

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KINERJA GURU DAN CITRA SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN SISWA SMK PERTANIAN

Oleh :

Benny Sumarno¹⁾, Denny Denmar²⁾, Rd. M. Ali³⁾, Deri Trania Sawitri⁴⁾, Zuhri Saputra Hutabarat⁵⁾

^{1,2,3} Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Jambi

⁴ Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Negeri Yogyakarta

⁵ Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Batanghari Jambi

¹email: benu546@gmail.com

²email: dennydenmar101264@gmail.com

³email: radenmuhammadali@yahoo.com

⁴email: derisawitri.2017@student.uny.ac.id

⁵email: zuhri2saputra1hutabarat9@gmail.com

Informasi Artikel

Riwayat Artikel :

Submit, 7 Mei 2024

Revisi, 27 Mei 2024

Diterima, 9 September 2024

Publish, 15 September 2024

Kata Kunci :

Kualitas Layanan Pendidikan,
Kinerja Guru,
Citra Sekolah,
Kepuasan Siswa.



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan, Kinerja Guru dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa SMK Pertanian. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah teknik non probability sampling menggunakan sampling jenuh dengan populasi sebanyak 418 dan teknik analisis data menggunakan korelasi dan Regresi dengan program SPSS versi 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas Layanan Pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa. Kinerja Guru berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa. Citra Sekolah berpengaruh positif dan cukup signifikan terhadap kepuasan siswa. Kualitas Layanan Pendidikan, Kinerja Guru dan Citra Sekolah secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa. Kontribusi kualitas. Implikasi penelitian ini adalah Kepala Sekolah perlu membuat kebijakan tentang upaya peningkatan kualitas layanan pendidikan meliputi layanan sarana prasarana, pendidik dan tenaga kependidikan dan karyawan, agar memenuhi kebutuhan proses pendidikan yang nyaman dan berkualitas untuk meningkatkan kepuasan siswa.

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license



Corresponding Author:

Nama: Benny Sumarno

Afiliasi: Universitas Jambi

Email: benu546@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan salah satu sektor penting yang berperan dalam perkembangan individu dan masyarakat. Karena pendidikan menjadi motor dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Pendidikan bukan hanya tentang mentransfer ilmu, tetapi juga membentuk karakter, membuka pintu peluang dan mempengaruhi perkembangan sosial dan ekonomi suatu negara. Rasyid (2015) mengatakan bahwa melalui pendidikan suatu bangsa akan hidup secara tangguh dalam masyarakat dunia yang ditandai dengan kehidupan yang penuh dengan tantangan dan kompetisi yang ketat.

Sekolah sebagai lembaga pendidikan memegang peranan penting dalam menyediakan layanan pendidikan kepada siswa. Dewasa ini, banyak lembaga pendidikan yang telah berdiri baik formal maupun non formal. Hal ini menunjukkan bahwa pendidikan sudah menjadi perhatian khusus bagi masyarakat luas. Kondisi ini tentunya menimbulkan persaingan yang cukup kompetitif antar lembaga pendidikan dan membuat lembaga pendidikan dituntut untuk memperhatikan mutu pendidikannya. Menurut kotler dan Fox (1985), salah satu cara untuk meningkatkan daya saing pada industri jasa yaitu dengan meningkatkan kualitas

pelayanan sehingga mampu memuaskan pelanggannya, yang nantinya berujung kepada kepuasan konsumen.

Kualitas Layanan dalam pendidikan perlu mendapatkan perhatian khusus, karena sebagai penyedia jasa pendidikan, maka sekolah haruslah mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan peserta didik sesuai dengan harapan, karena kualitas layanan merupakan salah satu faktor keberhasilan sebuah sekolah. Dengan kualitas layanan yang baik akan memberikan dampak yang baik pula pada kualitas sekolah dan kepuasan siswa. Selain kualitas layanan, peran guru menjadi sangat penting, karena guru menjadi faktor penentu yang sangat dominan dalam pendidikan pada umumnya. Karena guru memegang peranan dalam proses pembelajaran, dimana proses pembelajaran merupakan inti dari proses pendidikan secara keseluruhan. Guru yang profesional adalah guru yang memiliki kinerja yang baik dan mumpuni dalam melaksanakan tugasnya sebagai seorang guru. Kinerja merupakan perwujudan dari kemampuan dalam bentuk karya nyata. Menurut Colquitt, dkk (2015) kinerja didefinisikan sebagai penilaian dari serangkaian perilaku seseorang yang berkontribusi baik secara positif maupun negatif dalam mencapai tujuan organisasi. Kemudian Citra Sekolah merupakan suatu penilaian seseorang terhadap suatu lembaga ataupun organisasi sesuai dengan pengamatan maupun pengalaman seseorang sehingga muncul kesan yang baik/ buruk dan berpengaruh pada lembaga atau organisasi tersebut. Citra sekolah menjadi salah satu faktor dari kepuasan konsumen. Alifahmini (2005) menyatakan bahwa citra mencerminkan apa yang dipikirkan, emosi dan persepsi individu. Walaupun orang melihat hal yang sama, tetapi pandangan mereka bisa berbeda. Persepsi inilah yang membentuk citra dari sebuah organisasi. Citra merupakan hal yang sangat penting bagi sekolah karena citra merupakan bentuk keseluruhan kesan yang terbangun dibenak masyarakat tentang sekolah tersebut. Citra sekolah yang positif akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga tersebut, sehingga lembaga tersebut lebih mudah meraih dukungan dan kredibilitas dari masyarakat.

Kepuasan siswa adalah sikap positif siswa terhadap pelayanan sekolah karena adanya kesesuaian antara harapan dengan kenyataan yang diterimanya (Sopiatin, 2010). Kepuasan adalah suatu sikap yang diambil berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian dari keseluruhan yang didapatkan dari sebuah lembaga penyedia jasa pendidikan, baik itu dalam kualitas layanan pendidikan yang didapatkan, kinerja guru yang dirasakan dan citra sekolah dimata masyarakat.

Sekolah Menengah Kejuruan menurut Kemendikbud (2018) merupakan pendidikan formal yang menyelenggarakan pendidikan kejuruan pada jenjang pendidikan menengah sebagai lanjutan dari SMP, MTs, atau bentuk lain sederajat. Tujuan

pendidikan di SMK adalah membentuk lulusan yang siap memasuki dunia kerja, dipekerjakan, atau sebagai wiraswasta. SMK Pertanian Pembangunan Negeri Jambi adalah SMK yang bergerak di bidang pertanian yang berada di provinsi jambi, tepatnya di Pemayung, kabupaten Batanghari. SMK Pertanian Pembangunan Negeri Jambi adalah salah satu SMK Pertanian yang ada di Provinsi Jambi.

Fenomena yang terjadi dari hasil observasi dilapangan, terjadi penurunan jumlah siswa di setiap tahunnya. Terlihat dari jumlah siswa kelas 12 adalah 214 orang yang dibagi kedalam 9 rombongan belajar, jumlah siswa kelas 11 adalah 107 orang yang dibagi kedalam 6 rombongan belajar dan kelas 10 dengan jumlah siswa 87 orang yang dibagi kedalam 5 rombongan belajar. Tentunya ada masalah yang terjadi sehingga menyebabkan penurunan jumlah siswa di tiap tahunnya.

Banyak faktor yang dapat menyebabkan penurunan jumlah siswa di SMK Pertanian Pembangunan ini. Faktornya dapat berasal dari layanan pendidikan yang diberikan, fasilitas sekolah, sarana dan prasarana yang ada, fasilitas asrama, kinerja guru di sekolah, citra sekolah di masyarakat dan kepuasan siswa terhadap sekolah. Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang telah dilakukan, seperti penelitian yang dilakukan oleh Erika, Supriyanto dan Sunandar (2018) dan Arwanda, Hartoyo dan Sri Hartoyo (2014) pada lembaga pendidikan tinggi. Semua hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan berpengaruh secara positif terhadap peningkatan citra lembaga dan kepuasan siswa. Penelitian serupa juga dilakukan oleh Triwijayanti, Santoso dan Paseleng (2022) pada tingkat sekolah menengah yang menunjukkan bahwa kualitas layanan, budaya dan citra sekolah berpengaruh positif terhadap kepuasan.

2. METODE PENELITIAN

Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah rancangan penelitian kuantitatif yaitu penelitian dengan landasan filsafat positivism yang dilakukan dalam rangka meneliti populasi. Instrumen penelitian yang digunakan adalah berupa kuesioner melalui uji statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah di tetapkan.

Non probability sampling merupakan teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel penelitian. Lebih spesifiknya menggunakan teknik sampling jenuh, dimana semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah seluruh siswa di SMK Pertanian Pembangunan Negeri Jambi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Analisis pada variabel kualitas layanan dengan menentukan kualifikasi yang bertujuan untuk mengetahui interval masing-masing variabel yang terdiri dari kriteria tinggi, sedang, rendah, dan sangat

rendah. Hasil analisis deskriptif mengindikasikan bahwa secara keseluruhan kualitas layanan yang diperoleh termasuk dalam kriteria “tinggi”, yaitu dengan persentase 87,9%. Skor rata-rata keseluruhan (mean) untuk variabel kualitas layanan adalah 171,3 dan masuk dalam kategori tinggi. Hal tersebut dapat memberikan makna bahwa kualitas layanan tergolong tinggi.

Analisis pada variabel kinerja guru mengindikasikan bahwa secara keseluruhan kinerja guru yang diperoleh termasuk dalam kriteria “tinggi”, yaitu dengan persentase 85,7%. Skor rata-rata keseluruhan (mean) untuk variabel kinerja guru adalah 105,2 dan masuk dalam kategori tinggi. Hal ini dapat memberikan makna bahwa kinerja guru tergolong tinggi.

Analisis pada variabel citra sekolah mengindikasikan bahwa secara keseluruhan citra sekolah yang diperoleh termasuk dalam kriteria “sedang”, yaitu dengan persentase sebesar 70%. Skor rata-rata keseluruhan (mean) untuk variabel kinerja guru adalah 80,2 dan masuk dalam kategori sedang. Hal ini dapat memberikan makna bahwa citra sekolah tergolong sedang.

Variabel kepuasan memiliki sub- variabel perasaan puas, kepercayaan dan harapan. Ketiga sub-variabel dari kepuasan tersebut disusun menjadi 11 item pertanyaan dalam instrumen. Hasil analisis pada variabel kepuasan siswa mengidentifikasi bahwa secara menyeluruh kepuasan yang dapat dirasakan siswa termasuk dalam kategori “sedang” yaitu dengan persentase 65,4%. Skor rata-rata keseluruhan (mean) pada variabel kepuasan siswa yaitu 190,1 dan termasuk dalam kategori sedang. Hal tersebut berarti bahwa kepuasan siswa yang dirasakan pada kategori sedang.

B. Pembahasan

Pengaruh Kualitas Layanan, Kinerja Guru dan Citra Sekolah terhadap Kepuasan Siswa SMK Pertanian.

Pengaruh Antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Siswa.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan siswa. Sehingga meningkatnya kualitas layanan akan mempengaruhi kepuasan siswa. Berdasarkan data hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa peningkatan unsur- unsur kualitas layanan yang meliputi aspek sarana prasarana pendidikan, alat praktikum, dan sarana prasarana penunjang pembelajaran (tangibles); kehandalan guru dan tenaga pendidik (reliability); sikap tanggap (responsiveness); perlakuan pada siswa (assurance); dan pemahaman terhadap kepentingan siswa (empathy) dapat mempengaruhi peningkatan kepuasan siswa.

Hal tersebut sejalan dengan pendapat dari Budiarti, E.M, Supriyanto, A & Sunandar, A (2018) bahwasanya kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan siswa.

Kemudian diperkuat oleh penelitian Sofiati, N. A & Sumarni, D (2016) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan siswa baik secara parsial maupun simultan.

Pengaruh Antara Kinerja Guru dengan Kepuasan Siswa.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja guru dengan kepuasan siswa. Sehingga meningkatnya kinerja guru akan mempengaruhi peningkatan kepuasan siswa. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian dari Enjang Sudarman (2023) yang menyatakan bahwa ada pengaruh simultan kinerja guru terhadap kepuasan siswa. Juga penelitian yang dilakukan oleh Sofiati, N. A & Sumarni, D (2016) yang menyatakan bahwa kinerja guru berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan siswa baik secara parsial maupun simultan.

Pengaruh Antara Citra Sekolah dengan Kepuasan Siswa.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang cukup signifikan antara citra sekolah dengan kepuasan siswa. Sehingga meningkatnya citra sekolah akan mempengaruhi peningkatan kepuasan siswa. Berdasarkan data hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa peningkatan unsur-unsur citra sekolah yang meliputi personality, reputasi, nilai dan identitas sekolah dapat mempengaruhi kepuasan siswa. Dimana unsur-unsur kepuasan siswa.

Hal ini didukung oleh pendapat Ekawarna, Denmar, D dan Eka, D (2021) bahwa citra sekolah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan hasil penelitian Triwijayanti, N, Sanoto, H & Paseleng, M (2022) yang menyatakan bahwa citra sekolah berpengaruh positif terhadap kepuasan.

Pengaruh Kualitas Layanan, Kinerja Guru dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dijelaskan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan, kinerja guru dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa. Hal tersebut dapat berarti peningkatan kualitas layanan, kinerja guru dan citra sekolah akan mempengaruhi peningkatan kepuasan siswa. Hal ini sejalan dengan kesimpulan dari penelitian Sofiati dan Sumarni (2016) bahwa kualitas layanan dan kinerja guru berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta didik, baik secara parsial maupun simultan.

4. KESIMPULAN

Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah: (1) tingkat kualitas layanan, kinerja guru, citra sekolah dan kepuasan siswa dalam kategori sedang; (2) terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan siswa; (3) terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja guru terhadap kepuasan siswa; (4) terdapat hubungan yang signifikan antara citra sekolah terhadap kepuasan siswa; (5) terdapat hubungan yang signifikan antara

kualitas layanan, kinerja guru dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa.

5. REFERENSI

- Alifahmini, Hifni. (2005). *Sinergi Komunikasi Pemasaran: Integrasi Iklan, Public Relations dan promosi*. Jakarta: Mizan Pustaka.
- Arwanda, N. O. D., Hartoyo, H., & Hartoyo, S. (2014). Kepuasan, Citra, dan Loyalitas pada Lembaga Pendidikan Tinggi: Kasus di Akademi XYZ. *Jurnal Ilmu Keluarga & Konsumen*, 7(2), 123-132.
- Colquitt, J. A., Lepine, J. A., & Wesson, M. J. (2015). *Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment* (p. 632). New York: McGraw Hill Education.
- Ekawarna, E., Denmar, D., & Wibawa, D. E. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua Di SMP Islam Al-Falah Kota Jambi. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(2), 131-141.
- Erika, B., Supriyanto, A., & Sunandar, A., (2018). Pengaruh Kualitas Layanan, Budaya Akademik dan Citra Lembaga terhadap Kepuasan Mahasiswa. *JMSP (Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan)*, 2 (3), 169-178
- Rasyid, Abdul. (2015). Effects of Ownership Structure, Capital Structure, Profitability and Company's Growth Towards Firm Value, *International Journal of Business and Management Invention*, Vol. 4, pp.25-31
- Kemendikbud. 2018. Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2018 Tentang Standar Nasional Pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan/Madrasah Aliyah Kejuruan.
- Kotler, P., & Fox, K. F. A. (1985). *Strategic marketing for education institutions*. New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Sopiatin. 2010. *Managemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Sofiati, N. A., & Sumarni, D. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Guru Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Smk Angkasa Lanud Husein Sastranegara Kota Bandung. *Jurnal Indonesia Membangun*, 15(2), 1-18.
- Sudarman, E. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Pembelajaran Dan Kinerja Guru Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Smkn 1 Karawang. *Equilibrium Point: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 6(1).
- Triwijayanti, N., Sanoto, H., & Paseleng, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan, Budaya Sekolah, Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua. *Scholaria: Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 12(1), 74-80.