

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
SISWA PADA SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN PARIWISATA
KERTAYASA SINGAKERTA UBUD**

Oleh :

NI LUH EKA SATI WIDYANTARI

Fakultas Ekonomi Universitas Ngurah Rai, Bali, Indonesia
e- mail : laysati301@gmail.com/ telp : 081 237 301225

ABSTRAK

Pendidikan mempunyai peranan yang sangat penting dalam pembangunan. Mutu pendidikan perlu diperhatikan untuk mencapai tujuan pendidikan, sedangkan mutu sendiri dapat dilihat dari keberhasilan yang diraih seseorang siswa dalam mengikuti kegiatan belajar mengajar. Semakin banyak sekolah, maka akan semakin banyak pula pilihan siswa untuk dapat memilih sekolah yang sesuai dengan harapannya. Sekolah harus mampu mengenal apa yang menjadi kebutuhan dan harapan masyarakat. Ini dipakai perbandingan untuk memilih sekolah. Hal yang sama terjadi pada sekolah kejuruan. Kualitas sekolah kejuruan sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan.

Penelitian ini berjudul “analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa pada Sekolah Menengah Kejuruan Pariwisata Kertayasa”. Berdasarkan latar belakang tersebut didapat rumusan masalah sebagai berikut : 1. Bagaimana tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas pelayanan pada SMK Pariwisata Kertayasa Ubud, 2. Faktor-faktor pelayanan jasa manakah yang perlu mendapat prioritas utama untuk dilakukan perbaikan sehingga dapat meningkatkan kepuasan siswa pada SMK Pariwisata Kertayasa Ubud. Penelitian ini diharapkan dapat mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas pelayanan pada SMK Pariwisata Kertayasa Ubud dan mengetahui faktor-faktor jasa yang perlu mendapat prioritas utama untuk dilakukan perbaikan.

Data yang diperoleh dari hasil penelitian yang berupa data kuisioner, dianalisis dengan menggunakan analisis indeks kepuasan konsumen dan analisis tingkat kepentingan kinerja (*Importance Performance-Analysis*). Di dalam penelitian mengambil 82 responden.

Dari pengukuran indeks kepuasan dapat ditarik kesimpulan tingkat kepuasan responden adalah cukup puas terhadap kualitas pelayanan jasa pada SMK Pariwisata Kertayasa Ubud. Berdasarkan diagram kartesius yang perlu mendapat prioritas utama dari sekolah untuk dilakukan perbaikan adalah faktor pelayanan yang handal dari guru, pelayanan yang handal dari karyawan, ketepatan waktu mengajar, kecepatan guru dalam menanggapi masalah siswa, perhatian guru terhadap kebutuhan siswa dan keramahan karyawan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan; Tingkat Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Education has a very important role in development. Quality of education needs to be considered to achieve educational goals, while the quality itself can be seen from the success achieved by a student in following the teaching and learning activities. Students will be able to choose the school that is in accordance with expectations if there are a lot of schools. Schools should be able to recognize what the needs and expectations of society. It is used as a comparison to select schools. The same thing is happened at a vocational school. The quality of vocational schools is largely determined by the quality of service provided, where quality services can be identified through customer satisfaction.

This research entitled "analysis of service quality to student satisfaction at Vocational High School of Kertayasa Tourism". Based on the background, the following problem formulation is obtained: 1. how the level of student satisfaction on the quality of service at Vocational High School of Kertayasa Ubud Tourism, 2. Which factors of service need to get the main priority for improvement in order to can increase student's satisfaction at Vocational High School of Kertayasa Ubud Tourism. This research is expected to know the level of student satisfaction on service quality at Vocational High School of Kertayasa Ubud Tourism and know the factors of services that need to get top priority for improvement.

The results of research conducted to obtain data form of questionnaire data, analyzed by using the analysis of consumer satisfaction index and analysis of the importance of performance (Importance Performance-Analysis). In this research took 82 respondents.

From the measurement of satisfaction index can be concluded the level of satisfaction of respondents is quite satisfied with the quality of service at Vocational High School of Kertayasa Ubud Tourism. Based on the Cartesian diagram that needs to be the main priority of the school to be improved is the reliable service factor of the teachers, the reliable service of the employees, the timeliness of teaching, the respond of teachers to solve student problems, teacher attention to the needs of students and employee friendliness.

PENDAHULUAN

Pendidikan mempunyai peranan yang sangat penting dalam pembangunan manusia Indonesia seutuhnya. Oleh karenanya pendidikan sangat perlu untuk dikembangkan dari berbagai ilmu, karena pendidikan yang berkualitas dapat meningkatkan kecerdasan suatu bangsa. Pendidikan juga merupakan investasi dalam pengembangan sumber daya manusia dimana peningkatan kecakapan dan kemampuan diyakini sebagai faktor pendukung upaya manusia dalam mengarungi kehidupan.

Hal yang sama juga terjadi pada sekolah kejuruan. Saat ini, banyak sekolah kejuruan yang memiliki berbagai macam jurusan atau program studi. Dengan meningkatnya jumlah sekolah kejuruan ini menuntut masing-masing sekolah untuk memperhatikan mutu pendidikan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan. Disamping itu sekolah kejuruan dituntut untuk meningkatkan aspek pelayanannya sehingga bisa meningkatkan citra dari sekolah kejuruan sebaliknya pelayanan yang buruk akan menurunkan citra sekolah kejuruan itu sendiri.

Kualitas suatu sekolah kejuruan sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah para siswa.

SMK Pariwisata Kertayasa membuka dua jurusan yaitu Akomodasi Perhotelan dan Tata Boga. Untuk meningkatkan jumlah penerimaan siswa yang bisa diterima di SMK Pariwisata Kertayasa, dari pihak sekolah menambah bangunan kelas dan melengkapi fasilitas yang ada untuk bisa memenuhi

kebutuhan siswa. Dengan banyaknya berdiri sekolah kejuruan yang sama di daerah Ubud khususnya, menyebabkan jumlah siswa yang memilih untuk belajar di SMK Pariwisata Kertayasa menurun atau tidak mencapai target. Untuk memberikan pelayanan yang bermutu, SMK Pariwisata Kertayasa Ubud harus lebih meningkatkan kinerja yang dilakukan agar sesuai dengan harapan sebelum siswa tersebut bersekolah di SMK Pariwisata Kertayasa Ubud.

Pokok permasalahan penelitian ini berdasarkan latar belakang masalah yang dijelaskan adalah :

1. Bagaimana kepuasan siswa terhadap kualitas pelayanan pada SMK Pariwisata Kertayasa Ubud?
2. b. Faktor-faktor pelayanan jasa manakah yang perlu mendapat prioritas utama untuk dilakukan perbaikan sehingga dapat meningkatkan kepuasan siswa pada SMK Pariwisata Kertayasa Ubud ?

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kepuasan siswa terhadap kualitas pelayanan pada SMK Pariwisata Kertayasa Ubud
2. Untuk mengetahui faktor-faktor jasa yang perlu mendapat prioritas utama untuk dilakukan perbaikan sehingga dapat meningkatkan kepuasan siswa pada SMK Pariwisata Kertayasa Ubud

METODE PENELITIAN

Penelitian ini berlokasi di SMK Pariwisata Kertayasa yang beralamat di Jl. Raya Singakerta, Tebongkang, Ubud. Yang menjadi objek pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan siswa pada SMK Pariwisata Kertayasa Singakerta Ubud.

Jenis data yang digunakan data kuantitatif dan data kualitatif. Sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yaitu : observasi, wawancara, studi dokumentasi.

TEKNIK ANALISA DATA

Adapun teknik analisis data yang digunakan :

a. Analisis Indeks Kepuasan Konsumen

Indeks kepuasan konsumen merupakan hasil dari derajat kepentingan dikalikan dengan Kinerja dikurangi harapan, dimana indeks kepuasan konsumen digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan jasa terhadap tingkat kepuasan konsumen, dengan rumus (Tjiptono, 2008 : 100) :

$$I_{kj} = I_i (P_{ij} - E_{ij})$$

Keterangan :

I_{kj} = Indek kepuasan konsumen terhadap obyek

I_i = Pentingnya (*importance*) kepuasan untuk faktor

P_{ij} = Kinerja (*performance*) dari obyek j pada faktor kepuasan

E_{ij} = Harapan terhadap obyek j pada faktor kepuasan i

b. Analisis Tingkat Kepentingan-Kinerja (*Importance-Performance Analysis*)

1) Analisis Tingkat Kesesuaian

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian tingkat kinerja, maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kinerja. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peringkat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Rumus yang dipergunakan adalah (Supranto, 2007 : 241) :

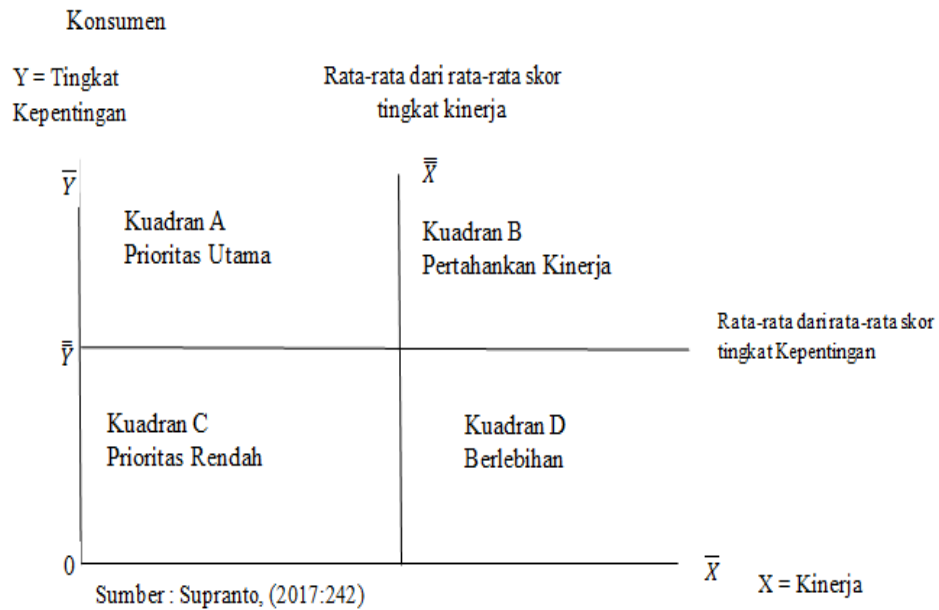
$$Tki = \frac{\sum Xi}{\sum Yi} \times 100\%$$

Dimana :

- Tki = Tingkat kesesuaian responden
 $\sum Xi$ = Skor penilaian kinerja perusahaan
 $\sum Yi$ = Skor penilaian kepentingan konsumen.

2) Analisis Diagram Kartesius

Sumbu mendatar (X) adalah menunjukkan rata-rata skor tingkat kinerja, sedangkan sumbu (Y) menunjukkan rata-rata skor tingkat kepentingan. Lebih jelasnya diagram kartesius dari factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dapat dilihat pada Gambar berikut



HASIL ANALISIS DATA

a. Analisis Indeks Kepuasan Konsumen

Untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas pelayanan, maka digunakan rumus indeks kepuasan siswa SMK Pariwisata Kertayasa. Sebelum ditentukan kategori indeks kepuasan siswa SMK Pariwisata Kertayasa, maka harus dicari skor kepuasan maksimum dan minimum pada masing-masing pertanyaan harapan, kinerja, dan derajat kepentingan terdiri dari 18 pertanyaan yang dijawab oleh 82 orang responden.

- 1) Kriteria skor untuk kategori indeks kepuasan konsumen, adalah :
 - a) - 531.360 sampai dengan - 318.815 = Sangat tidak puas
 - b) - 318.814 sampai dengan - 106.269 = Tidak puas
 - c) - 106.268 sampai dengan 106.277 = Cukup puas
 - d) 106.278 sampai dengan 318.823 = Puas

e) 318.824 sampai dengan 531.360 = Sangat puas

Pengukuran indeks kepuasan konsumen menggunakan, rumus :

Indeks kepuasan konsumen = Skor derajat kepentingan x (Skor kinerja – Skor harapan)

Dimana :

Skor derajat kepentingan = I (*Importance*)

Skor kinerja = P (*Performance*)

Skor harapan = E (*Expectation*)

Bersumber dari lampiran 6 maka dapat dihitung indeks kepuasan konsumen total sebagai berikut :

$$\begin{aligned}\text{Indeks kepuasan konsumen} &= \sum \{I \times (P - H)\} \\ &= 6.927 \times (6.490 - 6.480) \\ &= 6.927 \times 10 = 69.270\end{aligned}$$

Jadi indeks kepuasan konsumen total sebesar 69.270 dimana point terletak diantara -106.268 sampai dengan 106.277 yang artinya cukup puas. Disini menunjukkan bahwa SMK Pariwisata Kertayasa harus lebih meningkatkan tingkat kepuasan konsumen terutama dalam hal pelayanan.

b. Analisis Tingkat Kepentingan-Kinerja (*Importance-Performance Analysis*)

1) Analisis Tingkat Kesesuaian

Analisis indeks kepuasan siswa masing-masing faktor digunakan untuk menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa. Untuk menentukan faktor yang perlu mendapat prioritas dari

SMK Pariwisata Kertayasa dalam melakukan pembenahan dapat dilakukan dengan cara mengurutkan tingkat kesesuaian yang diperoleh.

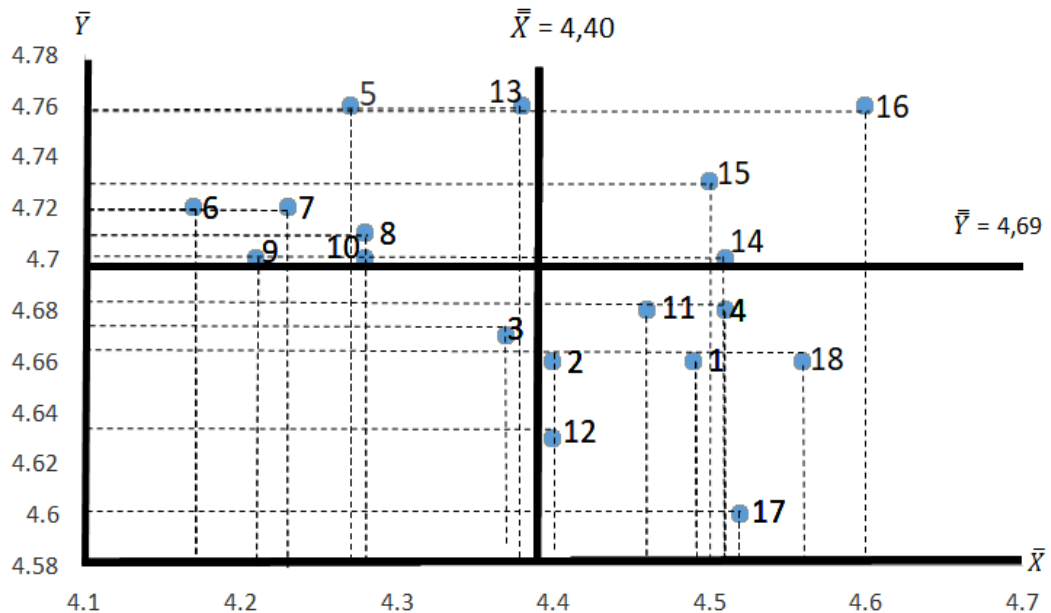
Tabel : Tingkat Kesesuaian dan Prioritas Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan

No	Faktor-Faktor yang Menentukan Kepuasan Siswa	Tingkat kinerja (X)	Tingkat kepentingan (Y)	Tingkat kesesuaian (%) (X/Y x 100 %)	Prioritas
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Fasilitas Gedung	4.49	4.66	96.34	XIV
2	Fasilitas Peralatan yang lengkap	4.40	4.66	94.50	IX
3	Media Promosi yang efektif	4.37	4.67	93.47	VIII
4	Penampilan Guru dan Karyawan	4.51	4.68	96.35	XV
5	Pelayanan yang handal dari Guru	4.27	4.76	89.74	IV
6	Pelayanan yang handal dari karyawan	4.17	4.72	88.37	I
7	Ketepatan waktu dalam mengajar	4.23	4.72	89.66	III
8	Kecepatan Guru dalam menanggapi masalah siswa	4.28	4.71	90.93	V
9	Kecepatan karyawan dalam menanggapi masalah siswa	4.21	4.70	89.61	II
10	Perhatian guru terhadap kebutuhan siswa	4.28	4.70	91.17	VI
11	Penyampaian informasi yang jelas	4.46	4.68	95.31	XII
12	Kemampuan Guru	4.40	4.63	95.00	X
13	Keramahan Karyawan	4.38	4.76	92.05	VII
14	Jaminan Keamanan dan kenyamanan	4.51	4.70	96.10	XIII
15	Perhatian Guru secara personal	4.50	4.73	95.10	XI
16	Ketulusan perhatian Karyawan	4.60	4.76	96.67	XVI
17	Kepahaman guru terhadap kebutuhan siswa	4.52	4.60	98.41	XVIII
18	Materi yang diajarkan sesuai kebutuhan siswa	4.56	4.66	97.91	XVII
Rata-Rata		4.40	4.69		

2) Analisis Diagram Kartesius

Perhitungan rata-rata dari masing-masing faktor dari tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dipergunakan untuk menentukan koordinat pada diagram kartesius. Rata-rata dari masing-masing faktor dari tingkat kinerja untuk menentukan koordinat

\bar{X} , dan rata-rata dari masing-masing faktor dari tingkat kepentingan untuk menentukan koordinat \bar{y} .



Berdasarkan uraian diatas maka yang dapat dikemukakan penulis adalah sebagai berikut :

- a. Faktor-faktor yang menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan sesuai dengan harapan siswa, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan. Faktor yang ada pada kuadran A adalah :
 - 1) Faktor no 5 : Pelayanan yang handal dari guru
 - 2) Faktor no 6 : Pelayanan yang handal dari karyawan
 - 3) Faktor no 7 : Ketepatan waktu dalam mengajar
 - 4) Faktor no 8 : Kecepatan guru dalam menanggapi masalah siswa
 - 5) Faktor no 9 : Kecepatan karyawan dalam menanggapi masalah siswa
 - 6) Faktor no 10: Perhatian guru terhadap kebutuhan siswa
 - 7) Faktor no 13 : Keramahan karyawan

Dengan demikian sekolah harus lebih memperhatikan yang harus dilaksanakan sesuai dengan harapan siswa, karena hal tersebut merupakan unsur utama yang diinginkan oleh siswa dan dapat membawa *image* yang baik bagi sekolah.

b. Faktor-faktor yang perlu dipertahankan pelaksanaannya, karena sudah sesuai dengan harapan siswa. Yang ada pada kuadran B adalah :

- 1) Faktor no 14 : Jaminan keamanan dan kenyamanan
- 2) Faktor no 15 : Perhatian guru
- 3) Faktor no 16 : Perhatian karyawan

Dengan demikian sekolah harus terus mempertahankan faktor-faktor tersebut diatas atau lebih ditingkatkan lagi, semakin banyak harapan siswa yang dapat dipenuhi sekolah, akan semakin puas siswa dan dapat menimbulkan loyalitas siswa terhadap sekolah.

c. Faktor yang dinilai kurang penting oleh siswa, akan tetapi telah dilakukan cukup oleh sekolah, yang ada pada kuadran C adalah :

- 1) Faktor no 3 : Media promosi yang efektif

Dengan demikian sekolah sebaiknya lebih memperhatikan faktor-faktor lain yang menjadi keinginan siswa, akan tetapi faktor-faktor tersebut diatas juga harus tetap dilaksanakan dengan baik, agar tidak mengurangi kepuasan siswa.

d. Faktor-faktor yang pelaksanaannya dilakukan sangat baik oleh sekolah, namun dinilai kurang penting oleh siswa, sehingga terkesan berlebihan, yang ada dalam kuadran D adalah :

- 1) Faktor no 1 : Fasilitas gedung
- 2) Faktor no 2 : Fasilitas peralatan yang lengkap
- 3) Faktor no 3 : Penampilan guru dan karyawan
- 4) Faktor no 11 : Penyampaian informasi yang jelas
- 5) Faktor no 12 : Kemampuan guru
- 6) Faktor no 17 : Kepahaman guru terhadap kebutuhan siswa
- 7) Faktor no 18 : Materi yang diajarkan sesuai dengan kebutuhan siswa.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Indeks kepuasan konsumen total sebesar 69.270 dimana point terletak diantara -106.268 sampai dengan 106.277 yang artinya tingkat kepuasan responden adalah cukup puas terhadap kualitas pelayanan jSMK Pariwisata Kertayasa.
- b. 6.1.2 Faktor-faktor yang perlu mendapat prioritas utama dari Sekolah untuk dilakukan perbaikan adalah faktor pelayananan yang handal dari guru, pelayanan yang handal dari karyawan, ketepatan waktu dalam mengajar, kecepatan guru dalam menanggapi masalah siswa, perhatian guru terhadap kebutuhan siswa, dan keramahan karyawan.

Saran

- a. Pihak manajemen Sekolah harus dapat mempertahankan kinerja kelima dimensi kualitas pelayanan yang selama ini telah dilakukan dan telah dinilai baik oleh siswa, baik dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Namun demikian tingkat harapan yang tinggi oleh siswa menuntut pihak manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan seperti dimensi *reliability* dan *responsiveness*.
- b. Usaha peningkatan kualitas yaitu dengan cara meningkatkan dimensi *reliability* seperti pelayanan yang handal dari guru dan karyawan misalnya

dengan lebih memperhatikan kebutuhan dari siswa dan bisa mengatasinya secara cepat. Begitu juga dengan ketepatan waktu dalam mengajar harus lebih meningkatkan disiplin waktu dalam mengajar. Selain itu pihak Sekolah harus dapat memberikan pelayanan yang lebih ramah kepada siswa, baik dalam proses mengajar ataupun dalam mengurus administrasi sekolah.

REFERENSI.

- Assauri, Sofyan. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ayu Rahma Putri. 2014. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Servqual*. Fakultas Teknologi Pertanian Universitas Brawijaya.
- Hadiati Sri dan Sarwa Ruci. 1999. *Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Telkomsel Malang Area*. Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Gajayana Malang.
- Hastono. 2015. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Halo pada Grapari Telkomsel Area Jakarta Selatan*. Fakultas Manajemen Pamulang.
- <http://www.spengetahuan.com/2015/03/pengertian-lembaga-pendidikan-menurut-para-ahli.html>
- <http://www.spengetahuan.com/2015/03/macam-macam-lembaga-pendidikan-dan-fungsinya.html>
- Kotler. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milinium. Penerbit PT. Prenhalindo, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran Jilid 2 Edisi 12*. PT. Indeks. Jakarta
- Kotler, Philip dan Kevin Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid I*. Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip and Gary Amstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Erlangga. Jakarta.
- Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Edisi 2*. Jakarta: Salemba Rambat.
- Nirwana. 2008. *Service Marketing Strategy*. Malang : Dioma
- Pranoto, Wahyu Yudha, Sunarto dan Salman Alfarisy. *Analisis Kepuasan Peserta Didik Berdasarkan Kualitas Pelayanan di SMK Batik 1 Surakarta*. Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Sebelas Maret.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction Cetakan Kedua*. Penerbit: PT. Gramedia Utama. Jakarta.
- Soeratno dan Lincoln Arsyad. 2000. *Metodelogi Penelitian Untuk Ekonomi Dan Bisnis*. UPP AMP YKPN. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. CV. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administratif*. CV. Alfabeta, Bandung.

- Sugiyono.2012.*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. CV. Alfabeta,Bandung.
- Supranto J. (2007), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineke Cipta, Jakarta.
- Supranto J.2011.*Statistik Teori dan Aplikasi*.Erlangga,Jakarta.
- Tjiptono.2004.*Strategi Pemasaran Edisi Kedua*.Andi.Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra Gregorius.2005.*Service, Quality dan Satisfaction*.Penerbit : Andi , Yogyakarta.
- Tjiptono. (2008). *Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima*. Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Umar, Husein.2005.*Study Kelayakan Bisnis*.Edisi Ketiga. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta .
- Usman, Husaini.2009.*Metodelogi Penelitian Sosial*.Edisi Kedua.Bumi Aksara: Jakarta.
- Wirawan, Nata.2014.*Cara Mudah Memahami Statistika*.Edisi Ketiga. Keraras Emas : Denpasar.
- Yazid.1999.*Pemasaran Jasa, Konsep dan Implementasi*.Yogyakarta : Fakultas Ekonomi ull.