that students will take with them after graduation. Although these perceptions will probably change over time as*

students become pharmacists and professional experiences reshape perceptions of the value of education experiences, the attitudes developed in the final year are likely to be long lasting”.

Berdasarkan penelitian Holford tersebut, penulis memilih siswa kelas 3 sebagai sampel dalam penelitian. Hal ini penting karena persepsi mereka terhadap SMK Wisata Indonesia merupakan salah satu hal yang terpatrit dalam pikiran mereka setelah mereka tamat sekolah dan berkarir di industri pariwisata, dan persepsi mereka tersebut mengenai sekolahnya tidak akan hilang meski waktu terus berlalu.

4.3 . Model Skematis *Servqual* Penelitian Persepsi siswa



Gambar 4.1
Model Skematis Penelitian (Diadopsi dari model 5 kesenjangan kualitas jasa Zeithamml dkk.)

Alur penelitian persepsi siswa terhadap kualitas layanan SMK Wisata Indonesia di tergambar pada model skematis operasional penelitian gambar 1.7. Ada dua sumber informasi persepsi siswa mengenai kualitas layanan yang mereka dapatkan, yaitu informasi dari pihak lain dan pengalaman masa lalu siswa. Kualitas layanan dalam penelitian ini dibagi ke dalam 5 dimensi kualitas jasa yang mengadopsi model servqual dari Parasuraman *et al.* Kelima dimensi kualitas layanan jasa pendidikan SMK-Wisata Indonesia terdiri dari dimensi sarana dan prasarana, sikap guru, profesionalisme guru, kemampuan berkomunikasi guru, dan administrasi. Selanjutnya dimensi kualitas jasa diuraikan ke dalam 32 variabel yang berfungsi sebagai indikator/atribut kualitas layanan jasa. Konstruk dari persepsi siswa atas kualitas layanan yang mereka terima berupa kepuasan dan ketidakpuasan. Kepuasan siswa berarti harapan mereka atas kualitas layanan sama dengan apa yang dipersepsikan. Ketidakpuasan berarti harapan siswa atas kualitas layanan kurang dari apa yang dipersepsikan.

Penelitian atas 32 atribut kualitas layanan dilakukan untuk mengidentifikasi atribut mana saja yang telah memenuhi harapan siswa, dan atribut mana saja yang belum, dan apakah terdapat kesenjangan (*gap*) antara apa yang diharapkan siswa dengan apa yang dipersepsikannya. Selanjutnya jika terdapat kesenjangan, maka dilakukan pengukuran untuk mengetahui seberapa besar kesenjangan tersebut. Hasil dari penelitian tersebut dijadikan sebagai masukan untuk manajemen SMK WI guna memperbaiki pelayanan di masa yang akan datang.

4.4. Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari 5 unsur dimensi kualitas jasa, yaitu sarana dan prasarana, sikap guru, profesionalisme guru, kemampuan berkomunikasi guru, dan administrasi dan keuangan. Kelima dimensi kualitas layanan pendidikan tersebut dinyatakan dalam 32 pernyataan sebagai indikator/atribut kualitas layanan.

4.5. Definisi Operasional Variabel

Pelayanan Jasa Pendidikan adalah seperti yang tercantum dalam UU Pasal 53 ayat 1 adalah sbb.:

- (1). Penyelenggara atau satuan pendidikan formal yang didirikan oleh pemerintah dan masyarakat berbentuk badan hukum pendidikan.
- (2). Badan hukum pendidikan sebagaimana dimaksud ayat (1) berfungsi memberikan pelayanan pendidikan kepada peserta didik.

Kepuasan Pelanggan adalah terpenuhinya keinginan dan kebutuhan pelanggan baik pelanggan eksternal maupun pelanggan internal atas layanan jasa yang disediakan oleh SMK Wisata Indonesia sebagai penyedia layanan jasa pendidikan tersebut.

Menurut Parasuraman (Tjiptono, 2007:146), ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa: jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan/dipersepsikan (*perceived service*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas jasa baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan dengan *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau buruk.

4.6. Indikator

Indikator yang digunakan untuk penelitian ini adalah indikator kepuasan pelanggan terhadap 5 dimensi mutu yang diterima oleh pelanggan SMK Wisata Indonesia, yaitu 1. Dimensi sarana dan prasarana. 2. Dimensi sikap guru. 3. dimensi profesionalisme guru. 4. Dimensi kemampuan berkomunikasi guru. 5. Dimensi administrasi dan keuangan. Kelima dimensi tersebut diuraikan kedalam 32 variabel sebagai indikator/atribut kualitas layanan jasa.

4.7. Pengukuran Model *Servqual*

Pengukuran model *SERVQUAL* berdasarkan model konseptual yang disusun oleh Parasuraman dan kawan-kawan (Tjiptono 2007,148). Parasuraman mempublikasikan konsep pengukuran *servqual* di *journal of retailing* dengan judul "*SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*". Parasuraman dan kawan-kawan mengajukan operasional *perceived quality* (Q) sebagai "*the degree and direction of discrepancy between customers' perceptions and*

expectation.” Operasional ini dirumuskan dalam dalam persamaan: $Q = P - E$. Persepsi (P) didefinisikan sebagai keyakinan pelanggan berkenaan dengan jasa yang diterima dan dialami. Harapan atau ekpektasi (E) dirumuskan sebagai hasrat dan keinginan konsumen, yaitu apa yang rasakan harus ditawarkan penyedia jasa.

Model *SERVQUAL* didasarkan pada asumsi bahwa konsumen membandingkan kinerja jasa pada atribut-atribut relevan dengan standar ideal untuk masing-masing atribut jasa. Bila kinerja sesuai dengan atau melebihi standar, maka persepsi atas kualitas jasa keseluruhan akan positif dan sebaliknya. Model *servqual* menganalisis kesenjangan antara dua variabel pokok, yakni jasa yang diharapkan (*expected service*), dan jasa yang dialami atau dirasakan (*perceived service*).

Untuk mengukur tingkat kepuasan siswa (persepsi) atas layanan yang mereka dapatkan, dilakukan pembobotan sbb.:

- Angka 5 sangat memuaskan
- Angka 4 memuaskan
- Angka 3 cukup memuaskan
- Angka 2 tidak memuaskan
- Angka 1 sangat tidak memuaskan

Selanjutnya pembobotan tingkat harapan pelanggan yaitu :

- Angka 5 sangat penting
- Angka 4 penting
- Angka 3 cukup penting
- Angka 2 tidak penting
- Angka 1 sangat tidak penting

4.8. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian berupa seperangkat kuesioner yang dibagikan kepada 92 orang siswa kelas 3. Kuesioner ini merupakan model *SERVQUAL* yang didesain untuk mengetahui persepsi dan harapan siswa SMK WI terhadap kualitas layanan jasa yang mereka terima. Kuesioner ini dapat digunakan untuk menghitung kesenjangan antara persepsi dan harapan siswa terhadap kualitas layanan yang mereka terima.

Pernyataan dalam kuesioner menggunakan format skala *likert* yang memungkinkan responden menjawab dalam berbagai tingkatan pada setiap butir yang menguraikan jasa/produk. Penggunaan skala likert mempunyai beberapa kebaikan. Supranto (2006:91) menjelaskan bahwa tipe skala likert tercermin dalam keseragaman skor (*validity of score*) sebagai sebab penggunaan angka yang berkisar dari 1 sampai 5.

4.9. Referensi yang Digunakan dalam Pemilihan Atribut Kualitas Layanan Pendidikan.

Ada 3 kepustakaan yang digunakan sebagai bahan rujukan dalam pemilihan atribut kualitas layanan jasa pendidikan. Pertama, Colby dan Witt (2000) dengan judul penelitian "*Defining Quality Dimension in Education*". Colby menemukan 5 dimensi kualitas layanan pendidikan yang mana dari kelima dimensi tersebut diuraikan menjadi 39 atribut kualitas layanan pendidikan (lihat lampiran 4). Kedua, Holdford dan Pattkar (2003), dengan judul penelitian *Identification of The Service Quality Dimension of Pharmaceutical Education*. Ia menemukan 5 dimensi kualitas layanan pendidikan kemudian diuraikan menjadi 37 atribut/indikator (lihat lampiran 4). Ketiga, Hampton (Tjiptono, 2007) dengan penelitian yang ia lakukan terhadap sebuah universitas di Amerika Serikat. Hampton menemukan 7 dimensi kualitas layanan jasa pendidikan yang kemudian diuraikan menjadi 35 atribut. (lihat lampiran 4).

Atribut-atribut kualitas layanan pendidikan hasil penelitian ketiga pakar tersebut kemudian diseleksi untuk menentukan atribut mana saja yang sesuai dengan kualitas layanan jasa pendidikan yang disediakan SMK Wisata Indonesia. Hasilnya didapatkan 32 atribut yang relevan dengan situasi dan kondisi kualitas layanan jasa pendidikan yang terdapat di SMK Wisata Indonesia. Kelima dimensi tersebut adalah, dimensi sarana dan prasarana, dimensi sikap guru, dimensi profesionalisme guru, dimensi kemampuan berkomunikasi guru, dan dimensi administrasi dan keuangan.

Atribut yang terseleksi kemudian dimasukkan ke dalam kuesioner yang seluruh pernyataannya bersifat tertutup. Hal ini sengaja dilakukan untuk mengarahkan agar jawaban sesuai dengan harapan dan persepsi siswa, dan untuk mengetahui apakah ada kesenjangan antara persepsi dengan harapan mereka.

Kuesioner yang diajukan kepada siswa berisikan dua kategori, pertama, pernyataan berupa persepsi siswa atas 32 atribut kualitas layanan, dan kedua,

pernyataan berupa harapan siswa terhadap ke 32 atribut kualitas layanan yang diterima siswa dengan memeringkatkan tingkat kepentingan dari pernyataan tersebut.

1. Pernyataan berupa persepsi responden terhadap 32 atribut kualitas layanan yang mereka terima;
2. Pernyataan berupa tingkat kepentingan responden terhadap 32 atribut layanan yang mereka terima;
3. Mengukur besaran kesenjangan (*gap*) antara persepsi dengan harapan responden.

Berikut uraian lengkap mengenai 32 atribut layanan jasa pendidikan SMK Wisata Indonesia:

1. Dimensi Sarana dan Prasarana 14 pernyataan, yaitu :

1. Perlengkapan kelas.
2. Alat Bantu mengajar.
3. Tampilan fisik sekolah.
4. Laboratorium komputer.
5. Laboratorium *kitchen*.
6. Laboratorium *housekeeping*.
7. Laboratorium *pastry*.
8. Laboratorium *restaurant*.
9. Perpustakaan.
10. Ketersediaan fasilitas kebutuhan siswa. (fotokopi, alat-alat tulis, rental komputer, internet).
11. Fasilitas toilet.
12. Ketersediaan taman untuk bersantai siswa.
13. Fasilitas kantin.
14. Jajanan yang tersedia di kantin.
- 15.

2. Dimensi Perilaku Guru 5 pernyataan

15. Kedisiplinan guru.

16. Perhatian guru terhadap minat dan bakat siswa.
17. Guru menyapa siswa sebelum pelajaran dimulai.
18. Guru menegur siswa yang membuat gaduh.
19. Absensi guru.

3. Dimensi Profesionalisme guru 4 pernyataan

20. Kemampuan guru dalam menjawab pertanyaan siswa.
21. Guru memperkaya materi pelajaran dengan pengetahuan modern.
22. Penguasaan materi pelajaran oleh guru.
23. Penampilan guru.

4. Dimensi Kemampuan berkomunikasi guru 4 pernyataan

24. Guru berdialog dengan siswa dalam kegiatan mengajar mengajar.
25. Guru berusaha menghidupkan suasana kelas agar tetap bersemangat.
26. Penjelasan materi pelajaran.
27. Guru menyampaikan materi pelajaran secara bervariasi agar tidak membosankan.

5. Dimensi Administrasi dan keuangan 5 pernyataan

28. Petugas administrasi dan keuangan melayani siswa dengan tulus.
29. Petugas administrasi dan keuangan berada di tempat pada saat dibutuhkan.
30. Petugas administrasi dan keuangan melayani siswa dengan cepat.
31. Kemudahan menghubungi sekolah melalui telepon.
32. Petugas administrasi dan keuangan memberitahu siswa mengenai hal penting yang harus mereka ketahui.

4.10. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) terhadap ke 32 pernyataan menemukan ada 3 pernyataan yang tidak valid. Suatu pertanyaan/pernyataan dikatakan valid adalah apabila *correlated item total-correlation* suatu pernyataan sama atau lebih besar dari R tabel, dimana pada uji validitas diatas R tabel

Tabel 4.2
Uji Validitas terhadap 32 Pernyataan yang ada dalam Kuesioner

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	105.4776	347.678	.636	.959
VAR00002	104.7015	345.243	.675	.959
VAR00003	105.2239	347.116	.660	.959
VAR00004	105.5373	339.737	.683	.959
VAR00005	105.5075	341.678	.762	.958
VAR00006	104.3731	346.480	.664	.959
VAR00007	106.1791	349.604	.699	.959
VAR00008	105.2388	345.972	.812	.959
VAR00009	105.2388	343.245	.680	.959
VAR00010	105.2537	342.950	.702	.959
VAR00011	105.4478	341.251	.721	.959
VAR00012	105.9104	366.416	.003	.963
VAR00013	106.1343	350.876	.610	.960
VAR00014	105.2388	345.972	.812	.959
VAR00015	105.3881	367.787	-.048	.965
VAR00016	105.5373	341.707	.736	.959
VAR00017	105.0746	339.737	.683	.959
VAR00018	105.2239	344.510	.752	.959
VAR00019	105.5075	334.708	.792	.958
VAR00020	105.8657	365.482	.035	.963
VAR00021	105.4179	341.247	.717	.959
VAR00022	105.7164	337.176	.762	.958
VAR00023	105.4478	341.857	.778	.958
VAR00024	105.4627	342.161	.670	.959
VAR00025	105.3582	337.627	.807	.958
VAR00026	105.3433	338.229	.726	.959
VAR00027	105.4478	343.221	.649	.959
VAR00028	105.0896	346.174	.682	.959
VAR00029	105.0896	342.113	.598	.960
VAR00030	105.3433	337.865	.736	.959
VAR00031	105.7164	337.176	.762	.958
VAR00032	105.4925	340.920	.800	.958

Tabel 4.3
Reliabilitas Model Cronbach's Alpha

Cronbach's Alpha	N of Items
.960	32

sebesar 0.244. Adapun 3 pernyataan yang *corrected item total-correlation*nya lebih kecil dari R tabel adalah pernyataan no.12, 15 dan 20. (lihat tabel 4.2) Ketiga pernyataan yang nilai *corrected item total-correlation*-nya lebih kecil dari R table (0.244) adalah pernyataan no. 12. Ketersediaan taman untuk bersantai siswa (0.03), no. 15. Kedisiplinan guru (0.048), dan no. 20. kemampuan guru dalam menjawab pertanyaan siswa(0.35). Agar seluruh pernyataan dalam kuesioner valid, maka ketiga pernyataan yang tidak valid harus dihilangkan dari kuesioner.

Tabel 4.4
Uji Validitas Setelah Pernyataan yang tidak *Valid* Dihilangkan

Persepsi	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	96.2239	346.843	.637	.969
VAR00002	95.4478	344.493	.673	.969
VAR00003	95.9701	346.726	.645	.969
VAR00004	96.2836	338.994	.681	.969
VAR00005	96.2537	340.768	.764	.968
VAR00006	95.1194	345.652	.664	.969
VAR00007	96.9254	348.646	.704	.969
VAR00008	95.9851	345.045	.816	.968
VAR00009	95.9851	342.318	.683	.968
VAR00010	96.0000	341.970	.707	.968
VAR00011	96.1940	340.522	.718	.968
VAR00013	96.8806	349.895	.616	.969
VAR00014	95.9851	345.045	.816	.968
VAR00016	96.2836	340.843	.738	.968
VAR00017	95.8209	339.180	.676	.969
VAR00018	95.9701	343.545	.758	.968
VAR00019	96.2537	333.919	.791	.968
VAR00021	96.1642	340.048	.729	.968
VAR00022	96.4627	335.828	.777	.968
VAR00023	96.1940	340.825	.785	.968
VAR00024	96.2090	340.895	.683	.969
VAR00025	96.1045	336.731	.809	.968
VAR00026	96.0896	337.386	.727	.968
VAR00027	96.1940	342.371	.650	.969
VAR00028	95.8358	345.018	.693	.968
VAR00029	95.8358	341.291	.598	.969
VAR00030	96.0896	337.568	.722	.968
VAR00031	96.4627	335.828	.777	.968
VAR00032	96.2388	339.942	.805	.968

Tabel 4.5
Reliabilitas Model Cronbach's Alpha

Cronbach's Alpha	N of Items
.969	29

Setelah dihilangkan ketiga pernyataan yang tidak valid dari daftar kuesioner maka sekarang tinggal hanya 29 pernyataan yang valid. Terlihat juga bahwa nilai *correlated item total-correlation* dari seluruh pernyataan lebih besar dari 0.244 (table 4.4), kemudian tingkat reliabilitas dengan menggunakan *model cronbach's alpha*, meningkat dari sebelumnya sebesar 0.960 menjadi 0.969 (table 4.3 dan 4.5) Berdasarkan uji statistik dapat disimpulkan bahwa 29 pernyataan yang ada dalam kuesioner dapat dikatakan *valid* dan *reliable* dan ketiga pernyataan yang tidak valid diabaikan.

4.11. Hal-Hal Yang Menyebabkan Terjadinya Kesenjangan.

Seperti yang telah dijelaskan pada bab 3 bahwa ada 5 hal yang menyebabkan terjadinya kesenjangan antara apa yang diharapkan pelanggan dengan apa yang dipersepsikannya. Kelima hal yang menyebabkan terjadinya kesenjangan adalah sebagai berikut:

1. Tidak Mengetahui Apa Yang Diharapkan Pelanggan (*knowledge gap*).
2. Tidak memilih Spesifikasi dan Standar layanan Yang Tepat. (*standard gap*).
3. Layanan Yang Disampaikan Tidak Sesuai Dengan Standar (*delivery gap*).
4. Layanan Yang Disampaikan Tidak Dengan Apa Yang Telah Dijanjikan (*Communication eksternal gap*).
5. Gap jasa yang dipersepsikan dengan jasa yang diharapkan (*Service gap*).

Kesenjangan dihitung dengan cara membandingkan antara persepsi dengan tingkat kepentingan terhadap kinerja setiap atribut. Melalui analisis terhadap berbagai skor kesenjangan ini, manajemen SMK Wisata Indonesia tidak hanya dapat menilai kualitas keseluruhan jasanya sebagaimana dipersepsikan pelanggan, namun juga bisa mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci dan aspek-aspek dalam setiap dimensi tersebut yang membutuhkan penyempurnaan kualitas. Instrumen *SERVQUAL* juga

dapat dipergunakan untuk keperluan lain seperti membandingkan skor suatu penyedia jasa dengan pesaingnya, atau menilai kualitas layanan yang diterima oleh pelanggan internal sebuah institusi. Tentunya dengan sedikit modifikasi.

4.12. Analisis Data.

Pengukuran kualitas jasa model *Servqual* didasarkan pada skala *multi-item* (Tjiptono, 2007, 880 yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta kesenjangan di antara keduanya pada kelima dimensi kualitas layanan SMK Wisata Indonesia. ((Dimensi sarana dan prasarana, dimensi sikap guru, dimensi profesionalisme guru, dimensi kemampuan berkomunikasi guru, dan dimensi administrasi dan keuangan). ;Kelima dimensi tersebut dijabarkan ke dalam 32 pernyataan untuk variabel persepsi dan variabel harapan, yang disusun dalam pernyataan berdasarkan skala *Likert*, dari 1 (Sangat tidak bagus) sampai 5 (sangat bagus). Evaluasi kualitas jasa menggunakan model *Servqual* mencakup perhitungan di antara nilai yang diberikan para pelanggan untuk setiap pasang pernyataan berkaitan dengan persepsi dan harapan.

Berikut rumus *Servqual* yang dikembangkan oleh Zeithaml dkk.

$$\text{Skor } \textit{Servqual} = \text{Skor persepsi} - \text{skor harapan}$$

Kemudian secara rinci dipergunakan perhitungan tunggal kualitas jasa atau Gap *Servqual*, dengan rumus sebagai berikut :

$$(P_1 + P_2 + P_3 + \dots P_{32/32}) - (H_1 + H_2 + H_3 + \dots H_{32/32}).$$

$$KP = \frac{P}{H}$$

Dimana : KP = Kepuasan Pelanggan

P = Persepsi Pelanggan

H = Harapan

Kondisi tingkat kepuasan pelanggan dapat dijelaskan sebagai berikut:

KP < 1 : Pelanggan tidak puas

KP = 1 : Pelanggan puas

$KP > 1$: Pelanggan puas sekali

$$Y = \frac{\sum_{i=1}^n WiRi}{\sum_{i=1}^n Ri}$$

Dengan cara lain rumus di atas dapat dituliskan sebagai berikut:

$$Y = \frac{(1 \times R1) + (2 \times R2) + (3 \times R3) + (4 \times R4) + (5 \times R5)}{(R1 + R1 + R1 + R1 + R1)}$$

Angka 1 sampai dengan 5 (W 1) = Skor

Y = Nilai skor rata-rata kelompok

R1, R2, R3, R4, R5 = Jumlah responden yang memilih angka 1 dengan angka 5

R1 + R1 + R1 + R1 + R1 = Jumlah responden secara keseluruhan

Menghitung tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian ini yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penerima layanan. Rumus yang digunakan adalah :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Dimana Tki = Tingkat Kesesuaian responden

Xi = Penilaian Kinerja (skor persepsi)

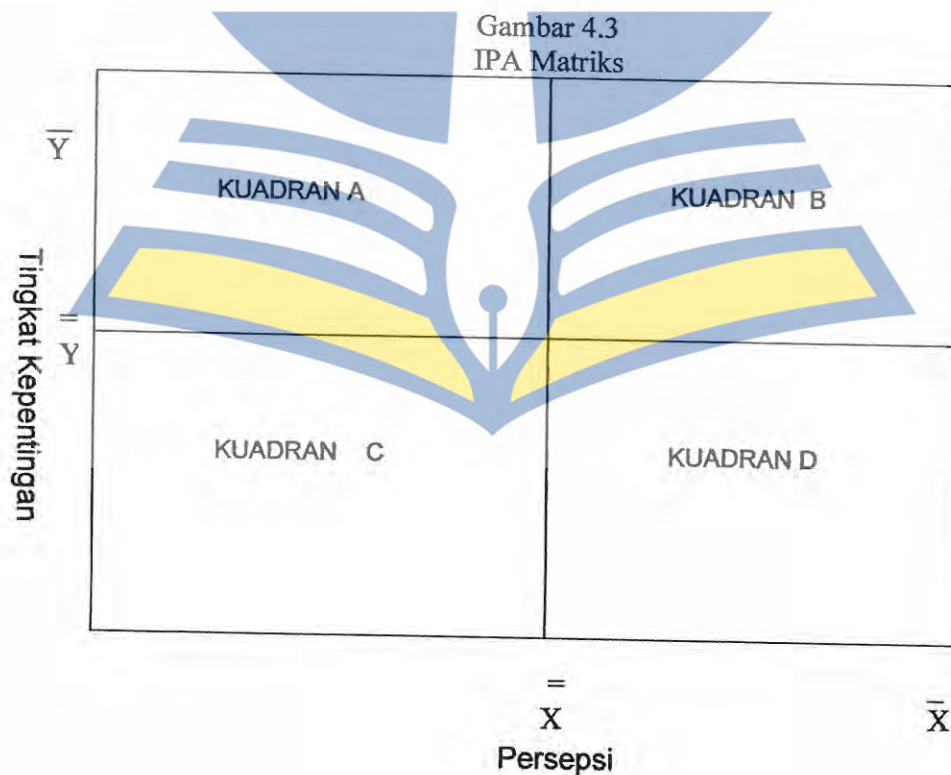
Yi = Skor penilaian kepentingan penerima layanan (skor harapan)

Bobot per atribut = bobot nilai tiap jawaban X Jumlah responden yang menjawab pilihan tersebut

4.13. Pemetaan Kualitas Layanan Jasa Dengan Menggunakan *Important Performance Analysis (IPA)*

Menurut Andreani (2007) kualitas layanan dapat diukur dengan beberapa cara. Diantaranya dengan *Important Performance Analysis (IPA)*. Menurut peneliti teknik analisis *IPA* sederhana dan mudah diaplikasikan serta mempunyai nilai diagnosis. *IPA* merupakan alat untuk mengukur bukan hanya mengukur kinerja (*performance*) tetapi juga pentingnya atribut layanan menurut penilaian pelanggan. Tingkat kepentingan (*level of importance*) merujuk pada nilai relatif terhadap atribut-atribut yang dianggap penting oleh pelanggan. Tujuan *IPA* adalah untuk mengetahui suatu atribut atau kombinasi antara atribut yang ada yang lebih berpengaruh atau tidak berpengaruh terhadap kualitas layanan

Kotler & Keller (Andreani, 2007) membagi *IPA* kedalam 4 kuadran seperti terlihat pada gambar 4.3. Kuadran A menunjukkan prioritas tinggi, kuadran B menunjukkan kinerjanya sudah bagus dan tingkat kepentingannya tinggi, kuadran C menunjukkan kinerja kurang bagus dan tidak terlalu penting, dan kuadran D menunjukkan kinerja bagus tetapi tidak penting.



Dalam penelitian ini analisis IPA dipergunakan untuk mengukur bukan hanya kinerja (*performance*) setiap atribut kualitas layanan SMK Wisata Indonesia, tetapi juga mengukur tingkat kepentingan (*level of importance*) layanan tersebut bagi siswa. Hal tersebut dapat diketahui dengan melihat pada kuadran mana atribut layanan itu berada. Jika suatu atribut layanan yang diberikan oleh SMK Wisata Indonesia berada pada kuadran A, maka atribut tersebut mesti mendapatkan prioritas utama dalam penanganannya karena kinerjanya yang rendah tetapi tingkat kepentingannya tinggi. Jika suatu atribut layanan berada pada kuadran B, berarti kinerja atribut tersebut dianggap sudah bagus dan tingkat kepentingannya tinggi. Jika suatu atribut berada pada kuadran C, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja atribut tersebut rendah dan tidak terlalu penting. Terakhir jika suatu atribut berada pada kuadran D, hal ini menunjukkan kinerja atribut tersebut bagus tetapi tidak penting.

Pemetaan layanan kualitas jasa menggunakan IPM dilakukan dengan cara mencari rata-rata nilai persepsi X dan harapan berdasarkan kategori sarana dan prasarana, sikap guru, profesionalismen guru, kemampuan berkomunikasi guru, dan dimensi administrasi dan keuangan. Selanjutnya memasukkan dimensi kualitas pelayanan kedalam Matriks IPA. Sumbu X diisi dengan skor rata-rata persepsi, dan sumbu Y diisi dengan rata-rata tingkat kepentingan (Supranto 2006)





5 HASIL PEMBAHASAN

5.1. Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan

5.1.1. Urutan Kesenjangan (*gap*) dan Distribusi Frekuensi setiap Atribut dalam Dimensi *servqual*

Analisis kesenjangan (*gap*) dari setiap dimensi *servqual* terhadap Persepsi dan tingkat kepentingan dari 5 dimensi kualitas layanan pendidikan SMK Wisata Indonesia menunjukkan bahwa kesenjangan yang paling besar terdapat pada dimensi sarana dan prasarana, yakni 1.98 (tabel 5.1). Analisis data distribusi frekuensi setiap atribut dalam dimensi sarana dan prasarana menunjukkan rata-rata 41% Persepsi atribut sarana dan prasarana sudah baik dan 59% belum baik (tabel 5.2). Dimensi sarana dan prasarana terdiri dari 14 atribut/elemen, yaitu perlengkapan kelas, alat bantu mengajar, tampilan fisik sekolah, laboratorium komputer, laboratorium *kitchen*, laboratorium *housekeeping*, laboratorium *pastry*, laboratorium restoran, perpustakaan, ketersediaan fasilitas kebutuhan siswa, fasilitas toilet, ketersediaan taman dan tempat bersantai siswa, fasilitas kantin, dan jajanan yang tersedia di kantin.

Kesenjangan terbesar ke dua antara Persepsi dan harapan adalah dimensi administrasi dan keuangan dengan kesenjangan sebesar 1.40 (tabel 5.1). Sementara analisis data distribusi frekuensi setiap atribut dalam administrasi dan keuangan menunjukkan rata-rata 69% Persepsi administrasi dan keuangan sudah baik dan 31% belum baik (tabel 5.2). Dimensi administrasi dan keuangan terdiri dari 5 atribut, yaitu petugas administrasi dan keuangan melayani siswa dengan tulus, petugas administrasi dan keuangan berada di tempat pada saat dibutuhkan, petugas administrasi dan keuangan melayani siswa dengan cepat, kemudahan menghubungi sekolah melalui telepon, dan petugas administrasi dan keuangan memberitahu siswa mengenai informasi yang perlu diketahui siswa. Artinya layanan petugas administrasi dan keuangan dipersepsikan belum memenuhi harapan.

Dimensi sikap guru menempati peringkat ke tiga dengan kesenjangan sebesar 0.92 (tabel 5.1). Analisis data distribusi frekuensi setiap atribut dalam dimensi sikap guru menunjukkan rata-rata 81% Persepsi sikap guru sudah baik dan 19% belum baik (tabel 5.2). Atribut yang termasuk dimensi sikap guru adalah kedisiplinan guru,

perhatian guru terhadap minat dan bakat siswa, guru menyapa siswa sebelum pelajaran dimulai, guru menegur siswa yang membuat gaduh, dan absensi guru.

TABEL 5.1
Urutan Kesenjangan dari Setiap Dimensi *Servqual*

NO	Dimensi <i>Servqual</i>	Rata-rata		Kesenjangan
		Persepsi	Kepentingan	
1	Sarana dan prasarana	2.32	4.30	1.98
2	Administrasi dan keuangan	2.76	4.16	1.40
3	Sikap guru	3.36	4.28	0.92
4	Kemampuan berkomunikasi guru	3.30	4.18	0.88
5	Profesionalisme guru	3.55	4.22	0.67

Peringkat ke empat dalam urutan kesenjangan antara persepsi dan harapan adalah dimensi kemampuan berkomunikasi guru dengan tingkat kesenjangan sebesar 0.88 (tabel 5.1). Analisis data distribusi frekuensi setiap atribut dalam kemampuan berkomunikasi guru menunjukkan rata-rata 87% Persepsi kemampuan berkomunikasi guru sudah baik dan hanya 13% yang belum baik (tabel 5.2). Ada empat atribut yang terdapat pada dimensi kemampuan berkomunikasi guru, yaitu guru berdialog dengan siswa dalam kegiatan belajar mengajar, guru menghidupkan suasana kelas agar tetap bersemangat, penjelasan materi pelajaran, dan guru menyampaikan materi pelajaran secara bervariasi.

Dimensi yang paling kecil tingkat kesenjangan dari ke lima dimensi kualitas layanan pendidikan adalah dimensi profesionalisme guru, yakni dengan tingkat kesenjangan sebesar 0.67 (tabel 5.1). Analisis data distribusi frekuensi setiap atribut dalam profesionalisme guru menunjukkan rata-rata 94% persepsi profesionalisme guru sudah baik dan hanya 6% yang belum baik (tabel 5.2). Atribut yang termasuk ke dalam dimensi profesionalisme guru adalah kemampuan guru dalam menjawab pertanyaan siswa, guru memperkaya materi pelajaran dengan pengetahuan modern, penguasaan materi pelajaran oleh guru, dan penampilan guru.

TABEL 5.2
Distribusi Frekuensi *Servqual* dalam Setiap Dimensi

NO	Dimensi <i>Servqual</i>	Persepsi	
		Sudah baik (%)	Belum baik(%)
1	Sarana dan prasarana	41	59
2	Administrasi dan keuangan	69	31
3	Sikap guru	81	19
4	Kemampuan berkomunikasi guru	87	13
5	Profesionalisme guru	94	6

5.1.2. Penilaian Persepsi Setiap Atribut dalam Dimensi Sarana dan Prasarana (*resources*)

i. Perlengkapan Kelas

Tidak satupun dari responden (0 %) menilai Persepsi perlengkapan kelas sangat puas atau puas, 25 responden (37 %) menilai cukup puas, 31 responden (46 %) menilai tidak puas, dan 11 responden menilai Persepsi perlengkapan kelas sangat tidak memuaskan (Tabel 5.3).

ii Alat Bantu Mengajar

Tidak satupun dari responden (0%) menjawab sangat puas akan kinerja atribut Alat bantu mengajar. 3 responden (4 %) menjawab puas, 21 responden (31%) menjawab cukup puas, 40 responden (60 %) menilai Persepsi alat bantu mengajar tidak memuaskan, dan 3 responden (4%) menilai sangat tidak memuaskan (Tabel 5.3).

iii. Tampilan Fisik Sekolah

Tidak satupun responden menilai Persepsi tampilan fisik sekolah sangat memuaskan (0%). Hanya 1 responden (2 %) menjawab puas, 29 responden (43%) menjawab cukup puas, 29 responden (45%) menilai tidak memuaskan, dan 7 responden (10%) sangat tidak memuaskan (Tabel 5.3).

iv. Laboratorium Komputer

Fasilitas laboratorium komputer terdiri perangkat komputer, AC, software terkini, pembelajaran multi media, kenyamanan, dan sebagainya. Persepsi atribut laboratorium komputer mendapat penilaian sangat memuaskan dari 3 responden (4%), 26 responden (39%) menjawab memuaskan bagus, 34 responden (51%) menilai cukup memuaskan, 2 responden (3%) menilai tidak memuaskan, dan 2 responden (3%) menilai sangat tidak memuaskan (Tabel 5.3).

v. Laboratorium Kitchen

Laboratorium Kitchen atau Dapur adalah ruang praktikum siswa yang digunakan untuk praktek proses pembuatan makanan dan minuman standar hotel berbintang (*food and beverage product*), seperti proses pembuatan *main course* ala barat barat maupun timur, hidangan pembuka, hidangan utama, hidangan penutup, termasuk minuman. Proses pembuatan makanan dan minuman merupakan salah satu keahlian yang harus dimiliki para tamatan SMK pariwisata jurusan akomodasi perhotelan. Oleh karena itu laboratorium *kitchen* harus mengikuti standar yang telah ditentukan oleh dunia industri dan pemerintah.

Berikut penilaian responden atas kenyamanan ruang laboratorium kitchen: 3 responden (4 %) menilainya Persepsi atribut ini sangat memuaskan, 10 responden (15%) menilai memuaskan, 21 responden (31%) menilai cukup memuaskan, 32 responden (48%) menilai Persepsi atribut laboratorium kitchen tidak memuaskan, dan 1 responden (1%) menilai sangat tidak memuaskan (Tabel 5.3).

vi. Laboratorium House Keeping

Laboratorium *House Keeping* merupakan ruangan yang dibangun menyerupai kamar hotel dengan standar hotel bintang lima atau empat sesuai dengan persyaratan yang ditentukan oleh dunia industri dan pihak pemerintah. *Lab House Keeping* digunakan oleh siswa untuk praktek *make up bed* (merapikan tempat tidur), *room set up*, *room clean up*, dsb. Tamatan SMK Pariwisata dipersiapkan untuk menguasai keterampilan tata graha dengan standar hotel bintang lima.

Berikut penilaian siswa mengenai atribut laboratorium *Housekeeping*: 6 responden (9%) menilainya Persepsi atribut ini sangat memuaskan, 22 responden

(33%) menilai memuaskan, 30 responden (45%) menilai cukup memuaskan, 8 responden (12%) menilai tidak memuaskan, dan 1 responden (1%) menilai sangat tidak memuaskan (Tabel 5.3).

vii. Laboratorium Pastry

Laboratorium *Pastry* adalah ruang praktikum yang digunakan siswa untuk praktek pembuatan roti dan kue (*Pastry* dan *Cake*), seperti pembuatan makanan kudapan, roti, dan kue. Proses pembuatan makanan dan minuman merupakan salah satu keahlian yang harus dimiliki para tamatan SMK pariwisata jurusan akomodasi perhotelan. Oleh karena itu laboratorium *Pastry* harus mengikuti standar yang telah ditentukan oleh dunia industri dan pemerintah.

Berikut penilaian responden atas Persepsi *laboratorium pastry*: 1 responden (1%) menilai sangat memuaskan, 11 responden (16 %) menilai memuaskan, 21 responden (31%) menilai cukup memuaskan, 29 responden (43%) menilai tidak memuaskan, dan 5 responden (7%) menilai sangat tidak memuaskan (Tabel 5.3).

viii. Laboratorium Restoran

Penilaian responden terhadap Persepsi laboratorium komputer terlihat pada penjelasan berikut: 1 responden (1%) menilai sangat memuaskan, 6 responden (9%) menilai memuaskan, 23 responden (34%) menilai cukup memuaskan, 29 responden (43%) menilai atribut ini tidak memuaskan, dan 8 responden (12%) menilai sangat tidak memuaskan (Tabel 5.3).

ix. Perpustakaan

Perpustakaan merupakan bagian yang tak terpisahkan dari keberadaan sekolah. Di Perpustakaan siswa dapat membaca buku-buku umum maupun buku-buku yang sesuai dengan jurusan akomodasi perhotelan. Perpustakaan juga diharapkan dapat menumbuhkan minat baca siswa. Disamping memperluas pengetahuan, perpustakaan juga dapat mendorong siswa untuk selalu berpikir maju dengan membaca buku-buku yang bermutu.

Penilaian mengenai kenyamanan ruang laboratorium dapat dijelaskan pada penjelasan berikut ini: Tidak satupun dari responden (0%) menilai Persepsi

perpustakaan sangat memuaskan, 8 responden (12%) menilai memuaskan, 34 responden (51%)

Tabel 5.3
Penilaian Persepsi Setiap Atribut dalam Dimensi Sarana dan Prasarana

NO	ATRIBUT	PERSEPSI					Indeks	Bobot
		1	2	3	4	5		
1	Perlengkapan kelas	11 16%	31 46%	25 37%	0 0%	0 0%	2.21	148
2	Alat bantu mengajar	3 4%	40 60%	21 31%	3 4%	0 0%	2.36	158
3	Tampilan fisik sekolah	7 10%	30 45%	29 43%	1 1%	0 0%	2.36	158
4	Laboratorium komputer	2 3%	2 3%	34 51%	26 39%	3 4%	3.39	227
5	Laboratorium <i>kitchen</i>	1 1%	32 48%	21 31%	10 15%	3 4%	2.37	183
6	Laboratorium <i>housekeeping</i>	1 1%	8 12%	30 45%	22 33%	6 9%	3.36	225
7	Laboratorium <i>pastry</i>	5 7%	29 43%	21 31%	11 16%	1 1%	2.61	175
8	Laboratorium <i>restaurant</i>	8 12%	29 43%	23 34%	6 9%	1 1%	2.45	164
9	Perpustakaan	4 6%	21 31%	34 51%	8 12%	0 0%	2.69	180
10	Ketersediaan fasilitas kebutuhan siswa	15 22%	31 46%	16 24%	5 7%	0 0%	2.16	145
11	Fasilitas toilet	31 46%	24 36%	11 16%	1 1%	0 0%	1.73	116
12	Ketersediaan taman dan tempat bersantai siswa	39 58%	22 33%	5 7%	1 1%	0 0%	1.52	102
13	Fasilitas kantin	34 51%	30 45%	3 4%	0 0%	0 0%	1.54	103
14	Jajanan yang tersedia di kantin	26 39%	28 42%	11 16%	2 3%	0 0%	1.84	123

Keterangan

1 = Sangat tidak memuaskan

3 = Cukup memuaskan

5 = Sangat memuaskan

2 = Tidak memuaskan

4 = Memuaskan

- Bobot dihitung dengan mengalikan jumlah responden yang memilih jawaban 1-5 dengan skor setiap jawaban, kemudian hasilnya dijumlahkan.
- Indeks dihitung dengan membagi bobot dengan total responden.

menilai cukup memuaskan, 21 responden (31 %) menilai tidak memuaskan, dan 4 responden (6%) menilai sangat tidak memuaskan (Tabel 5.3).

x. Ketersediaan Fasilitas Kebutuhan Siswa

Yang termasuk kedalam fasilitas kebutuhan siswa adalah fotokopi, ATK, rental komputer, internet. Selama kegiatan KBM, fasilitas di atas sangat dibutuhkan oleh siswa termasuk guru untuk menunjang KBM, seperti fotokopi materi khusus yang disediakan guru untuk siswa, tugas mencari informasi dari internet, dan keperluan alat-alat tulis.

Penilaian secara terperinci mengenai atribut ini dapat dijelaskan sebagai berikut: Tidak satupun responden (0%) menilai atribut ini sangat memuaskan, 5 responden (7%) menilai memuaskan, 16 responden (24 %) menilai cukup memuaskan, 31 responden (46 %) memberikan penilaian tidak memuaskan, dan 15 responden (22%) menilai sangat tidak memuaskan (Tabel 5.3)

xi. Fasilitas Toilet.

Tidak satupun responden (0%) menilai Persepsi fasilitas toilet sangat memuaskan, hanya 1 responden (1 %) menjawab memuaskan, 11 responden (16 %) menilai cukup memuaskan, 24 responden (36 %) menilai tidak memuaskan, dan 31 responden (46 %) menilai atribut ini sangat tidak memuaskan (Tabel 5.3).

xii. Fasilitas Taman dan Tempat Berkumpul Siswa

Salah satu kebutuhan dasar siswa adalah bersosialisasi dengan teman, baik teman satu kelas maupun dari kelas lain. Untuk memenuhi kebutuhan siswa tersebut diperlukan sarana dan prasarana agar mereka dapat berkumpul, bergurau, atau hanya sekedar kongkow-kongkow saat rehat. Tempat berkumpul siswa dapat berupa taman dengan bangku yang ditata sedemikian rupa. Tidak perlu besar, namun siswa merasa nyaman apabila berada di sana.

Diakui bahwa SMK-WI memang mempunyai lahan yang terbatas untuk memenuhi kebutuhan dasar para siswanya. Namun harus dicari alternatif untuk memecahkan masalah keterbatasan lahan tersebut. Berikut ini penjelasan mengenai penilaian responden terhadap atribut fasilitas taman dan tempat berkumpul siswa.

Tidak satupun responden (0%) menilai atribut fasilitas taman dan tempat berkumpul siswa sangat memuaskan, 1 responden (1%) menilai memuaskan, dan 5 responden (7%) menilai cukup memuaskan. Disisi lain 22 responden (33%) menilai atribut ini tidak memuaskan, dan 39 responden (58%) menilai sangat tidak memuaskan (Tabel 5.).

xiii. Fasilitas Kantin

Salah satu sarana penunjang kegiatan belajar adalah kantin. Idealnya sebuah kantin memberikan kenyamanan kepada siswa, menyediakan jenis jajanan yang bervariasi dan higienis dengan harga yang terjangkau kantong siswa, dan terjaga kebersihan lingkungannya.

Hasil penelitian mengenai atribut fasilitas kantin menunjukkan tidak satupun dari responden (0%) menjawab sangat memuaskan atau puas. 3 responden (4%) memberikan penilaian cukup memuaskan, 30 responden (45%) menilai atribut ini tidak memuaskan, dan 34 responden (51%) menilai sangat tidak memuaskan (Tabel 5.3).

xiv. Jenis Jajanan yang tersedia di kantin.

Penilaian mengenai atribut jenis jajanan yang tersedia di kantin tidak berbeda jauh dengan atribut sebelumnya, dimana tidak satupun responden (0%) menilai atribut ini sangat memuaskan. 2 responden (3%) menilai memuaskan, 11 responden (16%) menjawab cukup memuaskan, 28 responden (42%) menilai tidak memuaskan, dan 26 responden (39%) menilai sangat tidak memuaskan (Tabel 5.3).

Analisis Frekuensi Distribusi *Servqual*

Analisis frekuensi distribusi dimensi *servqual* menunjukkan rata-rata 41% (3+5) Persepsi setiap atribut dalam dimensi Sarana dan Prasarana sudah baik, dan rata-rata 59% (7) belum baik (Tabel 5.4). Kesimpulannya adalah secara umum Persepsi atribut-atribut dalam dimensi sarana dan prasarana belum memuaskan.

Persepsi atribut laboratorium komputer (3.39) dan laboratorium *housekeeping* (3.36) dalam dimensi sarana dan prasarana relatif tinggi dibandingkan dengan atribut lain. Atribut-atribut yang mempunyai Persepsi rendah adalah ketersediaan taman dan

tempat bersantai siswa (1.52), fasilitas kantin (1.54), fasilitas toilet (1.73), dan jajanan yang tersedia di kantin (1.84).

Tabel 5.4
Distribusi Frekuensi *Servqual* Setiap Atribut dalam
Dimensi Sarana dan Prasarana

NO.	ATRIBUT (1)	<i>Servqual</i> =0 (Persepsi cukup baik)		<i>Servqual</i> > 0 (Persepsi baik)		<i>Servqual</i> < 0 (Persepsi kurang baik)	
		Frekuensi (2)	(%) (3)	Frekuensi (4)	(%) (5)	Frekuensi (6)	(%) (7)
1	Perlengkapan kelas	25	37	0	0	42	62
2	Alat bantu mengajar	21	31	3	4	43	64
3	Tampilan fisik sekolah	29	43	1	1	37	55
4	Laboratorium komputer	34	51	29	43	4	6
5	Laboratorium <i>kitchen</i>	21	31	13	19	33	49
6	Laboratorium <i>housekeeping</i>	30	45	28	42	9	13
7	Laboratorium <i>pastry</i>	21	31	12	17	34	50
8	Laboratorium restoran	23	34	7	10	37	55
9	Perpustakaan	34	51	8	12	25	37
10	Ketersediaan fasilitas kebutuhan siswa	16	24	5	7	46	68
11	Fasilitas toilet	11	16	1	1	55	82
12	Ketersediaan taman dan tempat bersantai siswa	5	7	1	1	61	91
13	Fasilitas kantin	3	4	0	0	64	96
14	Jajanan yang tersedia di kantin	11	16	2	3	54	81
	Rata-rata Frekuensi	20	30	8	11	39	59

5.1.3. Penilaian Persepsi setiap Atribut dalam Dimensi Sikap Guru

i. Kedisiplinan Guru dalam Memulai KBM

Analisis penilaian Persepsi atribut kedisiplinan guru dalam memulai KBM menunjukkan 2 responden (3%) menilai sangat memuaskan, 23 responden (34%) menilai memuaskan, 35 responden (52%) menilai cukup memuaskan, 7 responden (10%) menilai tidak memuaskan, dan tidak satupun responden (0%) menilai Persepsi atribut ini sangat tidak memuaskan (Tabel 5.5).

Tabel 5.5
Penilaian Persepsi Setiap Atribut dalam Dimensi Sikap Guru

NO	ATRIBUT	PERSEPSI					indeks	Bobot
		1	2	3	4	5		
15	Kedisiplinan guru	0 0%	7 10%	35 52%	23 34%	2 3%	3.30	221
16	Perhatian guru terhadap minat dan bakat siswa	6 9%	11 16%	29 43%	17 25%	4 6%	3.09	201
17	Guru menyapa siswa sebelum pelajaran dimulai	3 4%	8 12%	21 31%	25 37%	10 15%	3.46	232
18	Guru menegur siswa yang membuat gaduh	1 1%	2 3%	9 13%	29 43%	26 39%	4.15	278
19	Absensi guru	5 7%	18 27%	28 42%	16 24%	0 0%	2.82	189

Keterangan

- 1 = Sangat tidak memuaskan 4 = Cukup memuaskan 5 = Sangat memuaskan
2 = Tidak memuaskan 5 = Memuaskan
- Bobot dihitung dengan mengalikan jumlah responden yang memilih jawaban 1-5 dengan skor setiap jawaban, kemudian hasilnya dijumlahkan.
 - Indeks dihitung dengan membagi bobot dengan total responden.

ii. Perhatian Guru terhadap Minat dan Bakat Siswa.

Sebanyak 4 responden (6%) menilai Persepsi atribut ini sangat memuaskan, 17 responden (25%) menilai memuaskan, 29 responden (43%) menilai cukup memuaskan, 11 responden (16%) menilai Persepsi atribut di atas tidak memuaskan, dan 6 responden (9%) menilai sangat tidak memuaskan (Tabel 5.5).

iii. Guru Menyapa Siswa sebelum Pelajaran Dimulai

Atribut guru menyapa siswa sebelum pelajaran dimulai mendapat penilaian

sangat memuaskan dari 10 responden (15%), 25 responden (37%) menilai memuaskan, 21 responden (31%) menilai cukup memuaskan, 8 responden (12%) menilai Persepsi atribut ini tidak memuaskan, dan 3 responden (4%) menilai sangat tidak memuaskan (Tabel 5.5)

iv. Guru Langsung Menegur Siswa yang Membuat Gaduh

Penilaian sangat memuaskan atas Persepsi atribut guru langsung menegur siswa yang membuat gaduh adalah sebagai berikut: 26 responden (39%) menilai sangat memuaskan, 29 responden (43%) menilai memuaskan, 9 responden (13%) menilai cukup memuaskan, 2 responden (3%) menilai tidak memuaskan, dan 1 responden (1%) menilai sangat tidak memuaskan (Tabel 5.5).

v. Absensi Guru

Tidak satupun dari responden (0%) menilai Persepsi absensi guru memuaskan, 16 responden (24%) menilai puas, dan 28 responden (42%) menilai cukup puas, 18 responden (27%) menilai tidak puas, 5 responden (7%) menjawab sangat tidak puas. (Tabel 5.5)

Tabel 5.6
Distribusi Frekuensi *Servqual* setiap Atribut dalam Dimensi Sikap Guru

NO	ATRIBUT (1)	<i>Servqual</i> = 0 (Persepsi cukup baik)		<i>Servqual</i> > 0 (Persepsi baik)		<i>Servqual</i> < 0 (Persepsi kurang baik)	
		Frekuensi (2)	(%) (3)	Frekuensi (4)	(%) (5)	Frekuensi (6)	(%) (7)
1	Kedisiplinan guru	35	52	25	37	7	10
2	Perhatian guru terhadap minat dan bakat siswa	29	43	21	31	17	25
3	Guru menyapa siswa sebelum pelajaran dimulai	21	31	35	52	11	16
4	Guru menegur siswa yang membuat gaduh	9	13	55	82	3	4
5	Absensi guru	28	42	16	24	23	34
	Rata-rata frekuensi	24	37	30	45	12	18

Analisis Frekuensi Distribusi *Servqual*

Analisis frekuensi distribusi dimensi *servqual* menunjukkan rata-rata 82% (3+5) Persepsi setiap atribut dalam dimensi Sikap guru sudah baik, dan rata-rata 18% (7) Persepsi setiap atribut dalam dimensi sikap guru belum baik (Tabel 5.6). Kesimpulannya adalah secara umum Persepsi atribut-atribut dalam dimensi sikap guru belum memuaskan.

5.1.4. Penilaian Persepsi setiap Atribut dalam Dimensi Profesionalisme Guru

i. Kemampuan Guru dalam Menjawab Pertanyaan Siswa

Penilaian responden yang berhubungan dengan atribut kemampuan guru dalam menjawab pertanyaan siswa adalah sebagai berikut: 11 responden (16%) menilai sangat memuaskan, 31 responden (46%) menilai memuaskan, 23 responden (34%) menilai cukup memuaskan, 2 responden (3%) menilai atribut ini tidak memuaskan, dan tidak satupun responden (0%) menyatakan Persepsi ini sangat tidak memuaskan (Tabel 5.7).

ii. Guru Memperkaya Materi Pelajaran dengan Pengetahuan Modern

Analisis penilaian responden terhadap Persepsi atribut guru memperkaya materi pelajaran dengan pengetahuan modern menunjukkan 3 responden (4%) menilai sangat memuaskan, 16 responden (24%) menilai memuaskan, dan 40 responden (60%) menilai cukup memuaskan, 4 responden (6%) menilai tidak memuaskan, dan 4 responden (0%) menilai Persepsi ini sangat tidak memuaskan. (Tabel 5.7)

iii. Penguasaan Materi Pelajaran oleh Guru

Penilaian responden yang berhubungan dengan atribut penguasaan materi pelajaran oleh guru menunjukkan 11 responden (16%) menilai sangat memuaskan, 31 responden (46%) menilai memuaskan, 24 responden (36%) menilai cukup memuaskan, 1 responden (1%) menilai atribut ini tidak memuaskan, dan tidak satupun responden (0%) menyatakan Persepsi atribut ini sangat tidak memuaskan. (Tabel 5.7)

iv. Penampilan Guru

Analisis penilaian responden terhadap penampilan guru menunjukkan 4 responden

(6%) menilai sangat memuaskan, 31 responden (46%) menilai memuaskan, 29 responden (36%) menilai cukup memuaskan, 2 responden (3%) menilai atribut ini tidak memuaskan, dan 1 responden (1%) menyatakan Persepsi atribut ini sangat tidak memuaskan. (Tabel 5.7)

Tabel 5.7
Penilaian Persepsi setiap Atribut dalam Dimensi Profesionalisme guru

NO.	ATRIBUT	PERSEPSI					Indeks	Bobot
		1	2	3	4	5		
20	Kemampuan guru dalam menjawab pertanyaan siswa	0	2	23	31	11	3.76	252
		0%	3%	34%	46%	16%		
21	Guru memperkaya materi pelajaran dg. pengetahuan modern	4	4	40	16	3	3.15	211
		6%	6%	60%	24%	4%		
22	Penguasaan materi pelajaran oleh guru	0	1	24	31	11	3.78	253
		0%	1%	36%	46%	16%		
23	Penampilan guru	1	2	29	31	4	3.52	236
		1%	3%	43%	46%	6%		

Keterangan

1 = Sangat tidak memuaskan 3 = Cukup memuaskan 5 = Sangat memuaskan
2 = Tidak memuaskan 4 = Memuaskan

- Bobot dihitung dengan mengalikan jumlah responden yang memilih jawaban 1-5 dengan skor setiap jawaban, kemudian hasilnya dijumlahkan.
- Indeks dihitung dengan membagi bobot dengan total responden.

iv. Penampilan Guru

Analisis penilaian responden terhadap penampilan guru menunjukkan 4 responden (6%) menilai sangat memuaskan, 31 responden (46%) menilai memuaskan, 29 responden (36%) menilai cukup memuaskan, 2 responden (3%) menilai atribut ini tidak memuaskan, dan 1 responden (1%) menyatakan Persepsi atribut ini sangat tidak memuaskan. (Tabel 5.7)

Analisis Frekuensi Distribusi *Servqual*

Analisis Frekuensi Distribusi dimensi *servqual* menunjukkan rata-rata 95% (3+5) Persepsi setiap atribut dalam dimensi profesionalisme guru sudah baik, dan rata-rata 5%(7) Persepsi setiap atribut dalam dimensi profesionalisme guru belum baik

(Tabel 5.8). Kesimpulannya adalah secara umum Persepsi atribut-atribut dalam dimensi sikap guru hampir memuaskan.

Tabel 5.8
Distribusi Frekuensi *Servqual* Setiap Atribut
dalam Dimensi Profesionalisme Guru

NO.	Atribut (1)	<i>Servqual</i> =0 (Persepsi cukup baik)		<i>Servqual</i> > 0 (Persepsi baik)		<i>Servqual</i> < 0 (Persepsi kurang baik)	
		Frekuensi (2)	(%) (3)	Frekuensi (4)	(%) (5)	Frekuensi (6)	(%) (7)
1	Kemampuan guru dalam menjawab pertanyaan pertanyaan siswa	23	34	42	62	2	3
2	Guru memperkaya materi pelajaran dg. pengetahuan modern	40	60	19	28	8	12
3	Penguasaan materi pelajaran oleh guru	24	36	42	62	1	1
4	Penampilan guru	29	43	35	52	3	4
Rata-rata frekuensi		29	44	35	51	4	5

5.1.5. Penilaian Persepsi setiap Atribut dalam Dimensi Kemampuan Berkomunikasi Guru

i. Guru Berdialog dengan Siswa dalam Kegiatan Belajar Mengajar (KBM)

Analisis penilaian atribut guru berdialog dengan siswa dalam kegiatan belajar mengajar menunjukkan 4 responden (6%) menilai sangat memuaskan, 30 responden (45%) menilai memuaskan, 29 responden (43%) menilai cukup memuaskan, 2 responden (3 %) menilai tidak memuaskan, dan 2 responden (3%) menilai sangat tidak memuaskan (Tabel 5.9).

ii. Guru Menghidupkan Suasana Kelas supaya lebih Bersemangat

Sebanyak 3 responden (43%) menilai Persepsi guru menghidupkan suasana kelas supaya lebih bersemangat sangat memuaskan, 21 responden (31%) menjawab memuaskan, 32 responden (48%) menilai cukup puas, 9 responden (13 %) menilai tidak memuaskan, dan 2 responden (3%) menilai Persepsi atribut ini sangat tidak memuaskan (tabel 5.9).

iii. Penjelasan Materi Pelajaran

Analisis penilaian Persepsi atribut penjelasan materi pelajaran menunjukkan 5 responden (7%) menilai Persepsi atribut ini sangat memuaskan, 22 responden (33%) menilai memuaskan, 35 responden (52%) menilai cukup memuaskan, 4 responden (6%) menilai tidak memuaskan, dan 1 responden (1%) menilai sangat tidak memuaskan. (Tabel 5.9)

iv. Guru Menyampaikan Pelajaran Secara Bervariasi

Analisis penilaian responden terhadap guru menyampaikan pelajaran secara bervariasi menunjukkan 7 responden (10%) menilai sangat memuaskan, 11 responden (16%) memuaskan, 34 responden (51%) menilai cukup memuaskan, 13 responden (19%) menilai atribut ini tidak memuaskan, dan 2 responden (3%) menilai Persepsi ini sangat tidak memuaskan. (Tabel 5.9)

Tabel 5.9
Penilaian Persepsi setiap Atribut
dalam Dimensi Kemampuan Berkomunikasi Guru

NO	ATRIBUT	PERSEPSI					Indeks	Bobot
		1	2	3	4	5		
24	Guru berdialog dengan siswa dalam kegiatan belajar mengajar	2 3%	2 3%	29 43%	30 45%	4 6%	3.48	233
25	Guru menghidukan suasana kelas agar lebih bersemangat	2 3%	9 13%	32 48%	21 31%	3 4%	3.21	215
26	Penjelasan materi pelajaran	1 1%	4 6%	35 52%	22 33%	5 7%	3.39	227
27	Guru menyampaikan materi pelajaran secara bervariasi	2 3%	13 19%	34 51%	11 16%	7 10%	3.12	209

Keterangan

- 1 = Sangat tidak memuaskan 4 = Cukup memuaskan 5 = Sangat memuaskan
2 = Tidak memuaskan 5 = Memuaskan
- Bobot dihitung dengan mengalikan jumlah responden yang memilih jawaban 1-5 dengan skor setiap jawaban, kemudian hasilnya dijumlahkan.
 - Indeks dihitung dengan membagi bobot dengan total responden

Analisis Frekuensi Distribusi *Servqual*

Analisis Frekuensi Distribusi dimensi *servqual* menunjukkan rata-rata 87% (3+5) Persepsi setiap atribut dalam kemampuan berkomunikasi guru sudah baik, dan rata-

rata 13 %(7) belum baik (Tabel 5.10). Kesimpulannya adalah secara umum Persepsi atribut-atribut dalam kemampuan berkomunikasi guru belum memuaskan.

Tabel 5. 10
Distribusi Frekuensi *Servqual*
setiap Atribut dalam Dimensi Kemampuan Berkomunikasi Guru

NO	ATRIBUT (1)	<i>Servqual</i> =0 (Persepsi cukup baik)		<i>Servqual</i> > 0 (Persepsi baik)		<i>Servqual</i> < 0 (Persepsi kurang baik)	
		Frekuensi (2)	(%) (3)	Frekuensi (4)	(%) (5)	Frekuensi (6)	(%) (7)
1	Guru berdialog dengan siswa dalam kegiatan belajar mengajar	29	43	34	51	4	6
2	Guru menghidupkan suasana kelas agar lebih bersemangat	32	48	24	35	11	16
3	Penjelasan materi pelajaran oleh guru	35	52	27	40	5	7
4	Guru menyampaikan materi pelajaran secara bervariasi	34	51	18	26	15	22
	Rata-rata frekuensi	33	49	26	38	9	13

5.1.6. Penilaian Persepsi setiap Atribut dalam Dimensi Administrasi dan Keuangan

i. Staf Keuangan dan Administrasi Melayani Siswa dengan Tulus

Ketulusan dan keramahtamahan dalam melayani siswa merupakan visualisasi salah karakteristik layanan jasa yang tidak berwujud (*intangibility*) menjadi berwujud (*tangibility*). Hal ini dapat dinyatakan dalam bentuk senyum, sapa, ataupun salam, atau segala sesuatu yang menunjukkan sikap empati.

Analisis penilaian responden terhadap Persepsi staf keuangan&administrasi melayani siswa dengan tulus menunjukkan 1 responden (1%) menilai sangat memuaskan, 7 responden (10 %) menilai memuaskan, 30 responden (45%) menilai cukup memuaskan, 20 responden (30%) menilai tidak memuaskan, dan 9 responden (13%) menilai sangat tidak memuaskan. (Tabel 5.11).

ii. Petugas Keuangan dan Administrasi Berada di Tempat pada saat Dibutuhkan.

Analisis penilaian Persepsi staf keuangan & administrasi berada di tempat pada saat dibutuhkan menunjukkan 8 responden (12%) menilai sangat memuaskan, 12 responden (18%) menilai memuaskan, 35 responden (52%) menilai cukup memuaskan, 8 responden (12%) menilai tidak memuaskan, dan 4 responden (6%) menilai sangat tidak memuaskan (Tabel 5.11).

iii. Petugas Keuangan dan Administrasi Melayani Siswa Dengan Cepat

Persepsi ketanggapan staf keuangan dan administrasi mendapatkan penilaian sangat memuaskan dari 1 responden (1%), 8 responden (12%) menilai memuaskan, 16 responden (24%) menilai cukup memuaskan, 37 responden (55%) menilai tidak memuaskan, dan 1 responden (1%) menilai ini sangat tidak memuaskan. (Tabel 5.11).

iv. Kemudahan Menghubungi Sekolah Melalui Telepon.

Telepon merupakan salah satu alat telekomunikasi paling penting yang dapat digunakan oleh siswa, orang tua siswa, maupun pihak sekolah untuk berkomunikasi satu sama lainnya. Siswa ataupun orang tua siswa biasanya menelpon sekolah jika ada hal yang mesti diberitahukan seperti siswa berhalangan hadir karena sakit ataupun karena hal lain, atau menanyakan masalah keuangan dan sebagainya

Analisis penilaian siswa terhadap Persepsi kemudahan menghubungi sekolah melalui telepon menunjukkan 5 responden (7%) menilai sangat memuaskan, 18 responden (27%) menilai memuaskan, 28 responden (42%) menilai cukup memuaskan, 15 responden (22%) menilai tidak memuaskan, dan 1 responden (1%) menilai sangat tidak memuaskan. (Tabel 5.11)

v. Staf Keuangan dan Administrasi memberitahu siswa informasi penting

Persepsi staf administrasi dan Keuangan untuk memberitahu siswa informasi penting menurut 8 responden (12%) sangat memuaskan, 22 responden (33%) menilai memuaskan, 32 responden (48%) menilai cukup memuaskan, 2 responden

(3%) menilai tidak memuaskan, dan 3 responden (4%) menilai Persepsi atribut ini sangat tidak memuaskan (Tabel 5.11).

Tabel 5.11
Penilaian Persepsi Setiap Atribut
dalam Dimensi Administrasi dan Keuangan

NO	ATRIBUT	PERSEPSI					Indeks	Bobot
		1	2	3	4	5		
28	Petugas Adm. Keuangan melayani siswa dengan tulus	9 13%	20 30%	30 45%	7 10%	1 1%	2.57	172
29	Petugas Adm.& Keuangan berada di tempat saat dibutuhkan	4 6%	8 12%	35 52%	12 18%	8 12%	3.18	213
30	Petugas Adm. Keuangan melayani siswa dengan cepat	5 7%	37 55%	16 24%	8 12%	1 1%	2.45	164
31	Kemudahan menghubungi sekolah melalui telepon	1 1%	15 22%	28 42%	18 27%	5 7%	2.16	212
32	Petugas Adm.&Keuangan memberitahu siswa informasi penting	3 4%	2 3%	32 48%	22 33%	8 12%	3.45	231

Keterangan

1 = Sangat tidak memuaskan 4 = Cukup memuaskan 5 = Sangat memuaskan
2 = Tidak memuaskan 5 = Memuaskan

- Bobot dihitung dengan mengalikan jumlah responden yang memilih jawaban 1-5 dengan skor setiap jawaban, kemudian hasilnya dijumlahkan.
- Indeks dihitung dengan membagi bobot dengan total responden

Analisis Frekuensi Distribusi Servqual

Analisis Frekuensi Distribusi dimensi *servqual* menunjukkan rata-rata 69% (3+5) Persepsi setiap atribut dalam dimensi administrasi dan keuangan sudah baik, dan rata-rata 31% (7) Persepsi setiap atribut dalam dimensi administrasi dan keuangan belum baik (Tabel 5.12). Kesimpulannya adalah secara umum Persepsi atribut-atribut dalam dimensi administrasi dan keuangan belum memuaskan karena masih terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan responden yang relatif cukup besar yaitu 31%.

Tabel 5. 12
Distribusi Frekuensi *Servqual* Setiap Atribut Dalam
Dimensi Administrasi dan Keuangan

NO	ATRIBUT (1)	<i>Servqual</i> =0 (Persepsi cukup baik)		<i>Servqual</i> > 0 (Persepsi baik)		<i>Servqual</i> < 0 (Persepsi kurang baik)	
		Frekuensi (2)	(%) (3)	Frekuensi (4)	(%) (5)	Frekuensi (6)	(%) (7)
28	Petugas Adm.& keuangan melayani siswa dengan tulus	30	45	8	11	29	43
29	Petugas Adm.& keuangan berada di tempat pada saa dibutuhkan	35	52	20	30	12	18
30	Petugas Adm.& keuangan melayani siswa dengan cepat	16	24	9	13	42	62
31	Kemudahan menghubungi sekolah melalui telepon	28	42	23	34	16	23
32	Petugas Adm.& keuangan memberitahu siswa hal hal penting yang perlu diketahui	32	48	30	45	5	8
	Rata-rata frekuensi	28	42	18	27	21	31



5.1.7. Analisis Kesenjangan antara Persepsi dan Tingkat Kepentingan (harapan) setiap Atribut dalam Dimensi Sarana dan Prasarana

i. Perlengkapan Kelas

Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan (harapan) menunjukkan 27 responden (40%) menilai atribut perlengkapan kelas sangat penting, 31 responden (46%) menilai penting, 6 responden (9%) menilai cukup penting, tidak satupun responden menilai tidak penting, 3 responden (4%) menilai sangat tidak penting (tabel 5.13).

Analisis kesenjangan antara harapan dan kenyataan atribut perlengkapan kelas menunjukkan adanya kesenjangan sebesar 47%. Angka tersebut masih berada di atas rata-rata tingkat kesenjangan atribut-atribut yang terdapat dalam dimensi sarana dan prasarana, yaitu 46% (tabel 5.13).

ii. Alat Bantu Mengajar

Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan (harapan) menunjukkan 26 responden (39%) menilai atribut alat Bantu mengajar sangat penting, 30 responden (45%) menilai penting, 9 responden (13%) menilai cukup penting, 1 responden (1%) menilai tidak penting, dan 1 responden (1%) menilai sangat tidak penting (tabel 5.13).

Analisis kesenjangan antara harapan dan kenyataan atribut alat bantu mengajar menunjukkan adanya kesenjangan sebesar 44%. Angka tersebut berada di bawah rata-rata tingkat kesenjangan atribut-atribut yang terdapat dalam dimensi sarana dan prasarana, yaitu 46% (tabel 5.13).

iii. Tampilan Fisik Sekolah

Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan (harapan) menunjukkan 33 responden (49%) menilai atribut tampilan fisik sekolah sangat penting, 22 responden (33%) menilai penting, 11 responden (16%) menilai cukup penting, 1 responden (1%) menilai tidak penting, dan tak satupun responden (0%) menilai sangat tidak penting (tabel 5.13).

Analisis kesenjangan antara harapan dan kenyataan atribut tampilan fisik sekolah menunjukkan adanya kesenjangan sebesar 45% antara harapan dan kenyataan. Angka

tersebut berada di bawah rata-rata tingkat kesenjangan atribut-atribut yang terdapat dalam dimensi sarana dan prasarana, yaitu 46% (tabel 5.13).

iv. Laboratorium Komputer

Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan (harapan) menunjukkan 33 responden (49%) menilai laboratorium komputer sangat penting, 30 responden (45%) menilai penting, 2 responden (3%) menilai cukup penting, 1 responden (1%) menilai tidak penting, dan 1 responden (1%) menilai sangat tidak penting (tabel 5.13).

Analisis kesenjangan antara harapan dan kenyataan atribut laboratorium komputer menunjukkan terdapat kesenjangan sebesar 23%. Angka tersebut relatif berada jauh di bawah rata-rata tingkat kesenjangan atribut-atribut yang terdapat dalam dimensi sarana dan prasarana, yaitu 46% (tabel 5.13).

v. Laboratorium *Kitchen*

Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan (harapan) menunjukkan 40 responden (60%) menilai atribut laboratorium *kitchen* sangat penting, 17 responden (25%) menilai penting, 10 responden (15%) menilai cukup penting, dan tidak satupun responden (0%) menilai atribut ini tidak penting atau sangat tidak penting (tabel 5.13).

Analisis kesenjangan antara harapan dan kenyataan atribut laboratorium *kitchen* menunjukkan adanya kesenjangan sebesar 39%. Angka tersebut masih berada di bawah rata-rata tingkat kesenjangan atribut-atribut yang terdapat dalam dimensi sarana dan prasarana, yaitu 46% (tabel 5.13).

vi. Laboratorium *Housekeeping*

Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan (harapan) menunjukkan 44 responden (65%) menilai atribut laboratorium *housekeepng* kelas sangat penting, 18 responden (27%) menilai penting, 5 responden (7%) menilai cukup penting, dan tidak

Tabel 5.13
Analisis Kesenjangan dan Tingkat Kepentingan setiap Atribut dalam Dimensi Sarana dan Prasarana

NO	ATRIBUT	KINERJA					TINGKAT KEPENTINGAN					Kesesuaian	Kesenjangan					
		1	2	3	4	5	Indeks	Bobot	1	2	3			4	5	Indeks	Bobot	
1	Perlengkapan kelas	11 18%	31 46%	25 37%	0 0%	0 0%	2.21	148	3 4%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	3 4%	4.18	280	53%	47%
2	Alat bantu mengajar	3 4%	40 60%	21 31%	3 4%	0 0%	2.36	158	1 2%	1 1%	9 13%	30 45%	26 39%	1 1%	4.19	281	55%	44%
3	Tampilan fisik sekolah	7 10%	30 45%	29 43%	1 1%	0 0%	2.36	158	0 0%	1 1%	11 16%	22 33%	33 49%	0 0%	4.31	289	55%	45%
4	Laboratorium komputer	2 3%	2 3%	34 51%	26 39%	3 4%	3.39	227	1 1%	1 1%	2 3%	30 45%	33 49%	1 1%	4.40	295	77%	23%
5	Laboratorium kitchen	1 1%	32 48%	21 31%	10 15%	3 4%	2.37	183	0 0%	0 0%	10 15%	17 25%	40 60%	0 0%	4.45	298	61%	39%
6	Laboratorium housekeeping	1 1%	8 12%	30 45%	22 33%	6 9%	3.36	225	0 0%	0 0%	5 7%	18 27%	44 65%	0 0%	4.58	307	73%	27%
7	Laboratorium pastry	5 7%	29 43%	21 31%	11 16%	1 1%	2.61	175	1 1%	1 1%	7 10%	19 28%	39 58%	1 1%	4.42	296	59%	41%
8	Laboratorium restoran	8 12%	29 43%	23 34%	6 9%	1 1%	2.45	164	0 0%	0 0%	5 7%	18 27%	44 65%	0 0%	4.58	307	53%	47%
9	Perpustakaan	4 6%	21 31%	34 51%	8 12%	0 0%	2.89	180	0 0%	0 0%	20 30%	24 36%	23 34%	0 0%	4.04	271	86%	44%
10	Ketersediaan fasilitas kebutuhan siswa	15 22%	31 46%	16 24%	5 7%	0 0%	2.16	145	0 0%	2 3%	13 19%	27 40%	25 37%	0 0%	4.15	278	52%	48%
11	Fasilitas toilet	31 46%	24 36%	11 16%	1 1%	0 0%	1.73	116	0 0%	2 3%	11 16%	23 34%	31 46%	0 0%	4.27	286	41%	59%
12	Ketersediaan taman dan tempat bersantai siswa	39 56%	22 33%	5 7%	1 1%	0 0%	1.52	102	1 2%	0 0%	17 25%	26 39%	23 34%	1 1%	4.04	271	38%	62%
13	Fasilitas kantin	34 51%	30 45%	3 4%	0 0%	0 0%	1.54	103	0 0%	0 0%	10 15%	18 27%	39 58%	0 0%	4.23	297	35%	65%
14	Jalanan yang tersedia di kantin	26 39%	28 42%	11 16%	2 3%	0 0%	1.84	123	1 1%	1 1%	7 10%	23 34%	35 52%	1 1%	4.36	292	42%	58%
Rata-Rata							2.32	158						4.30	289	54%	46%	

Persepsi : 1 = Sangat tidak memuaskan
2 = Tidak memuaskan
3 = Cukup memuaskan

4 = Memuaskan
5 = Sangat memuaskan

Tingkat kepentingan : 1 = Sangat tidak penting
2 = Tidak penting
3 = Cukup penting

4 = Penting
5 = Sangat penting

satupun responden (0%) menilai atribut ini tidak penting atau sangat tidak penting (Tabel 5.13).

Analisis kesenjangan antara harapan dan kenyataan atribut laboratorium *housekeeping* menunjukkan adanya kesenjangan sebesar 27%. Angka tersebut berada di bawah rata-rata tingkat kesenjangan atribut-atribut yang terdapat dalam dimensi sarana dan prasarana, yaitu 46% (tabel 5.13).

Atribut dalam dimensi Sarana dan Prasarana yang termasuk Persepsinya bagus adalah laboratorium komputer dan laboratorium *housekeeping*, dengan masing-masing kesenjangan 23% dan 27%. Hal ini sesuai dengan kondisi sebenarnya di mana ruang praktek *housekeeping* sudah mengikuti ruang hotel standar hotel bintang empat atau lima, seperti yang dipersyaratkan oleh dunia industri dan pemerintah.

vii. **Laboratorium Pastry**

Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan (harapan) menunjukkan 39 responden (58%) menilai atribut laboratorium *pastry* sangat penting, 19 responden (28%) menilai penting, 7 responden (10%) menilai cukup penting, 1 responden (1%) menilai tidak memuaskan, dan 1 responden (1%) menilai atribut ini sangat tidak penting (tabel 5.13).

Analisis kesenjangan antara harapan dan kenyataan atribut laboratorium *pastry* menunjukkan adanya kesenjangan sebesar 41%. Angka tersebut masih berada di bawah rata-rata tingkat kesenjangan atribut-atribut yang terdapat dalam dimensi sarana dan prasarana, yaitu 46% (tabel 5.13).

viii. **Laboratorium Restoran**

Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan (harapan) menunjukkan 44 responden (65%) menilai atribut laboratorium restoran sangat penting, 18 responden (27%) menilai penting, 5 responden (7%) menilai cukup penting, dan tidak satupun responden (0%) menilai atribut ini tidak penting atau sangat tidak penting (tabel 5.12).

Analisis kesenjangan antara harapan dan kenyataan atribut laboratorium restoran menunjukkan adanya kesenjangan sebesar 47%. Angka tersebut berada di atas rata-rata tingkat kesenjangan atribut-atribut yang terdapat dalam dimensi sarana dan prasarana, yaitu 46% (tabel 5.13).

ix. Perpustakaan

Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan (harapan) menunjukkan 23 responden (34%) menilai atribut perpustakaan sangat penting, 24 responden (36%) menilai penting, 20 responden (30%) menilai cukup penting, dan tidak satupun responden (0%) menilai atribut ini tidak penting atau sangat tidak penting (tabel 5.12).

Analisis kesenjangan antara harapan dan kenyataan atribut perpustakaan menunjukkan adanya kesenjangan sebesar 44%. Angka tersebut masih berada di bawah rata-rata tingkat kesenjangan atribut-atribut yang terdapat dalam dimensi sarana dan prasarana, yaitu 46% (tabel 5.13).

x. Ketersediaan Fasilitas Kebutuhan Siswa

Penilaian terhadap ketersediaan fasilitas kebutuhan Siswa, berupa fotokopi, rental komputer, penjualan ATK, warnet, menunjukkan 25 responden (37%) menilai atribut ini sangat penting, 27 responden (40%) menilai penting, 13 responden (19%) menilai cukup penting, 2 responden menilai tidak penting, dan tidak satupun responden (0%) menilai sangat tidak penting (tabel 5.13).

Analisis kesenjangan antara harapan dan kenyataan atribut ketersediaan fasilitas kebutuhan siswa menunjukkan adanya kesenjangan sebesar 48%. Angka tersebut masih berada di atas rata-rata tingkat kesenjangan atribut-atribut yang terdapat dalam dimensi sarana dan prasarana, yaitu 46% (tabel 5.13).

xi. Fasilitas Toilet

Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan (harapan) menunjukkan 31 responden (46%) menilai atribut fasilitas toilet sangat penting, 23 responden (34%) menilai penting, 11 responden (16%) menilai cukup penting, 2 responden (3%) menilai tidak penting, dan tidak satupun responden (0%) menilai atribut ini sangat tidak penting (tabel 5.13).

Analisis kesenjangan antara harapan dan kenyataan atribut fasilitas toilet menunjukkan adanya kesenjangan yang relatif besar yaitu 59%. Angka tersebut di atas rata-rata tingkat kesenjangan atribut-atribut yang terdapat dalam dimensi sarana dan prasarana, yaitu 46% (tabel 5.13).

xii. Ketersediaan Taman dan Tempat Bersantai Siswa

Penilaian terhadap atribut Ketersediaan Fasilitas taman dan tempat bersantai siswa menunjukkan 23 responden (34%) menilai atribut ini sangat penting, 26 responden (39%) menilai penting, 17 responden (25%) menilai cukup penting, tidak satupun responden (0%) menilai tidak penting, dan 1 responden (10%) menilai sangat tidak penting (tabel 5.13).

Analisis kesenjangan antara harapan dan kenyataan atribut ketersediaan fasilitas taman dan tempat bersantai siswa menunjukkan adanya kesenjangan yang relatif besar yaitu 62%. Angka tersebut berada di atas rata-rata tingkat kesenjangan atribut-atribut yang terdapat dalam dimensi sarana dan prasarana, yaitu 46% (tabel 5.13).

xiii. Fasilitas Kantin

Penilaian terhadap atribut Ketersediaan Fasilitas kantin menunjukkan 39 responden (58%) menilai atribut ini sangat penting, 18 responden (27%) menilai penting, 10 responden (15%) menilai cukup penting, tidak satupun responden (0%) menilai tidak penting dan sangat tidak penting (tabel 5.13).

Analisis kesenjangan antara harapan dan kenyataan atribut ketersediaan fasilitas kantin menunjukkan terdapat kesenjangan yang relatif besar yaitu 58%. Angka tersebut berada di atas rata-rata tingkat kesenjangan atribut-atribut yang terdapat dalam dimensi sarana dan prasarana, yaitu 46% (tabel 5.13).

xiv. Jajanan Yang Tersedia di Kantin

Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan (harapan) menunjukkan 35 responden (52%) menilai atribut jajanan yang tersedia di kantin sangat penting, 23 responden (34%) menilai penting, 7 responden (10%) menilai cukup penting, 1 responden (1%) menilai atribut tidak penting, dan 1 responden (1%) menilai sangat tidak penting (tabel 5.13).

Analisis kesenjangan antara harapan dan kenyataan atribut jajanan yang tersedia di kantin menunjukkan adanya kesenjangan sebesar 58%. Angka tersebut berada di atas rata-rata tingkat kesenjangan atribut-atribut yang terdapat dalam dimensi sarana dan prasarana, yaitu 46% (tabel 5.13).

5.1.8. Analisis Kesenjangan Antara Persepsi dan Tingkat Kepentingan (harapan) setiap Atribut dalam Dimensi Sikap Guru

i. Kedisiplinan Guru

Analisis penilaian responden terhadap tingkat kepentingan (harapan) menunjukkan 34 responden (51%) menilai kedisiplinan guru sangat penting, 26 responden (39%) menilai penting, 7 responden (10%) menilai cukup penting, tidak satupun responden (0%) menilai atribut ini tidak penting dan sangat tidak penting (tabel 5.14).

Analisis kesenjangan antara harapan dan kenyataan atribut kedisiplinan guru menunjukkan adanya kesenjangan sebesar 25%. Angka tersebut berada di atas tingkat kesenjangan atribut-atribut yang terdapat dalam dimensi Sikap Guru, yaitu 22% (tabel 5.14).

ii. Perhatian Guru terhadap Minat dan Bakat Siswa

Analisis penilaian responden terhadap tingkat kepentingan (harapan) menunjukkan 35 responden (52%) menilai atribut perhatian guru terhadap minat dan bakat siswa sangat penting, 24 responden (36%) menilai penting, 8 responden (10%) menilai cukup penting, tidak satupun responden (0%) menilai atribut ini tidak penting dan sangat tidak penting (tabel 5.14).

Angka kesenjangan antara harapan dan kenyataan atribut perhatian guru terhadap minat dan bakat siswa menunjukkan adanya sebesar 32%. Angka tersebut berada di atas rata-rata tingkat kesenjangan atribut-atribut yang terdapat dalam dimensi Sikap Guru, yaitu 22% (tabel 5.14).

iii. Guru Menyapa Siswa Sebelum Pelajaran Dimulai

Analisis penilaian responden terhadap tingkat kepentingan (harapan) atribut Guru Menyapa Siswa Sebelum Pelajaran Dimulai menunjukkan 25 responden (37%) menilai atribut ini sangat penting, 30 responden (45%) menilai penting, 10 responden (15%) menilai cukup penting, 1 responden (10%) menilai atribut ini tidak penting, 1 responden (1%) menilai sangat tidak penting (tabel 5.14).

Tabel 5.14
 Analisis Kesenjangan dan Tingkat Kepentingan setiap Atribut dalam Dimensi Sikap Guru

NO	ATRIBUT	Pernensi					Indeks	Bobot	TINGKAT KEPENTINGAN					Indeks	Bobot	Kesesuaian	Kesenjangan
		1	2	3	4	5			1	2	3	4	5				
15	Kedisiplinan guru	0 0%	7 10%	35 52%	23 34%	2 3%	3.30	221	0 0%	0 0%	7 10%	26 39%	34 51%	4.40	285	75%	25%
16	Perhatian guru terhadap minat dan Bakat siswa	6 9%	11 16%	29 43%	17 25%	4 6%	3.08	201	0 0%	0 0%	8 12%	24 36%	35 52%	4.40	295	68%	32%
17	Guru menyapa siswa sebelum pelajaran dimulai	3 4%	8 12%	21 31%	25 37%	10 15%	3.46	232	1 1%	1 1%	10 15%	30 45%	25 37%	4.16	279	83%	17%
18	Guru menegur siswa yang membuat gaduh	1 1%	2 3%	9 13%	29 43%	26 39%	4.15	278	1 1%	4 6%	3 4%	29 43%	30 45%	4.30	288	97%	3%
19	Absensi guru	5 7%	18 27%	28 42%	16 24%	0 0%	2.82	189	3 4%	1 1%	9 13%	24 36%	30 45%	4.16	279	68%	32%
Rata-Rata							3.36	224						4.28	287	78%	22%

Pernensi : 1 = Sangat tidak memuaskan 4 = Memuaskan
 2 = Tidak memuaskan 5 = Sangat memuaskan
 3 = Cukup memuaskan

Tingkat kepentingan : 1 = Sangat tidak penting 4 = Penting
 2 = Tidak penting 5 = Sangat penting
 3 = Cukup penting

Analisis kesenjangan antara harapan dan kenyataan atribut perhatian guru terhadap minat dan bakat siswa menunjukkan adanya kesenjangan sebesar 17%. Angka tersebut berada di bawah rata-rata tingkat kesenjangan atribut-atribut yang terdapat dalam dimensi Sikap Guru, yaitu 22% (tabel 5.14).

iv. Guru Menegur Siswa yang Membuat Gaduh

Analisis tingkat kepentingan (harapan) atribut guru menegur siswa yang membuat gaduh menunjukkan 30 responden (45%) menilai atribut ini sangat penting, 29 responden (43%) menilai penting, 3 responden (4%) menilai cukup penting, 4 responden (6%) menilai atribut ini tidak penting, dan 1 responden (1%) menilai sangat tidak penting (tabel 5.14).

Analisis kesenjangan antara harapan dan kenyataan atribut guru menegur siswa yang membuat gaduh menunjukkan adanya kesenjangan sebesar 3%. Angka tersebut berada jauh di bawah rata-rata tingkat kesenjangan atribut-atribut yang terdapat dalam dimensi sikap guru, yaitu 22% (tabel 5.14).

v. Absensi Guru

Analisis tingkat kepentingan (harapan) atribut Absensi Guru menunjukkan 30 responden (45%) menilai atribut ini sangat penting, 24 responden (36%) menilai penting, 9 responden (13%) menilai cukup penting, 1 responden (1%) menilai atribut ini tidak penting, dan 1 responden (1%) menilai sangat tidak penting (tabel 5.14).

Analisis kesenjangan antara harapan dan kenyataan atribut Absensi Guru menunjukkan adanya kesenjangan sebesar 32%. Angka tersebut berada di atas rata-rata tingkat kesenjangan atribut-atribut yang terdapat dalam dimensi Sikap guru, yaitu 22% (tabel 5.14).

5.1.9. Analisis Kesenjangan antara Persepsi dan Tingkat Kepentingan (harapan) setiap Atribut dalam Dimensi Profesionalisme Guru

i. Kemampuan Guru dalam Menjawab Pertanyaan Siswa

Analisis tingkat kepentingan (harapan) atribut kemampuan guru dalam menjawab pertanyaan siswa menunjukkan 18 responden (27%) menilai atribut ini sangat penting, 39 responden (58%) menilai penting, 4 responden (6%) menilai cukup

penting, 3 responden (4%) menilai atribut ini tidak penting, dan 3 responden (4%) menilai sangat tidak penting (tabel 5.15).

Angka kesenjangan antara harapan dan kenyataan sebesar 7%. Angka kesenjangan 7% menunjukkan Persepsi atribut kemampuan guru dalam menjawab pertanyaan siswa hampir memenuhi harapan responden. Angka tersebut berada jauh di bawah rata-rata tingkat kesenjangan atribut-atribut yang terdapat dalam dimensi Profesionalisme Guru, yaitu 16% (tabel 5.15).

ii. Guru Memperkaya Materi Pelajaran dengan Pengetahuan Modern

Analisis tingkat kepentingan (harapan) atribut guru memperkaya materi pelajaran dengan pengetahuan modern menunjukkan 27 responden (40%) menilai atribut ini sangat penting, 31 responden (46%) menilai penting, 6 responden (9%) menilai cukup penting, 3 responden (4%) menilai atribut ini tidak penting, tidak satupun responden (0%) menilai sangat tidak penting (tabel 5.15).

Angka kesenjangan antara harapan dan kenyataan sebesar 27%. Angka kesenjangan 27% menunjukkan Persepsi atribut kemampuan guru dalam menjawab pertanyaan siswa belum memenuhi harapan responden. Angka tersebut berada di atas rata-rata tingkat kesenjangan atribut-atribut yang terdapat dalam dimensi Profesionalisme Guru, yaitu 16% (tabel 5.15).

iii. Penguasaan Materi Pelajaran oleh Guru

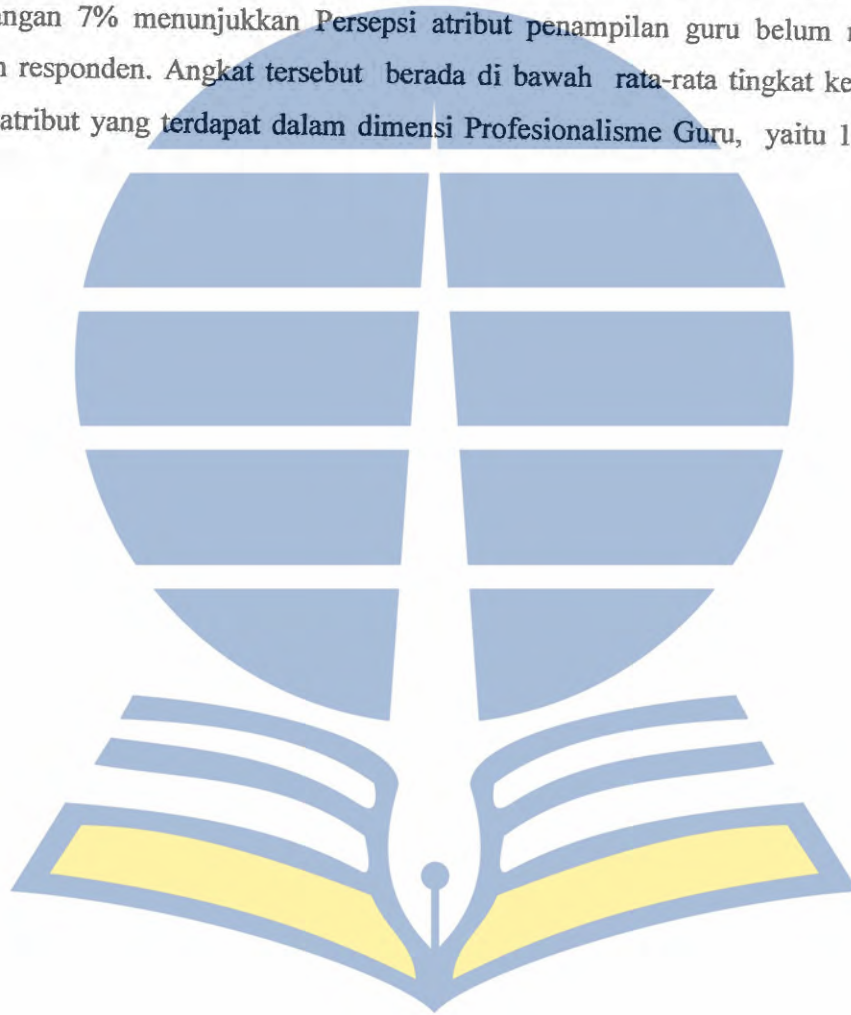
Analisis tingkat kepentingan (harapan) atribut penguasaan materi pelajaran oleh guru menunjukkan 35 responden (52%) menilai atribut ini sangat penting, 26 responden (39%) menilai penting, 7 responden (7%) menilai cukup penting, 1 responden (1%) menilai atribut ini tidak penting, tidak satupun responden (0%) menilai sangat tidak penting (tabel 5.15). Angka kesenjangan antara harapan dan kenyataan sebesar 15%.

Angka kesenjangan 15% menunjukkan Persepsi atribut penguasaan materi pelajaran oleh guru belum memenuhi harapan responden. Angka tersebut berada di bawah rata-rata tingkat kesenjangan atribut-atribut yang terdapat dalam dimensi Profesionalisme Guru, yaitu 16% (tabel 5.15).

iv. Penampilan Guru

Analisis tingkat kepentingan (harapan) atribut penampilan guru menunjukkan 26 responden (39%) menilai atribut ini sangat penting, 31 responden (46%) menilai penting, 6 responden (9%) menilai cukup penting, 1 responden (1%) menilai atribut ini tidak penting, dan 3 responden (4%) menilai sangat tidak penting (tabel 5.15).

Angka kesenjangan antara harapan dan kenyataan sebesar 15%. Angka kesenjangan 7% menunjukkan Persepsi atribut penampilan guru belum memenuhi harapan responden. Angka tersebut berada di bawah rata-rata tingkat kesenjangan atribut-atribut yang terdapat dalam dimensi Profesionalisme Guru, yaitu 16% (tabel 5.15).



Tabel 5.15
Analisis Kesenjangan dan Tingkat Kepentingan Setiap Atribut dalam Dimensi Profesionalisme Guru

NO.	ATRIBUT	KINERJA					TINGKAT KEPENTINGAN					Kesesuaian	Kesenjangan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			Indeks	Bobot		
20	Kemampuan guru dalam menjawab pertanyaan siswa	0 0%	2 3%	23 34%	31 46%	11 16%	3 4%	3 4%	4 6%	39 58%	18 27%	4.03	270	93%	7%		
21	Guru memperkaya materi pelajaran dg. pengetahuan modern	4 6%	4 6%	40 60%	16 24%	3 4%	0 0%	3 4%	6 9%	31 46%	27 40%	4.27	286	73%	27%		
22	Penguasaan materi pelajaran oleh guru	0 0%	1 1%	24 36%	31 46%	11 16%	0 0%	1 1%	5 7%	26 39%	35 52%	4.43	297	85%	15%		
23	Penampilan guru	1 1%	2 3%	29 43%	31 46%	4 6%	3 4%	1 1%	6 9%	31 46%	26 39%	4.15	278	85%	15%		
Rata-Rata												3.55	238	4.22	283	84%	16%

Persepsi : 1 = Sangat tidak memuaskan 4 = Memuaskan
 2 = Tidak memuaskan 5 = Sangat memuaskan
 3 = Cukup memuaskan

Tingkat kepentingan : 1 = Sangat tidak penting 4 = Penting
 2 = Tidak penting 5 = Sangat penting
 3 = Cukup penting

5.1.10. Analisis Kesenjangan antara Persepsi dan Tingkat kepentingan (Harapan) dalam Dimensi Kemampuan Berkomunikasi Guru

i. Guru Bernalar dengan Siswa dalam Kegiatan Belajar Mengajar

Analisis tingkat tingkat kepentingan (harapan) atribut guru bernalar dengan siswa dalam kegiatan belajar mengajar menunjukkan 20 responden (30%) menilai atribut ini sangat penting, 24 responden (36%) menilai penting, 15 responden (22%) menilai cukup penting, 3 responden (4%) menilai atribut ini tidak penting, dan 5 responden (7%) menilai sangat tidak penting (tabel 5.16).

Angka kesenjangan antara harapan dan kenyataan sebesar 9%. Angka kesenjangan 9% menunjukkan Persepsi atribut penampilan guru hampir memenuhi harapan responden. Angka tersebut berada di bawah rata-rata tingkat kesenjangan atribut-atribut yang terdapat dalam dimensi kemampuan berkomunikasi guru, yaitu 21% (tabel 5.16)

ii. Guru Menghidupkan Suasana Kelas agar lebih Bersemangat

Analisis tingkat kepentingan (harapan) atribut guru menghidupkan suasana kelas agar lebih bersemangat menunjukkan 22 responden (33%) menilai atribut ini sangat penting, 37 responden (55%) menilai penting, 7 responden (10%) menilai cukup penting, 1 responden (1%) menilai atribut ini tidak penting, dan tidak satupun responden (0%) menilai sangat tidak penting (tabel 5.16)

Angka kesenjangan antara harapan dan kenyataan sebesar 24%. Angka kesenjangan 24% menunjukkan Persepsi atribut guru menghidupkan suasana kelas agar lebih bersemangat belum memenuhi harapan responden. Angka tersebut berada di atas rata-rata tingkat kesenjangan atribut-atribut yang terdapat dalam dimensi kemampuan berkomunikasi guru, yaitu 21% (tabel 5.16).

iii. Penjelasan Materi Pelajaran

Analisis tingkat tingkat kepentingan (harapan) atribut penjelasan materi pelajaran menunjukkan 35 responden (52%) menilai atribut ini sangat penting, 25 responden (37%) menilai penting, 6 responden (9%) menilai cukup penting, 1 responden (1%)

menilai atribut ini tidak penting, dan tidak satupun responden (0%) menilai sangat tidak penting (tabel 5.16).

Angka kesenjangan antara harapan dan kenyataan sebesar 23%. Angka kesenjangan 24% menunjukkan Persepsi atribut penjelasan materi pelajaran belum memenuhi harapan responden. Angka tersebut berada di atas rata-rata tingkat kesenjangan atribut-atribut yang terdapat dalam dimensi kemampuan berkomunikasi guru, yaitu 21% (tabel 5.16)

iv. Guru Menyampaikan Materi Pelajaran secara Bervariasi

Analisis tingkat kepentingan (harapan) atribut guru menyampaikan materi pelajaran secara bervariasi menunjukkan 32 responden (48%) menilai atribut ini sangat penting, 23 responden (37%) menilai penting, 9 responden (13%) menilai cukup penting, 3 responden (4%) menilai atribut ini tidak penting, dan tidak satupun responden (0%) menilai sangat tidak penting (tabel 5.16).

Angka kesenjangan antara harapan dan kenyataan sebesar 27%. Angka kesenjangan 27% menunjukkan Persepsi atribut guru menyampaikan materi pelajaran secara bervariasi belum memenuhi harapan responden. Angka tersebut berada di atas rata-rata tingkat kesenjangan atribut-atribut yang terdapat dalam dimensi kemampuan berkomunikasi guru, yaitu 21% (tabel 5.16)



Tabel 5.16
 Analisis Kesenjangan dan Tingkat Kepentingan
 Setiap Atribut dalam Dimensi Kemampuan Berkomunikasi Guru

NO	ATRIBUT	KINERJA					Indeks	Bobot	TINGKAT KEPENTINGAN					Indeks	Bobot	Kesesuaian	Kesenjangan
		1	2	3	4	5			1	2	3	4	5				
24	Guru berdialog dengan siswa dim. kegiatan belajar mengajar	2 3%	2 3%	29 43%	30 45%	4 6%	3.48	233	5 7%	3 4%	15 22%	24 36%	20 30%	3.81	255	91%	9%
25	Guru menghidupkan suasana kelas agar lebih bersemangat	2 3%	9 13%	32 48%	21 31%	3 4%	3.21	215	0 0%	1 1%	7 10%	37 55%	22 33%	4.21	282	76%	24%
26	Penjelasan materi pelajaran	1 1%	4 6%	35 52%	22 33%	5 7%	3.39	227	0 0%	1 1%	6 9%	25 37%	35 52%	4.42	296	77%	23%
27	Guru menyampaikan materi pelajaran secara bervariasi	2 3%	13 19%	34 51%	11 16%	7 10%	3.12	209	0 0%	3 4%	9 13%	23 34%	32 48%	4.30	288	73%	27%
Rata-Rata							3.30	221						4.18	280	79%	21%

Persepsi : 1 = Sangat tidak memuaskan 4 = Memuaskan
 2 = Tidak memuaskan 5 = Sangat memuaskan
 3 = Cukup memuaskan

Tingkat kepentingan : 1 = Sangat tidak penting 4 = Penting
 2 = Tidak penting 5 = Sangat penting
 3 = Cukup penting

5.1.11. Analisis Kesenjangan Antara Persepsi dan Tingkat Kepentingan (harapan) Setiap Atribut dalam Dimensi Administrasi dan Keuangan

i. Petugas Administrasi & Keuangan Melayani Siswa Dengan Tulus

Analisis tingkat kepentingan (harapan) atribut petugas administrasi dan keuangan melayani siswa dengan tulus menunjukkan 30 responden (45%) menilai atribut ini sangat penting, 19 responden (28%) menilai penting, 12 responden (18%) menilai cukup penting, 2 responden (3%) menilai atribut ini tidak penting, dan 4 responden (6%) menilai sangat tidak penting (tabel 5.17)

Angka kesenjangan antara harapan dan kenyataan sebesar 37%. Angka kesenjangan 37% menunjukkan Persepsi atribut petugas administrasi dan keuangan melayani siswa dengan tulus belum memenuhi harapan responden. Angka tersebut berada di atas rata-rata tingkat kesenjangan atribut-atribut yang terdapat dalam dimensi administrasi dan Keuangan, yaitu 29% (tabel 5.17).

ii. Petugas Administrasi dan Keuangan Berada di Tempat saat dibutuhkan

Analisis tingkat kepentingan (harapan) atribut petugas administrasi dan keuangan berada di tempat saat dibutuhkan menunjukkan 25 responden (37%) menilai atribut ini sangat penting, 29 responden (43%) menilai penting, 10 responden (15%) menilai cukup penting, 3 responden (4%) menilai atribut ini tidak penting, dan tidak satupun responden (0%) menilai sangat tidak penting (tabel 5.17).

Angka kesenjangan antara harapan dan kenyataan sebesar 24%. Angka kesenjangan 24% menunjukkan Persepsi atribut petugas administrasi dan keuangan berada di tempat saat dibutuhkan belum memenuhi harapan responden. Angka tersebut berada di bawah rata-rata tingkat kesenjangan atribut-atribut yang terdapat dalam dimensi administrasi dan Keuangan, yaitu 29% (tabel 5.17).

iii. Petugas Administrasi dan Keuangan Melayani Siswa dengan Cepat

Analisis tingkat kepentingan (harapan) atribut petugas administrasi dan keuangan melayani siswa dengan cepat menunjukkan 29 responden (43%) menilai atribut ini sangat penting, 21 responden (31%) menilai penting, 13 responden (19%) menilai

Tabel 5.17
Analisis Kesenjangan dan Tingkat Kepentingan setiap Atribut dalam Dimensi Administrasi dan Keuangan

NO	ATRIBUT	KINERJA					Indeks	Bobot	TINGKAT KEPENTINGAN					Indeks	Bobot	Kesesuaian	Kesenjangan
		1	2	3	4	5			1	2	3	4	5				
28	Petugas Adm. & Keuangan melayani siswa dengan tulus	9 13%	20 30%	30 45%	7 10%	1 1%	2.57	172	4 6%	2 3%	12 18%	19 28%	30 45%	4.06	272	63%	37%
29	Petugas Adm. dan Keuangan berada di tempat saat dibutuhkan	4 6%	8 12%	35 52%	12 18%	8 12%	3.18	213	0 0%	3 4%	10 15%	29 43%	25 37%	4.18	280	76%	24%
30	Petugas Adm. dan Keuangan melayani siswa dengan cepat	5 7%	37 55%	16 24%	8 12%	1 1%	2.45	164	2 3%	2 3%	13 19%	21 31%	29 43%	4.12	276	59%	41%
31	Kemudahan menghubungi sekolah melalui telepon	1 1%	15 22%	28 42%	18 27%	5 7%	2.16	212	0 0%	5 7%	9 13%	33 49%	20 30%	4.09	274	77%	23%
32	Petugas Adm. & Keuangan memberitahu siswa informasi penting	3 4%	2 3%	32 48%	22 33%	8 12%	3.45	231	1 1%	1 1%	5 7%	25 37%	35 52%	4.39	294	78%	22%
Rata-Rata							2.76	198						4.16	279	71%	29%

Kinerja : 1 = Sangat tidak memuaskan
2 = Tidak memuaskan
3 = Cukup memuaskan

4 = Memuaskan
5 = Sangat memuaskan

Tingkat kepentingan : 1 = Sangat tidak penting
2 = Tidak penting
3 = Cukup penting
4 = Penting
5 = Sangat penting

cukup penting, 2 responden (3%) menilai atribut ini tidak penting, dan 2 responden (3%) menilai sangat tidak penting (tabel 5.17).

Angka kesenjangan antara harapan dan kenyataan sebesar 41%. Angka kesenjangan 41% menunjukkan Persepsi atribut petugas administrasi dan keuangan melayani siswa dengan cepat belum memenuhi harapan responden. Angka tersebut berada di atas rata-rata tingkat kesenjangan atribut-atribut yang terdapat dalam dimensi administrasi dan keuangan, yaitu 29% (tabel 5.17).

iv. Kemudahan Menghubungi Sekolah Melalui Telepon

Analisis tingkat kepentingan (harapan) atribut kemudahan menghubungi sekolah melalui telepon menunjukkan 20 responden (30%) menilai atribut ini sangat penting, 33 responden (49%) menilai penting, 9 responden (13%) menilai cukup penting, 5 responden (7%) menilai atribut ini tidak penting, dan tidak satupun responden (0%) menilai sangat tidak penting (tabel 5.17).

Angka kesenjangan antara harapan dan kenyataan sebesar 23%. Angka kesenjangan 23% menunjukkan Persepsi atribut kemudahan menghubungi sekolah melalui telepon belum memenuhi harapan responden. Angka tersebut berada di bawah rata-rata tingkat kesenjangan atribut-atribut yang terdapat dalam dimensi administrasi dan keuangan, yaitu 29% (tabel 5.17).

v. Petugas Administrasi dan Keuangan Memberitahu Siswa informasi Penting

Analisis tingkat kesenjangan antara Persepsi dan tingkat kepentingan (harapan) atribut petugas administrasi dan keuangan memberitahu siswa informasi penting menunjukkan 35 responden (52%) menilai atribut ini sangat penting, 25 responden (37%) menilai penting, 5 responden (13%) menilai cukup penting, 1 responden (1%) menilai atribut ini tidak penting, dan 1 responden (1%) menilai sangat tidak penting (tabel 5.17).

Angka kesenjangan antara harapan dan kenyataan sebesar 22%. Angka kesenjangan 22% menunjukkan Persepsi atribut petugas administrasi dan keuangan memberitahu siswa informasi penting belum memenuhi harapan responden. Angka tersebut berada di bawah rata-rata tingkat kesenjangan atribut-atribut yang terdapat dalam dimensi administrasi dan keuangan, yaitu 29% (tabel 5.17).

5.2. Pemetaan Dimensi Kualitas Layanan Jasa dengan Menggunakan *Important Performance Analysis*(IPA).

Uji T yang dilakukan terhadap kesenjangan antara kenyataan dan harapan pada dimensi sarana dan prasarana, dimensi administrasi dan keuangan, dimensi sikap guru, dimensi kemampuan berkomunikasi guru, dan dimensi profesionalisme menunjukkan T-Hitung lebih besar daripada T-Tabel. Secara statistik kesenjangan yang ditunjukkan dalam penelitian ini relatif signifikan, sebagaimana tampak dalam tabel 5.18.

TABEL. 5.18
Uji-T Terhadap Kelima Dimensi Layanan SMK Wisata Indonesia (n67)

DIMENSI	Paired Differences					
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	T - Hitung	T- Tabel	df
1.Sarana&prasarana	1.96071	.53907	.14407	13.609	1.671	67
2.Adm.& Keuangan	1.20600	.34832	.15578	7.742	1.671	67
3.Sikap guru	.92000	.50055	.22385	4.110	1.671	67
4.Kemampuan berkomunikasi guru	.88500	.37829	.18914	4.679	1.671	67
5.Profesionalisme guru	.66750	.34856	.17428	3.830	1.671	67

Sejalan dengan uji signifikansi, Andreani (2007.5) menyatakan bahwa kualitas layanan dapat diukur dengan IPA (*Important Performance Analysis*). Teknik ini sederhana dan mudah diaplikasikan serta mempunyai nilai diagnosis. IPA merupakan alat untuk mengukur bukan hanya Persepsi (*performance*) tetapi juga tingkat kepentingan atribut layanan menurut penilaian pelanggan. *Importance* merujuk pada nilai relatif terhadap atribut-atribut yang dianggap penting oleh pelanggan. Tujuan IPA adalah untuk mengetahui atribut mana atau kombinasi antara atribut yang ada yang lebih berpengaruh atau tidak berpengaruh terhadap kualitas layanan. O'Neal&Palmer (Andreani 2007.5) menambahkan IPA bertujuan untuk mengetahui atribut mana yang harus tetap dikelola atau dipertahankan.

Analisis data terhadap kelima dimensi dengan menggunakan IPA bertujuan untuk memetakan pada kuadran mana posisi masing-masing atribut tersebut berada. Pemetaan ini didasari pada rata-rata penilaian Persepsi dan rata-rata penilaian kepentingan tiap atribut pada dimensi pelayanan, seperti terlihat pada tabel 5.19.

Matriks IPA memetakan posisi masing-masing atribut ke dalam empat kuadran, yaitu kuadran A, B, C dan D.

Tabel 5.19
Perhitungan Rata-Rata Persepsi dan Tingkat Kepentingan

NO	ATRIBUT	Penilaian		\bar{X}	\bar{Y}
		Persepsi (X)	Kepentingan (Y)		
	1. SARANA DAN PRASARANA				
1	Perlengkapan kelas	148	280	2.21	4.18
2	Alat bantu mengajar	158	281	2.36	4.19
3	Tampilan fisik sekolah	158	289	2.36	4.31
4	Laboratorium computer	339	295	3.39	4.40
5	Laboratorium kitchen	183	298	2.73	4.45
6	Laboratorium House keeping	225	307	3.36	4.58
7	Laboratorium Pastry	175	296	2.61	4.42
8	Laboratorium Restaurant	164	307	2.45	4.58
9	Perpustakaan	180	271	2.69	4.04
10	Ketersediaan fasilitas kebutuhan siswa	145	278	2.16	4.15
11	Fasilitas Toilet	116	286	1.73	4.27
12	Ketersediaan taman dan tempat bersantai siswa	102	271	1.52	4.04
13	Fasilitas kantin	103	297	1.54	4.43
14	Jajanan yang tersedia di kantin	123	292	1.84	4.36
	2. SIKAP GURU				
15	Kedisiplinan guru	221	295	3.30	4.40
16	Perthatian guru terhadap minat dan bakat	201	295	3.09	4.40
17	Guru menyapa siswa sebelum pelajaran dimulai	232	279	3.46	4.16
18	Guru menegur siswa yang membuat gaduh	278	288	4.15	4.30
19	Absensi Guru	189	279	2.82	4.16
	3. PROFESIONALISME GURU				
20	Kemampuan guru dalam menjawab pertanyaan siswa	252	270	3.76	4.03
21	Guru memperkaya materi pelajaran dengan	211	286	3.15	4.27
22	Penguasaan materi pelajaran oleh guru	253	297	3.78	4.43
23	Penampilan guru	236	278	3.52	4.15
	4. KEMAMPUAN BERKOMUNIKASI GURU				
24	Guru berdialog dengan siswa dalam kegiatan belajar mengajar	233	255	3.48	3.81
25	Guru menghidupkan suasana kelas agar tetap bersemangat	215	282	3.21	4.21

No.	Atribut	Penilaian		\bar{X}	\bar{Y}
		Persepsi	Kepentingan		
26	Penjelasan materi pelajaran	227	296	3.39	4.42
27	Guru menyampaikan materi pelajaran secara bervariasi	209	288	3.12	4.30
5. ADMINISTRASI DAN KEUANGAN					
28	Petugas Administrasi & keuangan melayani siswa dengan tulus	172	272	2.57	4.06
29	Petugas adm.& keuangan berada ditempat saat dibutuhkan	213	280	3.18	4.18
30	Petugas adm.& keuangan melayani siswa dengan cepat	164	276	2.45	4.12
31	Kemudahan menghubungi sekolah melalui telepon	212	274	3.16	4.09
32	Petugas adm.& keuangan memberitahu siswa mengenai hal-hal yang perlu mereka ketahui	231	294	3.45	4.39
	Rata-Rata \bar{X} \bar{Y}			2.87	4.26

- Bobot dihitung dengan mengalikan jumlah responden yang memilih jawaban 1-5 dengan skor indeks setiap jawaban, kemudian hasilnya dijumlahkan.
- Indeks dihitung dengan membagi bobot dengan total responden

Terlihat pada tabel 5.18 rata-rata penilaian persepsi atau pelaksanaan (\bar{X}) sebesar 2.87, rata-rata penilaian tingkat kepentingan (\bar{Y}) sebesar 4.26.

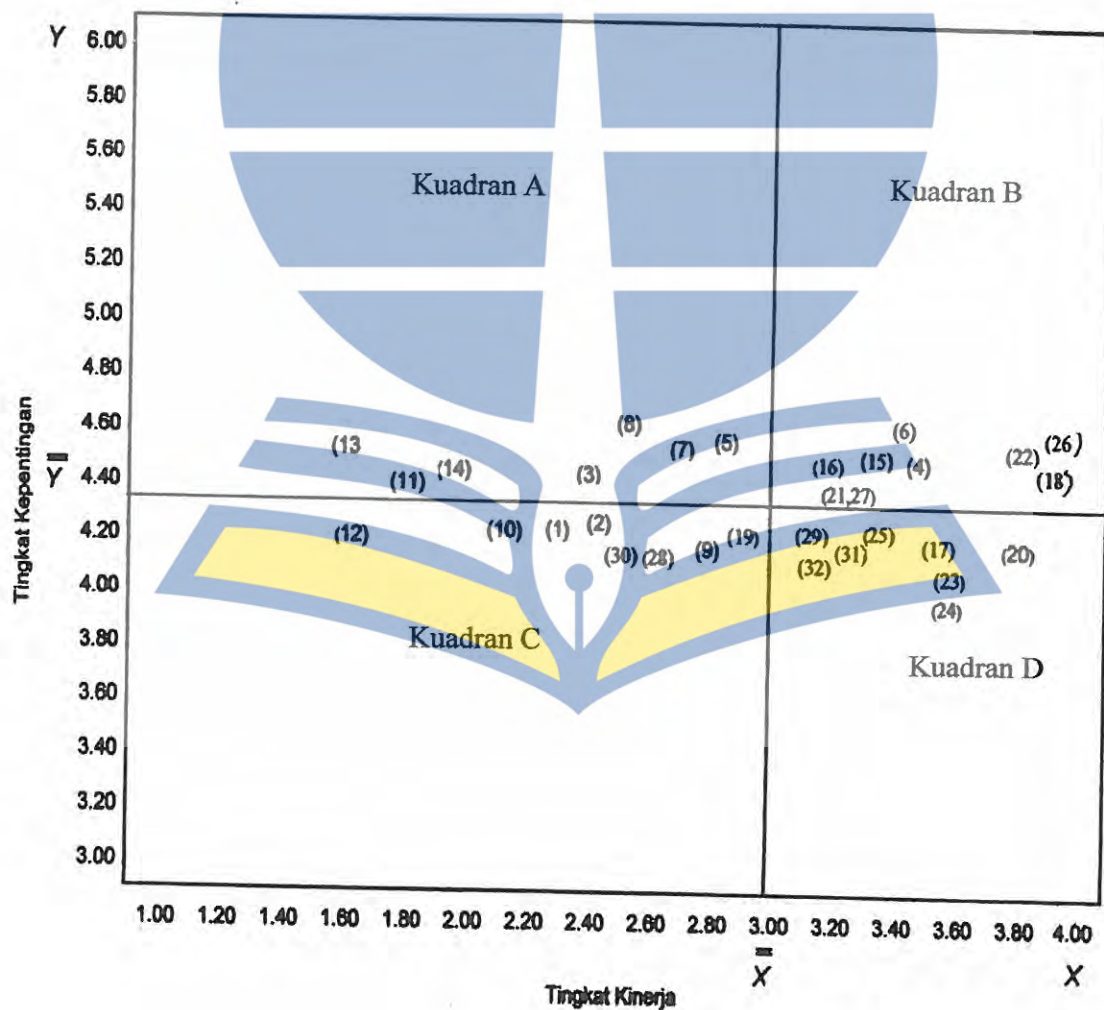
5.2.1. Kuadran A (Tingkat kepentingan tinggi, kinerja rendah)

Atribut yang berada pada kuadran A adalah atribut yang mempunyai tingkat kepentingan yang tinggi, namun mempunyai kinerja rendah. Para siswa mempersepsikan bahwa kinerja atribut layanan yang berada pada kuadran A ini belum memenuhi harapan mereka. Oleh sebab itu manajemen sekolah harus memberikan prioritas utama untuk meningkatkan kinerja atribut yang berada pada kuadran A tersebut (tabel 5.20).

Tabel 5.20
Atribut-atribut yang berada pada kuadran A.

No	No. Atribut	Atribut
1	3	Tampilan Fisik Sekolah
2	5	Laboratorium Kitchen
3	7	Laboratorium Pastry
4	8	Laboratorium Restaurant
5	11	Fasilitas Toilet
6	13	Fasilitas Kantin
7	14	Jajanan yang tersedia di kantin

Gambar. 5.21 *Matrix Importance Performance Analysis (IPA)*



5.2.2. Kuadran B (Tingkat kepentingan tinggi, kinerja bagus)

Atribut yang berada pada kuadran B adalah atribut yang mempunyai tingkat kepentingan tinggi dan kinerja bagus. Siswa mempersepsikan bahwa atribut layanan SMK Wisata Indonesia yang berada pada kuadran A sudah memenuhi harapan mereka, oleh karena itu kinerja atribut tersebut direkomendasikan untuk dipertahankan (Tabel 5.22).

Tabel 5.22.
Atribut Pelayanan Yang Perlu
Dipertahankan kinerjanya

No	Nomor atribut	Atribut
1	4	Laboratorium Komputer
2	6	Laboratorium Housekeeping
3	15	Kedisiplinan Guru
4	16	Perhatian guru terhadap minat dan bakat siswa
5	18	Guru menegur siswa yang membuat gaduh
6	21	Guru memperkaya materi pelajaran dengan pengetahuan modern
7	22	Penguasaan materi pelajaran oleh guru
8	26	Penjelasan materi pelajaran
9	27	Guru menyampaikan materi pelajaran secara bervariasi

5.2.3. Kuadran C (Tingkat kepentingan rendah, kinerja rendah)

Atribut yang berada pada kuadran C merupakan atribut yang mempunyai kinerja rendah dan tingkat kepentingan juga rendah. Siswa mempersepsikan atribut yang berada pada kuadran C tidak terlalu penting. Oleh karena itu atribut yang terdapat pada kuadran ini tidak termasuk kedalam prioritas untuk ditangani segera. (Tabel 5.23)

Tabel 5.23
Atribut Pelayanan yang Mendapat Prioritas Rendah
dalam Penanganannya.

No	Nomor atribut	Atribut
1	1	Perlengkapan kelas
2	2	Alat Bantu mengajar
3	9	Perpustakaan
4	10	Ketersediaan fasilitas kebutuhan siswa
5	12	Kesediaan taman dan tempat bersantai siswa
6	19	Absensi guru
7	28	Petugas Adm. dan Keuangan melayani siswa dengan tulus
8	30	Fasilitas taman dan tempat berkumpul siswa

5.2.4. Kuadran D (Tingkat kepentingan rendah, kinerja bagus)

Meskipun kinerja atribut yang terdapat pada kuadran D ini bagus, namun siswa tidak menganggap penting kinerja atribut tersebut. Oleh karena itu atribut yang berada pada kuadran D tersebut tidak termasuk kedalam prioritas utama untuk ditangani (5.24).

Tabel 5.24
Atribut Layanan yang Berlebihan dalam Pelaksanaan Persepsinya

No	Nomor atribut	Atribut
1	17	Guru menyapa siswa sebelum pelajaran dimulai
2	20	Kemampuan guru dalam menjawab pertanyaan siswa
3	23	Penampilan guru
4	24	Guru berdialog dengan siswa dlm. Kegiatan belajar mengajar
5	25	Guru menghidupkan suasana kelas agar lebih bersemangat
6	29	Petugas administrasi dan keuangan berada di tempat pada saat dibutuhkan
7	31	Kemudahan menghubungi sekolah melalui telepon
8	32	Petugas keuangan dan administrasi memberitahu siswa mengenai hal-hal penting yang perlu mereka ketahui

5.3. Rangkuman Hasil Pembahasan

Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa responden menilai dimensi sarana dan prasarana merupakan dimensi yang mereka anggap paling penting, disusul

oleh dimensi administrasi dan keuangan, dimensi sikap guru, dimensi kemampuan berkomunikasi guru, dan profesionalisme guru. Temuan ini terlihat pada besarnya kesenjangan yang terdapat pada kelima dimensi tersebut. Seperti terlihat pada tabel 5.25.

Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Holdford terhadap Mahasiswa Tingkat 4 Department of Pharmacy, *Virginia Commonwealth University*. Penelitian Holford (2003.9) menunjukkan bahwa dimensi sikap dosen dalam berinteraksi dengan mahasiswa menempati urutan tingkat kepentingan pertama, kedua; Administrasi dan keuangan, ketiga; Sarana dan Prasarana, keempat; kemampuan berkomunikasi dosen, kelima; profesionalisme dosen. Sementara itu, siswa SMK

Tabel 5.25

Kesenjangan dari setiap Dimensi *Servqual*

No	Dimensi <i>Servqual</i>	Rata-rata		Kesenjangan
		Persepsi	Harapan	
1	Sarana dan prasarana	2.32	4.30	1.98
2	Administrasi dan keuangan	2.76	4.16	1.40
3	Sikap guru	3.36	4.28	0.92
4	Kemampuan berkomunikasi guru	3.30	4.18	0.88
5	Profesionalisme guru	3.55	4.22	0.67

Wisata Indonesia menilai dimensi yang paling penting menurut mereka adalah dimensi tampilan fisik atau dimensi sarana dan prasarana. Perbedaan hasil kedua penelitian tersebut disebabkan beberapa hal, antara lain, pertama; karena perbedaan objek penelitian, kedua; perbedaan tempat penelitian, dan ketiga; perbedaan budaya antara ke dua objek penelitian. Tentu hal yang paling signifikan yang menyebabkan perbedaan hasil kedua penelitian tersebut adalah terletak pada perbedaan budaya yang tercermin dalam mentalitas kedua bangsa. Bangsa Amerika sangat memegang teguh budaya kerja keras dan berkomitmen kepada mutu atas karya mereka. Hal ini didasari pada tesis Max Weber (Dahnil, 2009) dalam bukunya “*The Protestan Etics And The Spirit Of Capitalism*”, yang menjadi landasan etos kerja mereka. Hampir seluruh pakar mutu atau kendali mutu berasal dari Amerika Serikat, seperti Edward Deming, Joseph

Juran, Armand Feigenbum, dan Crosby. Sementara mentalitas bangsa Indonesia masih melihat penampilan lebih penting daripada mutu, seperti ditulis oleh Koentjaraningrat (1985) dalam bukunya berjudul *Kebudayaan, Mentalitas dalam Pembangunan*, yang menyatakan sifat dan kelemahan bangsa Indonesia sebagai penghalang pembangunan, salah satunya adalah sifat mentalitas meremehkan mutu.





6. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa siswa SMK Wisata Indonesia mempersepsikan 7 atribut layanan yang belum memenuhi harapan mereka. Ketujuh atribut tersebut mempunyai tingkat kepentingan yang tinggi dan semuanya termasuk ke dalam dimensi sarana dan prasarana. Atribut tersebut adalah tampilan Sekolah, laboratorium *kitchen*, laboratorium *Pastry*, laboratorium restoran, fasilitas toilet, fasilitas kantin, dan jajanan yang tersedia di kantin. Posisi ketujuh atribut tersebut termasuk ke dalam kuadran A pada *Importance Performance Analysis Matrix* (IPA Matriks), artinya ketujuh atribut tersebut adalah atribut yang harus mendapat penanganan segera karena mempunyai tingkat kepentingan yang tinggi.

6.2. Saran-Saran

Seperti diuraikan pada Bab 1 dan Bab 3 bahwa penelitian ini bertujuan mengidentifikasi atribut layanan apa saja yang sudah memenuhi atau yang belum memenuhi harapan siswa, kemudian memberikan masukan kepada manajemen sebagai bahan pertimbangan untuk perbaikan mutu terus menerus supaya SMK Wisata Indonesia tetap eksis ditengah persaingan yang semakin ketat.

Penelitian ini telah menjawab pertanyaan hipotesis bahwa atribut layanan yang diberikan oleh manajemen SMK WI ternyata masih banyak mengalami kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diinginkan oleh pelanggannya, yaitu siswa. Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka beberapa perbaikan perlu dilakukan untuk meningkatkan mutu layanan siswa. Berikut saran-saran yang dapat dikemukakan untuk meningkatkan kinerja atribut tersebut:

6.2.1. Saran Saran Untuk Peningkatan Mutu Layanan terhadap Siswa

1. Untuk Tampilan Fisik Sekolah

Memperbaiki tampilan fisik sekolah merupakan hal yang tidak mudah dilakukan karena menyangkut soal dana dan keterbatasan lahan sekolah. Apalagi saat ini

manajemen sekolah sedang memfokuskan penggunaan sumber dana yang ada untuk membangun sarana fisik gedung. Seperti disinggung pada bab pengantar tesis ini bahwa sumber dana untuk pembangunan sarana dan prasarana sekolah hampir seluruhnya berasal dari yayasan dan iuran siswa, meskipun kadang-kadang diperoleh bantuan dari pemerintah. Oleh sebab itu perlu kiranya dicarikan solusi mengatasi kendala-kendala yang ada dalam meningkatkan tampilan fisik sekolah.

Jalan keluar yang dapat ditawarkan dalam mengatasi masalah ini adalah dengan perencanaan jangka pendek (semacam *crash program*) dan jangka panjang. Program jangka pendek untuk memperindah tampilan sekolah dapat diwujudkan melalui penghijauan lingkungan. Program penghijauan lingkungan sekolah sudah mulai dilakukan dengan melibatkan siswa menanam pohon dan kembang disekitar sekolah. Agar tanaman dan kembang yang ada tetap nampak asri dan terjaga kesuburannya diperlukan pemeliharaan dan pemupukan secara berkala. Program jangka panjang, minimal selama 5 tahun, membutuhkan perencanaan yang lebih spesifik dengan mendesain suatu *master plan* rencana pengembangan sekolah. Implementasi dari program jangka panjang tersebut dibagi kedalam program tahunan yang berpedoman kepada skala prioritas. Hal penting dan sangat mendesak mesti menjadi prioritas utama untuk diimplementasikan.

2. Untuk Kenyamanan Ruang Laboratorium *Kitchen* dan *Pastry*

Laboratorium *kitchen* yang dipergunakan siswa untuk praktikum pengelolaan makanan (*food products*) dan laboratorium *pastry* untuk pembuatan roti dan kue (*pastry*) saat ini masih menempati ruangan yang sama. Akibatnya pelaksanaan praktikum kedua mata pelajaran tersebut harus bergantian. Dengan jumlah siswa yang melebihi semakin banyak, maka dapat dipastikan ada materi praktek dari kedua mata pelajaran tersebut yang tertunda pelaksanaannya. Hal ini menyebabkan terjadi akumulasi kegiatan praktek yang tertunda, dan ujung-ujungnya menyulitkan guru-guru yang bertanggung jawab untuk kedua mata pelajaran tersebut memenuhi target praktikum siswa.

Agar kinerja laboratorium *pastry* dan *kitchen* dapat lebih optimal, langkah pertama yang perlu dilakukan adalah pemisahan antara laboratorium *pastry* dengan

laboratorium *kitchen*. Kemudian mendesain ulang *lay out* kedua ruangan tersebut, memperbaiki ventilasi, sirkulasi udara, pencahayaan, tata letak peralatan, dan memaksimalkan penggunaan peralatan yang telah tersedia.

3. Untuk Laboratorium Restoran

Restoran merupakan satu sarana yang sangat penting keberadaannya di SMK Wisata Indonesia, disamping laboratorium *housekeeping* dan *kitchen*. Menurut data yang ada, mayoritas tamatan SMK Wisata Indonesia bekerja di restoran. Kompetensi tata hidang, sebagai *output* dari praktek di laboratorium restoran, yang dimiliki siswa memberikan kesempatan luas kepada siswa untuk bekerja di restoran atau di kafe baik yang berada di hotel ataupun di luar hotel. Keterampilan tata hidang ditambah dengan ketrampilan *food product* memberi bekal kepada siswa untuk suatu hari kelak bisa membuka usaha di bidang kuliner.

Praktek tata hidang yang diselenggarakan di laboratorium restoran per kegiatan biasanya diikuti oleh 17 sampai 18 siswa. Jika melihat keadaan nyata, nampaknya laboratorium restoran terlalu sempit untuk menampung 17 siswa. Kendala lain adalah *lay out* laboratorium restoran tidak mengikuti *setting* sebuah restoran yang sesungguhnya. Akibatnya instruktur mengalami kesulitan mempraktekkan situasi nyata yang terjadi di restoran dengan sistem *role play*, yaitu siswa memerankan tamu dan penerima tamu, sementara siswa lainnya memperhatikan temannya yang sedang praktek.

Untuk meningkatkan kinerja laboratorium restoran, diperlukan perluasan tempat dengan *lay out* yang ditata ulang layaknya sebuah restoran sesungguhnya, termasuk menambahkan AC, *cash register*, daftar menu, serta perlengkapan restoran lainnya, juga menyediakan kursi atau bangku bagi siswa yang sedang menunggu giliran praktek.

4. Untuk Fasilitas Toilet

Jika dilihat dari kuantitas dan kualitas, fasilitas toilet yang tersedia di SMK Wisata Indonesia dirasa masih kurang, hal ini terlihat pada gedung utama yang ditempati lebih dari 270 siswa. Dengan jumlah siswa sebanyak itu, fasilitas toilet yang

ada sekarang yaitu 1 toilet putri dan 2 toilet putra dirasakan sudah tidak memadai lagi. Akibatnya sering terjadi antrian siswa yang akan menggunakan fasilitas toilet terutama toilet putri. Hal yang sama juga terjadi pada toilet putra, meskipun tidak terpisah toilet putri, karena tata letak toilet putra terkesan agak menyulitkan mereka dalam menggunakannya. Dari segi kualitas toilet yang ada dirasa juga masih kurang memadai, hal ini dapat dilihat pada kebersihan dan perlengkapan yang tersedia di dalamnya.

Agar fasilitas toilet memenuhi standar yang diharapkan oleh penggunanya, maka perbaikan baik kuantitas maupun kualitas toilet mendesak dilakukan. Memindahkan lokasi toilet atau mendesain ulang fasilitas toilet yang ada merupakan suatu solusi yang dapat dikemukakan, disamping melengkapi toilet yang ada dengan wastapel, cermin, pewangi ruangan, keranjang sampah dll.

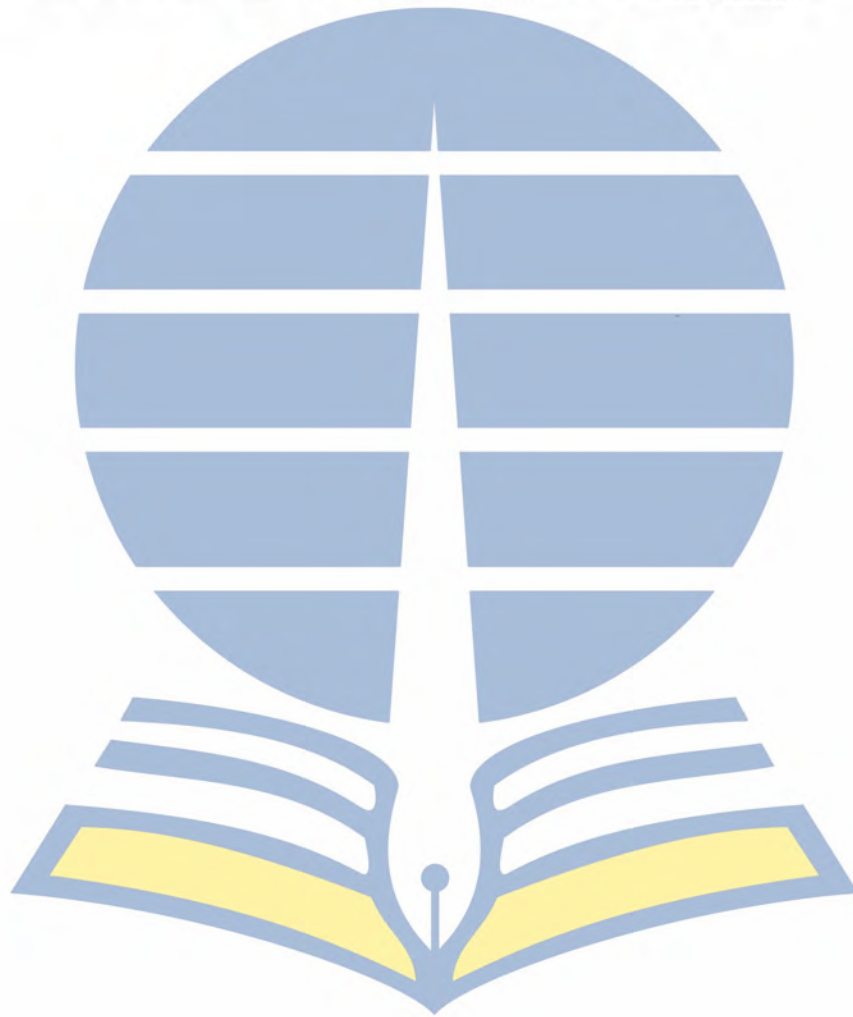
5. Fasilitas kantin dan Variasi Jajanan Yang Tersedia di Kantin

Kantin sekolah ataupun kantin di perguruan tinggi pada dasarnya berfungsi sebagai tempat makan minum dan istirahat melepas lelah serta kantuk setelah sekian lama berada di ruang kelas. Kantin sebagai tempat makan dan minum haruslah menyediakan makanan yang bervariasi, higienis, dengan harga makanan dan minuman yang terjangkau oleh siswa. Sebagai tempat rehat melepas lelah, sebuah kantin dan fasilitas yang tersedia mesti dapat memberikan kenyamanan kepada siswa ketika berada di dalamnya.

Alasan mengapa kinerja fasilitas kantin dan variasi makanan belum sesuai dengan harapan pelanggan terdapat pada kondisi kantin itu sendiri. Kondisi kantin baik dari segi fasilitas dan variasi makanan yang tersedia terkesan kurang memadai. Hal ini sudah sering dikeluhkan oleh siswa. Mereka mengeluh soal keterbatasan tempat, variasi makanan, dan harga makanan yang relatif mahal menurut ukuran siswa. Perbaikan fasilitas kantin baik tempat maupun kualitas makanan mesti mendapat prioritas utama untuk dilaksanakan sesuai analisa IPA. Caranya dengan perluasan lokasi yang ada sekarang, menambah penjual makanan dan variasi makanan yang dijual.

6.3. Saran Untuk Penelitian Berikutnya.

Masih ada beberapa kekurangan yang terdapat dalam penelitian ini, di antaranya, randomisasi responden dilakukan secara minimal sehingga objektivitas penelitian tidak terlalu tinggi, jumlah sampel belum mencukupi. belum diketahuinya persepsi dunia industri.. Oleh karena itu perlu penelitian lebih lanjut dengan randomisasi dan jumlah sampel yang lebih besar dan perhatian terhadap masukan dunia industri.





DAFTAR REFERENSI

- Ali, K. (2008). *Pendidikan dan produktifitas*, dalam *Kompas* hal IV.
- Barrie, D.&Bunney, H. (1999). *Total quality management blue print*. Oxford: Blackwell Publisher.
- Colby, J. & Witt, M.(2000) *Defining Quality Dimension in Education*, United Nations Children Fund. New York.
- Dahnil, A. (2009). *Pembangunan tanpa idiologi*. Diambil 14 September 2009, dari situs World Wide Web
<http://www.radarbanten.com>
- Direktorat Pembinaan Sekolah Kejuruan. (2007). *Sekolah menengah kejuruan*. Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah Kejuruan, Departmen Pendidikan Nasional
- Departemen Pendidikan Nasional Republik Indonesia. (2003). *Undang-Undang Republik Indonesia No.20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional*, Jakarta.
- Fransisca, A. (2007). Analisis kualitas layanan *trainee* program manajemen perhotelan ada industri hotel berbintang lima di Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan Universitas Kristen Petra Surabaya*, V(3), 2.
- Fritzsimmmons, J.& Fritzsimmmons, M. (2006), *Service management, operation strategy, and Information Technology*, Fifth Edition. Mac. Graw Hill International Edition.
- Faturrachman, M. (2007), *Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Terhadap Permohonan Pendaftaran Desain Industri (Pada Direktorat Hak Kekayaan Intelektual)*. *Tesis Program Magister Manajemen Pasca Sarjana Universitas Indonesiam*, Jakarta.
- Hanagan T, J. (1992) *Marketing for the non-profit sector*. London: Macmillan Press Ltd.
- Harmadi, B.H.S.(2007). Pengangguran, kemiskinan, dan pertumbuhan ekonomi Indonesia. *Warta Demografi Tahun 37*, No.3.
- Holdford, D. (2003) Identification of the service quality dimension of pharmaceutical education. *American Journal of Pharmaceutical Education*. Article 108.
- Koentjaraningrat (1985) *Kebudayaan, mentalitas dan pembangunan*, Jakarta, Gramedia.

- Kotler, P. Liam, F. Jatusripitak, S. (1985) *Kompetisi baru. rahasia sukses pemasaran Jepang menjelang Abad XXI*. Jakarta: Gramedia.
- Laporan Satuan Tugas Tentang Pengembangan Pendidikan Dan Pelatihan Kejuruan di Indonesia (1999). *Keterampilan menjelang 2020 untuk era globalisasi*. Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.
- Ministry Of National Education The Republic Of Indonesia (2003). *The History of technical and vocational school in Indonesia: Developing productive citizenry*. Jakarta.
- Mundrajat, K.(2003). *Metode riset bisnis dan ekonomi, bagaimana meneliti dan menulis tesis*. Jakarta: Erlangga Jakarta.
- Munandar A.S. (1994). *Psikologi Industri*. Karunika Universitas Terbuk. Jakarta
- Ohmae, K.(2009). *The Borderless World*. Diambil 14 Januari 2009 dari situs World Wide Web.
<http://www.home.att.net>
- Rukandi, C. (2006) Posisi Indonesia dalam peta persaingan pariwisata Asean, *Jurnal Kepariwisata V(1) Nomor 3*. September. Depbudpar, Jakarta
- Sallis, E. (2008). *Total quality management in education*. Jogjakarta: IRCiSod.
- Sedarmayanti (2002). Strategi mewujudkan tenaga profesional di bidang kepariwisataan dalam era globalisasi. *Jurnal Pariwisata STIEPAR, V(3)*. Nomor 1
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sulistyaningsih, E.(1997) Peningkatan keunggulan daya saing tenaga kerja Indonesia melalui pelatihan, *Warta Demografi*, Tahun-37 No.1.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2007). *service, quality, satisfaction*. Jogjakarta: Andy Offset.
- Toyoda, T.(1985). *Vacational school in the industrialization in Japan*. Englewood: Prentice Hall, Inc.
- Webster, M. *Colleague Dictionary 10th (2002)*. Spring Field Mass. USA.
- Yoeti, A.O.(1998). Upaya meningkatkan kualitas SDM sektor pariwisata menghadapi perdagangan bebas dalam era globalisasi, *Pusat Penelitian Pariwisata Trisakti Nomor 4*.

Zeithaml, A.V. Mary, B.J.(1996). *Service Marketing* Mac Graw-Hill International Edition.

Zeithaml.A.V., Mary, B.J. Gremler, D.D.(2006). *Service marketing: Integrating customer focus across the firm.* 4th Edition, Mac Graw-Hill International Edition.





Lampiran 1

PROFILE SMK WISATA INDONESIA

1. DATA SEKOLAH (2008/2009)

Nama Sekolah : SMK WISATA INDONESIA
 Alamat Lengkap : Jl. Raya Lenteng Agung Gg. Langgar Rt 009/03 No.1
 Kecamatan Pasar Minggu- Kodya Jakarta Selatan
 Kode Pos : 12520
 Telepon : 78820761 Fax. : 7807200
 Status : Swasta
 Jumlah Guru : 28 Orang.
 Akreditasi : A
 Jurusan : Akomodasi Perhotelan
 Nilai Rata-Rata UN
 Periode 2007/2008 : Bahasa Indonesia : 7.23
 Matematika : 6.92
 Bahasa Inggris : 7.86
 Produktif : 8.16

2. FASILITAS

Ruang Belajar : 11 Kelas Lab. Komputer : 1 Lab. Bahasa: -
 Lab. Food Product : 1 Lab. Front Office : 2 Lab. Hotel : 3
 Lapangan Olahraga : 1 Kantin : 1 Musholla : 1
 Perpustakaan : 1 Kantor/Tata Usaha : 1 R. Guru : 1

3. DATA SISWA

Tahun Ajaran	2000/ 2001	2001/ 2002	2002/ 2003	2003/ 2004	2004/ 2005	2005/ 2006	2006/ 2007	2007/ 2008	2008/ 2009
Kelas									
I	57	66	132	77	95	90	100	118	157
II		40	60	119	66	91	78	95	93
III			51	62	116	77	90	77	92
Tamat				49	72	71	84	75	
Jumlah*	57	106	243	258	277	258	268	290	342

* Minus yang tamat kecuali tahun ajaran 2000/2001, 2001/2002, 2002/2003 dan 2008/2009.

4. DATA KEPENDIDIKAN

No	Jenis Tugas Tenaga Kependidikan	Total Pegawai	Pendidikan		Usia			Kelamin	
			Dip.	S1/D4	<35	35-50	>51	L	P
1	Tenaga Administrasi	2	√	√	√				√
2	Tenaga Teknis Keuangan	2	√		√	√			√
3	Tenaga Teknis Lapangan	2						√	
	Jumlah	6							

5. DATA GURU

No	Nama Mata Diklat/ Pelajaran	Total Guru	Pendidikan		Usia			Kelamin	
			Dip.	S1/D4	<35	35-50	>51	L	P
1	Normatif								
	Pendidikan Agama Islam	2		√		√		√	√
	Bahasa Indonesia	3		√					√
	PKN	1		√		√		√	
	Penjasor	1		√		√		√	
	Seni&Budaya	1	√			√			√
	BP	1		√	√				√
	Foods&Beverages	2	√				√	√	
	Pastry	1		√	√				√
	Tata Hidang	1				√		√	
2	Adaptif								
	Matematika	2		√	√				√
	Bahasa Inggris	3		√	√	√			√
	KKPI	1			√				√
	IPA	1		√	√				√
	IPS	1		√	√			√	
	Kewirausahaan	2		√	√			√	√
3	Produktif								
	House Keeping	2		√			√	√	
	Front Office	2		√			√	√	
	K3K	1		√	√				√
	TOTAL	28							

6. VISI DAN MISI SEKOLAH

VISI

Wewujudkan SMK Wisata Indonesia sebagai lembaga pendidikan dan pelatihan yang bertaraf nasional dan internasional

MISI

1. Menyelenggarakan system pendidikan dan pengajaran yang fleksibel dan professional.
2. Mengembangkan iklim belajar yang berwawasan global berlandaskan Agama dan Norma budaya Bangsa.
3. Meningkatkan keterampilan siswa
4. Menjalin kerjasama industri dalam rangka pemasaran lulusan.

7. PRESTASI

- Juara II Lomba Ketrampilan Siswa Tingkat Provinsi DKI 2005
- Juara I Marawis Tamini Square 2006
- Juara III Lomba Masak Kreasi Coklat SMK Se Jakarta STC Senayan 2005
- Juara II Volley Ball Bulungan Cup 2005
- Juara II Lomba Tata Boga Grand Opening ITC Cipulir 2004
- Juara II Lomba Boga antar SMK Se Jakarta 2004



Lampiran 2

Matriks Dimensi Layanan Kualitas Pendidikan

Colby		Holdford		Hampton	
No	Dimensi	Atribut/Indikator	No	Dimensi	Atribut/Indikator
5	Kualitas keluaran/output	25. Metode pembelajaran partisipatif dan aktif	5	Administrasi	20. Anda menyukal dosen secara tulus.
		26. Mekanisme penilaian dan umpan balik			21. Dosen mengetahui kebutuhan khusus Anda.
		27. Keyakinan yang tertanam pada guru bahwa semua pelajar mampu			22. Menyatakan secara jelas tentang apa yang diinginkan dari Anda.
		28. Lingkungan kerja guru			23. Menjelaskan hasil ujian saya
		29. Dukungan administrasi dan kepemimpinan			24. Tulus dalam membantu mahasiswa yg. Dihadapi problematik yg.
		30. Akses untuk bahasa yang digunakan di sekolah			25. Ramah dan mudah dihubungi.
		32. Penggunaan teknologi untuk mengajar ketertinggalan			26. Trampil dalam melayani mahasiswa.
		32. Keaneekaragaman fasilitas			27. Berusaha memahami kebutuhan kebutuhan khusus mahasiswa
		33. Pencapaian kemampuan membaca dan berhitung			28. Melayani mahasiswa dgn. segera.
		34. Menempatkan ujian formatif guna meningkatkan mutu keluaran oleh orang tua			29. Berkeinginan untuk membantu Anda.
		35. Keluaran yang berhubungan dgn, partisipasi masyarakat, percaya din dan pembelajaran seumur hidup			30. Jujur kepada Anda
		37. Pendekatan eksperimental guna mencapai hasil yang diharap			31. Prilaku yang membangkitkan kepercayaan mahasiswa.
		38. Kesehatan keluaran			32. Peka terhadap kerahasiaan mahasiswa.
		39. Kecakapan hidup dan keluaran			33. Peka terhadap keamanan mahasiswa.
					34. Memberitahu mahasiswa segala informasi atau hal-hal yang berhubungan dgn. kemahasiswaan.
					35. Mamberlakukan Anda dgn. respek.
					36. Kemampuan dalam menjawab pertanyaan Anda.
					37. Mampu menjawab pertanyaan siswa mengenai hal-hal yang berhubungan dgn. kurikulum.
					22. Kebersihan fasilitas kampus
					23. Ketersediaan tempat yg. tenang bagi mahasiswa utk. belajar.
					23. Perhatian akan kenyamanan mahasiswa di luar kelas.
					24. Jumlah tugas yang disyaratkan bagi mahasiswa.
					25. Ekspektasi dosen terhadap materi kuliah yg. dipelajari.
					26. Jumlah waktu yang diperlukan untuk lulus mata kuliah.
					27. Tingkat kesulitan sebagian besar materi kuliah.
					28. Tekanan belajar.
					29. Aktifitas dan klub yang dapat diikuti mahasiswa.
					30. Pejuang untuk mengeksplorasi ide-ide penting.
					31. Acara sosial yang disediakan bagi mahasiswa.
					32. Hal-hal yang dapat dinikmati mahasiswa untuk bersantai.
					33. Acara kampus yang disediakan untuk mahasiswa.
					34. Perhatian dosen terhadap mahasiswa yg. dibimbingnya.
					35. Ketersediaan dan kemampuan dosen pembimbing untuk membimbing mahasiswanya.
					6 Usaha yang diperlukan Untuk Lulus
					6 Kehidupan Sosial kampus
					7 Bimbingan Mahasiswa

Tabel. 3.1. Matriks Dimensi Kualitas Layanan Pendidikan (Educational Service Quality)

No	Colby		Holdford		Hampton			
	Dimensi	Atribut/Indikator	No	Dimensi	Atribut/Indikator	No	Dimensi	Atribut/Indikator
1	Pelajar dan Guru Sebagai Pembelajar	1. Kesehatan dan nutrisi yang baik 2. Perkembangan psiko-sosial anak usia dini 3. Kehadiran secara teratur di sekolah 4. Dukungan keluarga	1	Facilitas	1. Perengkapan dan alat bantu mengajar yang <i>up to date</i> 2. Tamplian fisik sekolah yang terlihat indah dan menyenangkan. 3. Kenyamanan Fasilitas Sekolah 4. Teknologi yang dapat dipergunakan untuk mengakses informasi mengenai obat-obatan dan kesehatan. 5. Laboratorium komputer sebagai suatu aset yang penting. 6. Fasilitas fisik yang dapat dipergunakan selama 24 jam	1	Kualitas Pendidikan	1. Kualitas Pendidikan yang didapatkan mahasiswa 2. Kompetensi Dosen dibidangnya. 3. Peluang utk. Mendapatkan nilai bagus jika bekerja keras. 4. Terpenuhinya kebutuhan pribadi dan karir di masa yang akan datang. 5. Kelayakan program studi 6. Pengembangan diri mahasiswa 7. Kualitas materi kuliah
2	Lingkungan yang Berkualitas	5. Kualitas fasilitas sekolah 6. Interaksi fasilitas sekolah dgn. dimensi kualitas yang lain 7. Ukuran kelas 8. Lingkungan sekolah yang aman dan damai terutama untuk pelajar putri 9. Prilaku guru yang berdampak terhadap keamanan 10. Kebijakan sekolah yang efektif 11. Lingkungan yang insusif 12. Anti kekerasan 13. Ketersediaan layanan kesehatan	2	Prilaku Dosen	7. Ramah dan mudah dihubungi 8. Suka membantu Anda 9. Bersedia dihubungi di luar jam kuliah 10. Menepati janji 11. Prilaku yang membangkitkan rasa percaya diri mahasiswa	2	Pengajaran	8. Dosen memperhatikan mahasiswa secara personal 9. Perhatian dosen terhadap kebutuhan dan minat mahasiswa. 10. Kesiediaan dosen berdiskusi di luar jam kuliah. 11. Cara dosen menjawab pertanyaan mahasiswa 12. Kesempatan berpartisipasi dalam diskusi kelas. 13. Kesempatan berkenalan dengan dosen lebih baik
3	Kualitas Konten/isi	14. Standar kurikulum non-diskriminatif dan KBM yang terpusat pada pelajar 15. Muatan lokal dan nasional 16. Kemampuan membaca 17. Kemampuan berhitung 18. Kecakapan hidup 19. Pendidikan yang damai 20. Tantangan dalam merekrut jumlah siswa sebanyak mungkin sekaligus meningkatkan kualitas	3	Kompetensi Dosen	12. Peka terhadap kerahasiaan data mahasiswa. 13. Jujur kepada Anda. 14. Membertukukan Anda dengan respek. 15. Kemampuan dalam menjawab pertanyaan Anda. 16. Selalu <i>up to date</i> dalam mengikuti perkembangan ilmu. 17. Kemampuan dalam mendidik mahasiswa menjadi seorang apoteker.	3	Kehidupan Sosial dan Personal	14. Kesempatan untuk saling berkenalan. 15. Tekanan belajar. 16. Fasilitas tempat tinggal di sekitar kampus. 17. Kesempatan mengerjakan tugas berkelompok antara mahasiswa dan mahasiswa 18. Kesempatan untuk mendapatkan teman dekat 19. Kesempatan memiliki teman yg. Mempunyai minat yg. sama. 20. Tempat yang tersedia bagi mahasiswa utk. Bersantai
4	Proses	21. Kursus profesional bagi guru sekolah 22. Kompetensi guru dan efisiensi sekolah 23. Guru yang enerjik 24. Dukungan terus menerus terhadap KBM fokus pada pelajar	4	Kemampuan Berkomunikasi Dosen	18. Konsisten antara ucapan dan perbuatan. 19. Menjelaskan suatu topik dengan cara yang mudah dimengerti oleh mahasiswa.	4	Facilitas Kampus	

Lampiran 3

KUESIONER PERSEPSI SISWA TERHADAP KUALITAS LAYANAN SMK WISATA INDONESIA

Mohon kesediaan Anda untuk menjawab semua pernyataan di bawah ini. Pilih salah satu jawaban dan beri tanda silang (x) pada kolom yang telah disediakan sesuai pendapat Anda

1. SARANA DAN PRASARANA

No	ATRIBUT	Yang Dialami Siswa (Persepsi Siswa)					Harapan Siswa (Tingkat Kepentingan)				
		1 Sangat tidak memadai	2 Tidak memadai	3 Cukup memadai	4 Memadai	5 Sangat memadai	1 Sangat tidak penting	2 Tidak penting	3 Cukup penting	4 Penting	5 Sangat penting
1	Perlengkapan Kelas		X						X		
2	Alat Bantu mengajar				X				X		
3	Tampilan fisik sekolah			X					X		
4	Laboratorium Komputer				X				X		
5	Laboratorium <i>kitchen</i>		X								X
6	Laboratorium <i>house keeping</i>				X						X
7	Laboratorium <i>pastry</i>		X								X

SARANA DAN PRASARANA (Lanjutan)

No	ATRIBUT	1	2	3	4	5
		Sangat tidak memadai	Tidak memadai	Cukup memadai	Memadai	Sangat memadai
8	Laboratorium restoran		X			
9	Perpustakaan		X			
10	Ketersediaan fasilitas kebutuhan		X		X	
11	Fasilitas toilet		X			
12	Ketersediaan taman untuk bersantai siswa		X		X	
13	Fasilitas kantin	X				
14	Jajanan yang tersedia di kantin	X			X	

2. SIKAP GURU

No	ATRIBUT	1	2	3	4	5
		Sangat tidak disiplin	Tidak disiplin	Cukup disiplin	Disiplin	Sangat disiplin
15	Kedisiplinan guru				X	
No	ATRIBUT	Sangat Jarang	Jarang	Kadang-kadang	Sering	Sangat sering
16	Perhatian guru terhadap minat dan bakat siswa					
17	Guru menyapa siswa sebelum pelajaran dimulai.				X	

SIKAP GURU (lanjutan)

No	ATRIBUT	1	2	3	4	5
		Sangat Jarang	Jarang	Kadang-kadang	Sering	Sangat sering
18	Guru menegur siswa yang berbuat gaduh			X		
No	ATRIBUT	Sangat sering	Sering	Kadang-kadang	Jarang	Tidak pernah
19	Absensi guru	X				

3. PROFESIONALISME GURU

No	ATRIBUT	1	2	3	4	5
		Sangat tidak memadai	Tidak memadai	Cukup memadai	Memadai	Sangat memadai
20	Kemampuan guru dalam menjawab pertanyaan siswa.				X	
21	Penguasaan materi pelajaran oleh guru				X	
No	ATRIBUT	Tidak pernah	Jarang	Kadang kadang	Sering	Sangat sering
22	Guru memperkaya materi pelajaran dengan pengetahuan modern.				X	

PROFESIONALISME GURU (lanjutan)

No	ATRIBUT	1	2	3	4	5
23	Penampilan guru	Sangat tidak rapih	Tidak rapih	Cukup rapih	rapih	Sangat rapih
					X	
		Sangat tidak penting	Tidak penting	Cukup penting	Penting	Sangat penting
						X

4. KEMAMPUAN BERKOMUNIKASI GURU

No	ATRIBUT	1	2	3	4	5
24	Guru berdialog dengan siswa dalam kegiatan belajar mengajar	Tidak pernah	Jarang	Kadang-kadang	Sering	Selalu
					X	
25	Guru berusaha menghidupkan suasana kelas agar tetap bersemangat.				X	
26	Guru menyampaikan materi pelajaran secara bervariasi agar tidak membosankan				X	
No	ATRIBUT	Sangat tidak bagus	Tidak bagus	Cukup bagus	Bagus	Sangat bagus
27	Penjelasan materi pelajaran				X	
		Sangat tidak penting	Tidak penting	Cukup penting	Penting	Sangat penting
					X	

5. ADMINISTRASI DAN KEUANGAN

No	ATRIBUT	1					2					3					4					5					
		Tidak pernah	Jarang	Kadang-kadang	Sering	Selalu	Sangat lambat	Lambat	Cukup cepat	Cepat	Sangat cepat	Sangat tidak penting	Tidak penting	Cukup penting	Penting	Sangat penting	Sangat tidak penting	Tidak penting	Cukup penting	Penting	Sangat penting	Sangat tidak penting	Tidak penting	Cukup penting	Penting	Sangat penting	
28	Petugas Administrasi dan keuangan melayani siswa dengan tulus			X																							
29	Petugas administrasi dan keuangan berada di tempat pada saat dibutuhkan		X																								
30	Petugas Keuangan dan administrasi memberitahu siswa informasi penting				X																						
No	ATRIBUT																										
31	Petugas Administrasi dan keuangan melayani siswa dengan cepat																										
No	ATRIBUT																										
32	Kemudahan menghubungi sekolah melalui telepon																										

Terimakasih atas jawaban yang Anda berikan

Jakarta, 12 September 2009