

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN PELAJAR DI SMK TI AIRLANGA SAMARINDA

Ferdy Arianto Haryadi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, Jl. Muara
Muntai No. 1 Gunung Kelua Samarinda,
Email: ferdyariantol2@gmail.com

Abstract

The study aimed to identify and analyze the significance of quality of services concerning student satisfaction in endure of educated at SMK TI airlangga samarinda school as simultaneously and partial. Variables used in this research the independent variable consist of tangible (x1), reliability (x2), responsiveness (x3), assurance (x4), empathy (x5), and the dependent variable student satisfaction (y). Type research data analysis quantitatively is a data collection through research literature, the field, supporting documents, and questionnaires. Methods used to sampling is propovise method of sampling. With using formulas slovin, the total sample necessary as 74 respondents from the population, as many as 283 students then technique data analysis use double anlysis regression. This research result indicates that the impact of the quality of services, consist of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy simultaneously. Have significant influence on the partial test (t) we can see that only variable responsiveness have significant impact on student satisfaction, and in the dominant or the result that responsiveness have more influence toward students satisfaction on airlangga school. Advice should be for vocational smk ti airlangga samarinda to increase quality of service which consist of tangible, reliability, assurance, and empathy and protecting even improve the responsiveness of their own that would give satisfaction felt by student.

Keywords: *The quality of education services and satisfaction of students*

Pendahuluan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Kualitas merupakan faktor penting dalam meningkatkan daya saing dalam suatu layanan pendidikan, apabila kualitas yang

diberikan suatu layanan pendidikan tersebut mempunyai nilai baik di masyarakat, maka masyarakat cenderung memilih dan menggunakan jasa layanan pendidikan tersebut. Sebaliknya apabila jasa layanan pendidikan tersebut memiliki kualitas pelayanan yang buruk maka masyarakat cenderung enggan menggunakan jasanya.

Tujuan utama dalam setiap organisasi pendidikan adalah untuk memberikan kepuasan kepada pelajar dengan memberikan kualitas pelayanan yang mereka miliki. Hal ini dikarenakan dengan memuaskan pelajar, organisasi dapat menaikkan tingkat keuntungannya dan mendapat pangsa pasar yang lebih luas. Apabila pelanggan sudah merasakan kepuasan dalam menggunakan jasa pendidikan tersebut, maka pelajar akan cenderung percaya pada jasa pendidikan yang ditawarkan.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan juga pernah dilakukan penelitian pada tahun 2017 oleh Ahmad Bayu Nugroho dengan judul penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna jasa Bimbingan Belajar Ganesha Operation Lubuk Pakam, dimana diperoleh hasil yaitu kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara serentak berpengaruh positif dan signifikan. Secara parsial dinyatakan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna jasa Bimbingan Belajar Ganesha Operation Lubuk Pakam.

Alasan peneliti memilih judul penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana lembaga pendidikan formal memberikan kualitas pelayanan yang mereka miliki guna mencapai kepuasan maksimal terhadap pengguna lembaga pendidikan tersebut, yaitu pelajar yang sedang menempuh pendidikan di lembaga pendidikan formal SMK TI Airlangga. Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas pelayanan yang terdiri dari Bukti Langsung (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelajar di SMK TI Airlangga Samarinda?
2. Apakah Kualitas pelayanan yang terdiri dari Bukti Langsung (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelajar di SMK TI Airlangga Samarinda?

Metode

Metode analisis data yang dilakukan adalah dengan menggunakan metode analisis data secara deskriptif kuantitatif, yaitu penelitian yang dapat mendeskripsikan variabel-variabel yang diteliti secara kuantitatif. Dengan mengumpulkan data yang berisi uraian, paparan, tentang objek yang diteliti dengan menghubungkan antara variabel yang diteliti. Untuk menganalisa dan membahas hasil penelitian ini, dilakukan dengan cara meneliti setiap variabel dan

menghubungkan antara variabel dengan tujuan untuk memberikan gambaran yang jelas dalam melakukan penelitian menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan. Penelitian ini bersifat sebab akibat (kuasal).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa di SMK TI AIRLANGGA Samarinda. Untuk mendapatkan jumlah responden yang diinginkan, Maka dilakukan sampel dalam penelitian ini. Sampel yang diambil yaitu siswa di SMK TI AIRLANGGA Samarinda mulai dari kelas 10 sampai kelas 12 secara acak dengan jumlah siswa sebanyak 283 pelajar. Dalam menentukan jumlah sampel yang digunakan, maka peneliti menggunakan formulasi Slovin agar mendapatkan jumlah sampel yang diperlukan. Adapun populasi dalam penelitian ini yaitu sebanyak 283 siswa Ukuran sampel Formulasi Slovin yang dikutip oleh (Umar (2002) dalam Kriyantono (2008) sejumlah 74 responden.

Untuk mendapatkan penelitian yang akurat, maka penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan survei langsung ke SMK TI Airlangga Samarinda, untuk memperoleh data primer yang digunakan melalui metode kuisioner. Menurut Kriyantono (2008), kuisioner adalah daftar pertanyaan yang harus di isi oleh responden. Disebut juga angket. Kuisioner bisa dikirim melalui pos atau periset mendatangi secara langsung responden. Dalam penelitian ini instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data yaitu dengan menggunakan angket tertutup yang berupa pernyataan tertulis, yang diberikan kepada responden yang diisi dengan keadaan sebenarnya.

Hasil dan Pembahasan

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	r- hitung	r- tabel	Keterangan
Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	x1.1	0,817	0,229	<i>Valid</i>
	x1.2	0,819	0,229	<i>Valid</i>
Keandalan (<i>Reliability</i>)	x2.1	0,929	0,229	<i>Valid</i>
	x2.2	0,922	0,229	<i>Valid</i>
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	x3.1	0,840	0,229	<i>Valid</i>
	x3.2	0,799	0,229	<i>Valid</i>
Jaminan (<i>Assurance</i>)	x4.1	0,656	0,229	<i>Valid</i>
	x4.2	0,765	0,229	<i>Valid</i>
Empati (<i>Emphaty</i>)	x5.1	0,683	0,229	<i>Valid</i>
	x5.2	0,763	0,229	<i>Valid</i>
Kepuasan	y1	0,841	0,229	<i>Valid</i>
	y2	0,857	0,229	<i>Valid</i>

sumber: data diolah (2020)

Berdasarkan tabel diatas dapat di lihat bahwa hasil uji validitas terhadap 12 item pernyataan valid dengan besar r_{hitung} x1.1 sebesar 0,817, x1.2 sebesar 0,819, x2.1 sebesar 0,929, x2.2 sebesar 0,922, x3.1 sebesar 0,840, x3.2 sebesar 0,799, x4.1 sebesar 0,656, x4.2 sebesar 0,765, x5.1 sebesar 0,683, x5.2 sebesar 0,763, y1 sebesar 0,841 dan y2 sebesar 0,857 dimana apabila nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} 0,229 maka dapat dinyatakan *valid* sehingga dapat digunakan dalam penelitian sesuai dengan kriteria.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

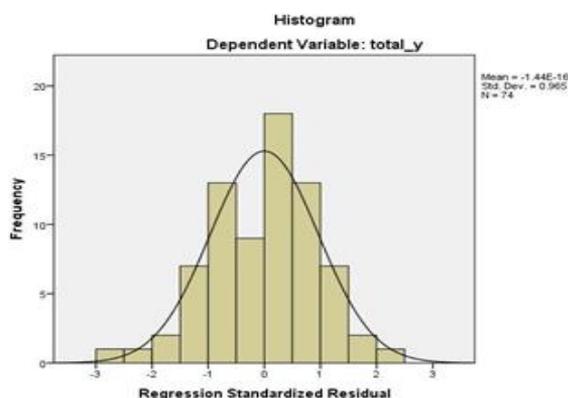
Variabel Penelitian	Cronbach's Alpha	R tabel	Kesimpulan
Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	0,639	0,299	Reabilitas
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	0,832	0,299	Reabilitas
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	0,735	0,299	Reabilitas
Jaminan (<i>Assurance</i>)	0,619	0,299	Reabilitas
Empati (<i>Emphaty</i>)	0,615	0,299	Reabilitas
Kepuasan Pelajar	0,620	0,299	Reabilitas

sumber: data diolah (2020)

Tabel 3. Uji Validitas Kepuasan

Pertanyaan	r_{item}	r_{tabel}	Keterangan
Y_1	0,575	0,171	<i>Valid</i>
Y_2	0,592	0,171	<i>Valid</i>
Y_3	0,552	0,171	<i>Valid</i>
Y_4	0,569	0,171	<i>Valid</i>
Y_5	0,516	0,171	<i>Valid</i>

sumber: data diolah (2020)



Gambar 1 Uji Normalitas

Tabel 4. Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.499 ^a	.249	.194	1.305	1.620

sumber: data diolah (2020)

Tabel 5. Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.329	1.790		.743	.460
Bukti Langsung	-.083	.144	-.064	-.578	.565
Kehandalan	.060	.117	.059	.510	.612
Daya Tanggap	.368	.160	.315	2.303	.024
Jaminan	.152	.181	.100	.839	.404
Empati	.246	.182	.178	1.355	.180

sumber: data diolah (2020)

Berdasarkan tabel 5 dapat kita ketahui bahwa kolom kedua (*Unstandardized Coefficient*) bagian B pada baris pertama diperoleh model regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = 1,329 - 0,083X_1 + 0,060X_2 + 0,368X_3 + 0,152X_4 + 0,246X_5$$

Berdasarkan persamaan tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Konstanta (β_0) = 1,329. Artinya jika tidak ada Bukti Langsung (*Tangible*), Kehandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*), maka kepuasan pelajar di SMK TI Airlangga Samarinda akan sebesar 1,329.
2. Koefisien Bukti Langsung (β_1) = -0,083. Pengaruh bukti langsung (*Tangible*) terhadap kepuasan pelajar, didapatkan hasil regresi sebesar -0,083, ini mempunyai arti apabila kenaikan bukti langsung sebesar 1 poin maka nilai kepuasan pelajar akan turun sebesar 0,083 poin.
3. Koefisien Kehandalan (β_2) = 0,060. Pengaruh kehandalan (*Reliability*) terhadap kepuasan pelajar, didapatkan hasil regresi sebesar 0,060, ini mempunyai arti apabila kenaikan kehandalan sebesar 1 poin maka nilai kepuasan pelajar akan meningkat sebesar 0,060 poin.
4. Koefisien Daya Tanggap (β_3) = 0,368. Pengaruh daya tanggap (*Responsiveness*) terhadap kepuasan pelajar, didapatkan hasil regresi sebesar 0,368, ini mempunyai arti apabila kenaikan daya tanggap sebesar 1 poin maka nilai kepuasan pelajar akan meningkat sebesar 0,368 poin.
5. Koefisien Jaminan (β_4) = 0,152. Pengaruh jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan pelajar, didapatkan hasil regresi sebesar 0,152, ini mempunyai

arti apabila kenaikan jaminan sebesar 1 poin maka nilai kepuasan pelajar akan meningkat sebesar 0,152 poin.

6. Koefisien Empati (β_5) = 0,246. Pengaruh empati (*Empathy*) terhadap kepuasan pelajar, didapatkan hasil regresi sebesar 0,246, ini mempunyai arti apabila kenaikan empati sebesar 1 poin maka nilai kepuasan pelajar akan meningkat sebesar 0,246 poin.

Tabel 6. Uji F (Uji Simultan)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	38.485	5	7.697	4.520	.001 ^b
	Residual	115.799	68	1.703		
	Total	154.284	73			

sumber: data diolah (2020)

Pada tabel di atas diperoleh nilai F hitung 4,520, jika dibandingkan dengan nilai Ftabel maka didapatkan hasil Fhitung $4.520 > Ftabel 2.35$ dan diketahui nilai Sig.F hitung $0,001 < \alpha (\alpha) 0,05$ dengan demikian menunjukkan bahwa Bukti Langsung (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*), secara bersama-sama (simultan) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelajar dalam menempuh pendidikan di SMK TI Airlangga Samarinda. Dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Adam Idris (2007:37), kualitas merupakan serangkaian atribut yang melekat pada suatu pelayanan atau produk yang sesuai dengan harapan konsumen. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Bayu Nugroho (2017) dan Juni Novalia Sirait (2016), yang menyatakan bahwa pengaruh kualitas pelayanan (bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) secara simultan berpengaruh simultan terhadap kepuasan pelajar.

Tabel 7. Uji t (Uji Parsial)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.329	1.790		.743	.460
Bukti Langsung	-.083	.144	-.064	-.578	.565
Keandalan	.060	.117	.059	.510	.612
Daya Tanggap	.368	.160	.315	2.303	.024
Jaminan	.152	.181	.100	.839	.404
Empati	.246	.182	.178	1.355	.180

sumber: data diolah (2020)

Berdasarkan hasil uji t didapatkan bahwa daya tanggap merupakan variabel yang mempunyai pengaruh positif dan signifikan, sedangkan bukti fisik, kehandalan, jaminan, dan empati tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan dengan membandingkan nilai t tabel 1,995 dengan t hitung dan signifikansi uji t sebesar 0,05.

Pengaruh Bukti Langsung (Tangible) terhadap Kepuasan Pelajar

Fakta yang penulis dapatkan di lapangan berdasarkan tanggapan responden, pelajar setuju peralatan laboratorium memadai untuk proses belajar mengajar para pelajar, akan tetapi peralatan laboratorium yang dimiliki oleh SMK TI Airlangga Samarinda sudah agak tertinggal dan kurang perawatan sehingga pelajar belum bisa menikmati dan merasa nyaman atas fasilitas yang tersedia. Sedangkan ruang kelas yang dimiliki oleh SMK TI Airlangga Samarinda telah mencukupi untuk proses belajar mengajar para pelajar namun ruang kelas kurang luas sehingga jarak antara meja dan kursi para pelajar terlalu berdesakan yang mengakibatkan pelajar merasa kurang nyaman. Oleh karena itu SMK TI Airlangga Samarinda seharusnya memperbaiki peralatan laboratorium dan memperhatikan kenyamanan pelajar pada saat proses belajar mengajar di kelas sehingga pelajar bisa lebih merasa puas terhadap fasilitas yang tersedia.

Pengaruh Daya Tanggap (Responsiveness) terhadap Kepuasan Pelajar

Fakta yang penulis temukan di lapangan berdasarkan tanggapan responden yaitu daya tanggap yang diberikan oleh SMK TI Airlangga Samarinda sudah sangat baik, hal ini dibuktikan dengan penyediaan penunjang pembelajaran (wifi, tempat beristirahat dan tempat berdiskusi) serta pelajaran tambahan yang diberikan oleh SMK TI Airlangga menjelang ujian semester sudah sangat dirasakan oleh pelajar sehingga pelajar merasa puas dengan daya tanggap dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh SMK TI Airlangga Samarinda, oleh karena penulis menyarankan agar tetap mempertahankan bahkan meningkatkan daya tanggap dari kualitas pelayanan yang diberikan agar dapat memberikan kepuasan yang lebih dari yang diharapkan oleh para pelajar.

Pengaruh Jaminan (Assurance) terhadap Kepuasan Pelajar

Fakta yang penulis temukan di lapangan berdasarkan tanggapan responden yaitu, pelajar setuju sekolah telah menyediakan program praktek kerja lapangan sebagai jaminan untuk dapat menerapkan ilmu yang pelajar dapatkan sesuai dengan bidang keahlian dan staff pengajar berkompeten dalam mata pelajaran yang di ajarkan, akan tetapi pada kenyataannya dalam praktek kerja lapangan yang dijalani terkadang tidak sesuai dengan apa yang dipelajari, seperti contoh dalam pelaksanaannya terkadang pelajar hanya diperbantukan untuk pengelolaan administrasi sehingga ilmu yang didapatkan tidak bisa terealisasi secara penuh di lapangan, dan kompetensi staff pengajar dalam mata pelajaran yang diajarkan sudah cukup baik, akan tetapi pelajar masih kurang merasa puas terhadap kompetensi yang dimiliki staff pengajar, karena yang pelajar harapkan kompetensi staff pengajar harus disertai dengan cara penyampaian materi

pelajaran yang mudah dipahami. Sehingga pelajar dapat meraksakan kepuasan maksimal terhadap jaminan yang diberikan oleh SMK TI Airlangga Samarinda.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka peneliti dapat menyimpulkan beberapa hal yaitu Kualitas Pelayanan terdiri dari Bukti Langsung (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelajar di SMK TI Airlangga Samarinda. Secara parsial (Uji t) dinyatakan bahwa hanya variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) yang mempunyai pengaruh positif dan signifikan. Adapun saran yang bisa diberikan adalah Keandalan (*Reliability*) yang di berikan oleh SMK TI Airlangga Samarinda sudah cukup baik akan tetapi diharapkan dalam cara penyampaian materi lebih diperhatikan agar pelajar bisa memahami materi yang disampaikan sehingga pelajar dapat mengerti dan merasa puas terhadap keandalan yang diberikan.

Daftar Pustaka

- Gerson, Richard f. 2002. Mengukur Kepuasan Pelanggan. Cetakan Kedua, PPM, Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2009. Teori, Konsep, dan Aplikasi dengan SPSS 17. Badan Penerbit Diponegoro, Semarang.
- Idris Adam, 2007. Kinerja Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan, CV Sofa Mandiri, Malang.
- Idrus, Muhammad. 2009. Metode Penelitian Ilmu Sosial, Edisi Kedua, Erlangga, Jakarta.
- Keegan, Waren J. 2007. Manajemen Pemasaran Global, Edisi Keenam Jilid 1, Index, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2000. Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol, terj: Hendra Teguh dan Ronny Antonius Rusly, Edisi 9, Jilid 1 dan 2, PT Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2005. Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2, PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2012. Manajemen Pemasaran Perspektif Asia, Buku Dua Edisi Pertama, Andy Yogyakarta.
- Kriyantono Rachmat. 2008. Teknik Praktis Riset Komunikasi, Edisi Pertama Cetakan Ketiga, Kencana, Jakarta.
- Lovelock C, dkk. 2010. Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi Prespektif Indonesia Jilid 1, Edisi Ketujuh, Erlangga, Jakarta.
- Lovelock C, dkk. 2010. Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi Prespektif Indonesia Jilid 2, Edisi Ketujuh, Erlangga, Jakarta.