
PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KINERJA GURU TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI SMK ANGKASA LANUD HUSEIN SASTRANEGARA KOTA BANDUNG

Nunung Ayu Sofiati (Efi)¹
Dewi Sumarni²

Program Studi Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi
Indonesia Membangun
Jl. Soekarno Hatta No.448 Bandung

Email : ayusofiati24@gmail.com
dewisumarni60@yahoo.co.id

ABSTRAK

Pemerintah Indonesia telah lama menyadari pentingnya pendidikan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa sebagaimana diamanatkan dalam Undang- Undang Dasar 1945.

Penyelenggaraan pendidikan Indonesia merupakan suatu sistem pendidikan nasional yang di atas secara sistematis, sejalan dengan dinamika pembangunan bangsa diberbagai sektor tuntutan terhadap pembangunan sektor pendidikan menjadi semakin luas, disatu pihak tetap terpenuhi kesempatan memperoleh pendidikan bagi anak usia sekolah.

Kualitas pendidikan di Indonesia benar-benar jauh lebih rendah dibandingkan dengan negara lain. Dalam standar nasional pendidikan pasal 28 bahwa pendidikan harus memiliki kualifikasi

akademik dan kompetensi sebagai agen pembelajaran, sehat jasmani dan rohani, serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional, pengaruh kualitas layanan dan kinerja guru terhadap kepuasan peserta didik di SMK Angkasa Lanud Husein Sastranegara Kota Bandung, kualitas layanan yang diberikan suatu lembaga tersebut.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui baik secara parsial maupun secara simultan tentang pengaruh kualitas layanan dan kinerja terhadap kepuasan (Studi kasus di SMK Angkasa Lanud Husein Sastranegara Bandung).

Hasil penelitian menunjukkan secara parsial dan simultan berpengaruh pada peserta didik dan berpengaruh terhadap kualitas dan layanan kinerja terhadap kepuasan.

Kata Kunci : Kualitas , Kinerja, dan Kepuasan

PENDAHULUAN

Pemerintah Indonesia telah lama menyadari pentingnya pendidikan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa sebagaimana diamanatkan dalam UUD 1945. Penyelenggaraan pendidikan di Indonesia merupakan suatu system pendidikan nasional yang diatur secara sistematis. Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab (UU NO. 20 Tahun 2003). Dalam rangka itu, pemerintah telah berupaya membangun sektor pendidikan secara terencana, terarah dan bertahap serta terpadu dengan keseluruhan pembangunan kehidupan bangsa baik ekonomi, iptek, social maupun budaya.

Sejalan dengan dinamika pembangunan bangsa di berbagai sektor, tuntutan terhadap pembangunan sektor pendidikan menjadi semakin luas, yakni di satu pihak tetap terpenuhinya kesempatan memperoleh pendidikan bagi anak usia sekolah yang jumlahnya semakin bertambah, dan di pihak lain tercapainya efesiensi, relevansi dan peningkatan mutu pendidikan. Peningkatan mutu pendidikan merupakan hal yang sangat strategis dalam meningkatkan sumber daya manusia agar memiliki sikap, pengetahuan, dan keterampilan yang berorientasi pada peningkatan penguasaan iptek, kemampuan professional dan produktifitas kerja sesuai dengan kebutuhan pembangunan bangsa. Dengan demikian diharapkan bangsa kita mampu bersaing dalam era globalisasi dunia saat ini maupun di masa yang akan datang.

Kualitas pendidikan di Indonesia benar - benar jauh lebih rendah dibandingkan dengan negara lain yaitu berada pada peringkat 111 antara lain Singapura (25), Brunei (33), Malaysia (58), Thailand (76), dan Filipina (83). Bahkan lebih rendah dari negara-negara "terbelakang" seperti Kirgistan (110), Guinea-Katulistiwa (109), dan Aljazair (108). Mungkin karena masalah rendahnya mutu SDM sudah sangat sering kita dengar, pemerintah kita biasa - biasa saja dan sama sekali tidak menanggapi serius persoalan ini. (Rasyid, <http://cummank.blogspot.com> /2009/10 /faktor- faktor-penyebab-

rendahnya-mutu. html).

Dalam UU NO. 14 Tahun 2005 tentang guru dan dosen antara lain disebutkan bahwa guru dan dosen mempunyai fungsi, peran dan kedudukan yang sangat strategis dalam pembangunan nasional dalam bidang pendidikan yaitu sebagai upaya mencerdaskan kehidupan bangsa dan meningkatkan kualitas manusia yang beriman, bertakwa dan berakhlak mulia serta menguasai ilmu pengetahuan, teknologi dan seni dalam mewujudkan masyarakat yang maju, adil, makmur dan beradab berdasarkan Pancasila, dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia, sehingga menjadi profesi yang bermartabat. Guru dalam undang-undang tersebut didefinisikan sebagai pendidikan profesional dengan tugas untuk mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai dan mengevaluasi peserta didik pada pendidikan anak usia dini jalur pendidikan formal, pendidikan dasar dan pendidikan menengah.

Dalam Standar Nasional Pendidikan (SNP) Pasal 28, bahwa : "Pendidik harus memiliki kualifikasi akademik dan kompetensi sebagai agen pembelajaran, sehat jasmani dan rohani, serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional." Selanjutnya bahwa : " kompetensi sebagai agen pembelajaran pada jenjang pendidikan dasar dan menengah serta pendidikan anak usia dini meliputi : kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, kompetensi profesional dan kompetensi sosial."

Masalah yang serius dalam peningkatan mutu pendidikan di Indonesia adalah rendahnya mutu pendidikan di berbagai jenjang pendidikan, baik pendidikan formal maupun informal. Dan hal inilah yang menyebabkan rendahnya kualitas pendidikan yang menghambat penyediaan sumber daya manusia yang mempunyai keahlian dan keterampilan untuk memenuhi pembangunan bangsa di berbagai bidang.

Masalah rendahnya kualitas pendidikan dalam setiap jenjang dan satuan pendidikan telah menjadi bahan perbincangan dalam berbagai kalangan. Salah satu faktor penyebabnya adalah kualitas pendidik atau kualitas guru. Guru adalah salah satu faktor penentu tinggi rendahnya mutu hasil pendidikan dengan posisi strategis, maka setiap usaha peningkatan mutu pendidikan perlu memberikan perhatian besar pada peningkatan guru baik dari segi jumlah maupun mutunya, karena peran seorang guru adalah mengajarkan berbagai pengetahuan kepada peserta didiknya serta mampu

mengembangkan segala potensi dan kepribadian dari peserta didiknya.

Guru bukan satu-satunya faktor penentu keberhasilan pendidikan, tetapi kualitas tenaga pengajar memberikan andil sangat besar pada kualitas pendidikan..maju mundurnya suatu lembaga sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan dan kinerja dari guru yang ada di lembaga tersebut. Begitu juga dengan kualitas pendidikan tidak terlepas dari peran kinerja guru dalam meningkatkan mutu pendidikan.

Berkaitan dengan hal tersebut Dadang Iskandar et al. (2010:3) mengemukakan bahwa : “Guru di Indonesia hingga saat ini masih menghadapi berbagai masalah, diantaranya : (1) adanya keberagaman kompetensi dari yang rendah sampai tinggi; (2) pembinaan yang dilakukan belum mencerminkan kebutuhan, dan (3) kesejahteraan guru pada umumnya belum memadai”. Hal-hal tersebut ternyata berdampak pada rendahnya kualitas pendidikan. Rendahnya kualitas pendidikan dimaksud antara lain: (1) rendahnya mutu tamatan sebagai akibat rendahnya kemampuan siswa dalam menyerap materi pelajaran yang diajarkan guru; (2) kurang sempurnanya pembentukan karakter yang tercermin dalam sikap dan kecakapan hidup yang dimiliki setiap siswa, (3) rendahnya kemampuan membaca, menulis, dan berhitung siswa terutama di tingkat dasar; (4) kurang puasnya pihak-pihak yang berkepentingan dengan pendidikan terhadap kinerja dan pelayanan yang diberikan oleh pendidik dan tenaga kependidikan.

Guru merupakan salah satu komponen yang sangat menentukan untuk terselenggaranya proses pendidikan, keberadaan guru merupakan pelaku utama sebagai fasilitator penyelenggara proses belajar siswa. Oleh karena itu kinerja guru berhubungan dengan program pendidikan nasional. Guru sebagai faktor menentukan mutu pembelajaran. Karena guru berhadapan langsung dengan para peserta didik dalam proses pembelajaran di kelas. Di tangan guru mutu kepribadian mereka dibentuk. Karena itu, perlu sosok guru kompeten, tanggung jawab, terampil, dan berdedikasi tinggi.

Lembaga pendidikan adalah suatu lembaga yang memberikan/ menyelenggarakan pelayanan berupa pendidikan kepada peserta didik dalam rangka

menaikkan kualitas hidup melalui pendidikan yang diselenggarakan dengan cara yang sistematis dan konsisten. Sekolah memiliki beberapa layanan pendidikan, diantaranya : layanan akademik/kurikulum dan pembelajaran, layanan peserta didik, layanan sarana dan prasarana, layanan pembiayaan, layanan pendidik dan tenaga kependidikan, dan layanan hubungan dengan masyarakat (Nawawi, dalam Imron, Maisyaroh, dan Burhanudin, 2003:7). Lembaga pendidikan diyakini mempunyai tugas yang sangat penting, yaitu menyiapkan sumber daya manusia agar mampu bertindak sebagai agen perubahan dan transformasi sosial menuju terwujudnya masyarakat yang positif serta lebih baik. Peserta didik sebagai pengguna jasa pendidikan tentu mengharapkan, bahwa sekolah yang dituju mampu memenuhi kebutuhannya dalam memperoleh ilmu pengetahuan. Harapan peserta didik diyakini mempunyai peranan yang besar dalam menentukan kualitas produk (barang atau jasa) dan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan itu sendiri merupakan tingkat perasaan seseorang/pelanggan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya, sehingga pada dasarnya terdapat hubungan yang erat antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Dengan demikian lembaga pendidikan dituntut untuk menyediakan layanan prima guna memberikan kepuasan kepada konsumennya (peserta didik).

Profesi guru merupakan profesi yang banyak diperbincangkan, dijadikan bahan seminar ataupun diperdebatkan. Banyak hal positif dan negatif yang dikaitkan pada profesi mulia ini. Terdapat pergeseran nilai di masyarakat tentang profesi guru. Pada zaman dulu guru dianggap profesi yang mulia, terhormat dan sulit diperoleh, terutama untuk rakyat biasa karena hanya orang dengan kemampuan berpikir tinggi yang dapat menjadi guru, tetapi saat ini menjadi dokter, insinyur, hakim, ekonom atau pekerjaan lain yang selevel dianggap lebih baik dan bergengsi dibanding menjadi seorang guru.

Tidak optimalnya kualitas layanan dan kinerja guru di sekolah disebabkan oleh beberapa hal antara lain :

Tabel 1
Kualitas Layanan di SMK Angkasa Lanud Husein Sastranegara

No	Masalah Kualitas Layanan
1.	Dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari guru kurang memiliki : a. Kemampuan pribadi meliputi hal-hal yang bersifat psikis seperti humor, ramah, intelek, sabar, sopan, rajin, kreatif, kepercayaan diri, optimis, kritis, obyektif, dan rasional; b. Kemampuan sosial antara lain bersifat terbuka, disiplin, memiliki dedikasi, tanggung jawab, suka menolong, bersifat membangun, tertib, bersifat adil, pemaaf, jujur, demokratis, dan cinta anak didik; c. Kemampuan profesional sebagaimana dirumuskan oleh P3G yang meliputi 10 kemampuan profesional guru yaitu: menguasai bidang studi dalam kurikulum sekolah dan menguasai bahan pendalaman/aplikasi bidang studi, mengelola program belajar mengajar, mengelola kelas, menggunakan media dan sumber, menguasai landasan-landasan kependidikan, mengelola interaksi belajar mengajar, menilai prestasi siswa untuk kepentingan pendidikan, mengenal fungsi dan program bimbingan penyuluhan, mengenal dan menyelenggarakan administrasi sekolah, memahami prinsip dan menafsirkan hasil-hasil penelitian pendidikan guna keperluan mengajar menurut.
2.	Pelayanan yang diberikan dari sekolah kurang optimal antara lain: a. Jumlah MCK tidak sesuai dengan jumlah siswa. b. Ruang belajar teori kurang memadai. c. Ruang perpustakaan kurang memadai. d. Ruang praktek kurang memadai. e. Tempat parkir kurang memadai.

Sumber: Observasi di SMK Angkasa Lanud Husein Sastranegara

Rendahnya pengakuan masyarakat terhadap profesi guru ini disebabkan oleh beberapa hal dibawah ini:

Tabel 2
Kinerja Guru di SMK Angkasa Lanud Husein Sastranegara

No	Paradigma Guru di Masyarakat
1.	Adanya anggapan bahwa siapapun dapat menjadi guru, asalkan dia memiliki ilmu pengetahuan.
2.	Kurangnya pemahaman dalam diri guru tersebut tentang profesi yang dijalannya.
3.	Adanya banyak kasus negatif yang dilakukan pengemban profesi mulia ini di masyarakat sehingga menurunkan wibawa dan penghormatan terhadap nya.
4.	Perbedaan gaji/salary dan tunjangan yang diberikan pemerintah terhadap guru dengan profesi lain, menyebabkan secara ekonomi kehidupan guru lebih kurang sejahtera dibanding profesi lain.
5.	Rendahnya penghasilan guru menyebabkan banyak dari mereka yang mengerjakan hal lain selain menjadi guru untuk membantu keuangan mereka, ada kalanya pekerjaan lain nya itu dianggap rendah di masyarakat, seperti ada yang menadi tukang ojek, tukang becak, jualan bakso, pengumpul rongsok dan lain-lain.
6.	Rendah diri karena berprofesi sebagai guru.

Sumber: Observasi di SMK Angkasa Lanud Husein Sastranegara

Tabel 3
Kepuasan Peserta Didik di SMK Lanud Husein Sastranegara

No	Masalah	Siswa	
		Puas	Tidak Puas
1	Sarana dan prasaranayang ada tidak nyaman		√
2	Pelayanan administrasi	√	
3	Proses belajar-mengajar berlangsung secara efektif dan tepat waktu (sesuai jadwal)		√
4	Sekolah mengarahkan siswa menjadi disiplin, bertanggung jawab, sopan, dan berbudi pekerti	√	
5	Sekolah menyelenggarakan kegiatan ekstrakurikuler pengembangan minat dan bakat siswa	√	
6	Staf pengajar menguasai materi pelajaran untuk membantu siswa memaksimalkan pencapaian hasil belajar		√
7	Adanya staf pengajar pengganti		√
8	Komunikasi pihak sekolah dengan orangtua/wali siswa berkaitan dengan kegiatan di sekolah		√
9	Sekolah memberikan buku penunjang pelajaran bagi siswa		√
10	Pelayanan yang diberikan oleh sekolah pada siswa merata tanpa memandang status sosial dan sebagainya	√	

Sumber: Observasi

Mencermati hal-hal diatas sudah saatnya guru menepis anggapan yang membuat pofesi ini terlihat *biasa* dengan meningkatkan kompetensi dan profesionalisme. Seperti yang dikemukakan Supriadi (Mulyasa, 2011:11),yang menyatakan bahwa seorang guru professional dituntut memiliki minimal lima hal sebagai berikut :

1. Mempunyai komitmen pada peserta didik dan proses belajarnya.
2. Menguasai secara mendalam bahan atau mata pelajaran yang diajarkannya serta cara mengajarnya kepada peserta didik.
3. Bertanggung jawab memantau hasil belajar peserta didik melalui berbagai cara evaluasi.
4. Mampu berfikir sistematis tentang apa yang dilakukannya dan cara belajar dari pengalamannya.
5. Seyogyanya merupakan bagian dari masyarakat belajar dalam lingkungan profesinya.

Dengan demikian kualitas layanan dan kinerja guru merupakan salah satu faktor yang sangat esensial dalam menciptakan citra merk lembaga (*corporate brand image*)

yang positif. Selanjutnya kualitas layanan yang baik tidak hanya memengaruhi citra merek lembaga di mata peserta didik tetapi juga akan menciptakan kepuasan peserta didik di SMK Angkasa Lanud Husein Sastranegara Bandung.

TINJAUAN PUSTAKA

Pemasaran

Menurut Kotler dan Keller (2009:5) mengatakan bahwa “pemasaran adalah memenuhi kebutuhan dengan cara yang menguntungkan”. Pemasaran bukan hanya sekedar penjualan karena penjualan hanya memindahkan produk atau jasa dari produsen kepada konsumen atau dari pemilik kepada pihak lain. Sedangkan pemasaran merupakan produk bagaimana produk atau jasa itu cocok atau nyaman dikonsumsi, dalam rangka untuk mencapai tingkat kepuasan konsumen. Sehingga penjualan dipandang tidak lagi penting, karena perusahaan harus menciptakan hubungan yang baik dengan pelanggan dan mempertahankannya.

Pemasaran Jasa

Pemasaran jasa saat ini merupakan sektor ekonomi yang mengalami pertumbuhan sangat pesat. Pertumbuhan tersebut disebabkan beberapa jenis jasa yang telah ada sebelumnya dan munculnya beberapa jenis jasa baru sebagai akibat dari perkembangan teknologi yang semakin maju. Dengan semakin banyaknya industri jasa, tidak terkecuali jasa pendidikan tinggi, maka semakin tinggi tingkat persaingan diantara perguruan tinggi tersebut. Sehingga dengan adanya persaingan tersebut diperlukan manajemen pemasaran jasa yang berbeda dibandingkan dengan pemasaran tradisional yang telah dikenal selama ini.

Payne dalam Ratih Hurriyati (2008:42) mengemukakan bahwa “pemasaran jasa merupakan suatu proses mempersepsikan, memahami, menstimulasi dan memenuhi kebutuhan pasar sasaran yang dipilih secara khusus dengan menyalurkan sumber-sumber sebuah organisasi untuk memenuhi kebutuhan tersebut”.

Dengan demikian manajemen pemasaran jasa merupakan proses penyaluran sumber-sumber sebuah organisasi terhadap kebutuhan pasar. “Karena pemasaran memberikan perhatian pada hubungan timbal balik yang dinamis antara produk dan

jasa perusahaan, keinginan dan kebutuhan pelanggan serta kegiatan-kegiatan para pesaing” (Erlina Damayanti, 2014:16).

Kualitas Pelayanan

Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono & Chandra (2005), “kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan”. Kualitas pelayanan merupakan dasar bagi pemasaran jasa, karena inti produk yang dipasarkan adalah suatu kinerja (yang berkualitas), dan kinerja yang dibeli oleh pelanggan. Konsep pelayanan yang baik akan memberikan peluang bagi perusahaan untuk bersaing dalam merebut konsumen. Sedangkan kinerja yang baik (berkualitas) dari sebuah konsep pelayanan menimbulkan suasana yang kompetitif dimana hal tersebut dapat diimplementasikan melalui strategi untuk meyakinkan pelanggan, memperkuat image tentang merk, iklan, penjualan dan penentu harga.

Kinerja Guru

Barnawi dkk. (2012) “kinerja adalah tingkat keberhasilan seseorang atau kelompok dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab dan wewenangnya berdasarkan standar kinerja yang telah ditetapkan selama periode tertentu dalam kerangka mencapai tujuan organisasi”. Kinerja guru merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seorang guru di lembaga pendidikan atau madrasah sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya berdasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhannya. Kinerja guru dapat diartikan sebagai tingkat keberhasilan guru dalam melaksanakan tugas pendidikan sesuai dengan tanggung jawab dan wewenangnya berdasarkan standar kinerja yang telah ditetapkan selama periode tertentu dalam rangka mencapai tujuan pendidikan. Kinerja guru dapat dilihat dan diukur berdasarkan spesifikasi kompetensi yang harus dimiliki oleh setiap guru.

Kepuasan Peserta Didik

Gerson (2004) “kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui”. Seorang pelanggan merasa puas jika

kebutuhannya, secara nyata atau hanya anggapan, terpenuhi atau melebihi harapannya. Peserta didik tentunya ingin mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh sekolah, harapan tersebut akan berbanding lurus dengan apa yang telah dikorbankan. Salah satu contohnya seperti biaya pendidikan yang dikeluarkan oleh orang tua peserta didik cukup mahal, maka harapan kepuasan yang diinginkan oleh mereka pun akan tinggi.

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan

Kualitas layanan yang diberikan suatu lembaga pendidikan akan berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik. Dengan demikian suatu lembaga pendidikan harus memberikan pelayanan yang diharapkan oleh peserta didik di dalam lingkungan sekolah untuk melaksanakan kegiatan belajar mengajar. Menurut Tjiptono (2007) "kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan peserta didik serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan peserta didik".

Pengaruh Kinerja Guru Terhadap Kepuasan

Kinerja guru yang baik akan memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap kepuasan peserta didik sehingga kinerja guru perlu ditingkatkan dalam memberikan pelayanan terhadap peserta didik. "Kinerja adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan". (Mangkunegara, 2002:22).

Pengaruh Kualitas Layanan Kinerja Guru Terhadap Kepuasan

Kualitas layanan dan kinerja guru yang diberikan oleh suatu lembaga pendidikan sangat berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik. Oleh karena itu suatu lembaga pendidikan harus memberikan pelayanan dan kinerja guru yang sesuai apa yang diharapkan oleh peserta didik untuk melaksanakan kegiatannya sehingga peserta didik akan loyal terhadap lembaga tersebut. Menurut Herman Kartajaya (2000:95) mengungkapkan bahwa peserta didik yang sudah setia atau loyal akan bersedia membeli walaupun dengan harga yang sedikit lebih mahal.

METODELOGI PENELITIAN

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Menurut Sekaran (2003:3) menjelaskan “metode penelitian adalah suatu upaya yang sistematis dan terorganisasi untuk menyelidiki suatu masalah yang muncul dalam dunia kerja yang memerlukan suatu solusi”. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa metode penelitian adalah cara ilmiah yang sistematis dan terorganisir untuk dapat meneliti suatu objek penelitian dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif.

Metode deskriptif menurut Sugiyono (2005:21) menyatakan bahwa “metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas”. Sementara “metode verifikatif adalah metode yang bertujuan untuk menguji secara matematis dugaan mengenai adanya hubungan antar variabel dari masalah yang sedang diselidiki di dalam hipotesis” Sugiyono (2005:21). Atau dengan kata lain, penelitian untuk menguji kebenaran suatu hipotesis dimana dalam penelitian ini yang akan diuji adalah mengukur pengaruh dari variabel independen (kualitas layanan dan kinerja guru) terhadap variabel dependen (Kepuasan peserta didik). Peserta didik sebagai variabel moderating yang dapat memperkuat maupun memperlemah terhadap citra sekolah dimana penelitian dilakukan kepada peserta didik di SMK Angkasa Lanud Husein Sastranegara Bandung.

PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Kualitas Layanan di SMK Angkasa Lanud Husein Sastranegara Bandung

Kualitas layanan diukur menggunakan 5 (lima) sub variabel terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Setiap sub variabel tersusun atas beberapa indikator yang kemudian dijabarkan dalam bentuk pertanyaan/ Pernyataan (item). Adapun jumlah pertanyaan/ pernyataan variabel kualitas layanan tersebut berjumlah 14 item.

1. *Tangible*

Hasil penilaian responden mengindikasikan bahwa kualitas layanan dalam hal penampilan fisik dinyatakan sangat baik, kelengkapan sarana dan prasarana maupun penampilan staf pengajar dan karyawan dinyatakan baik.

2. *Reliability*

Hasil penilaian responden pada mengindikasikan bahwa kualitas layanan menurut aspek *reliability* dinyatakan baik karena pelaksanaan kegiatan belajar mengajar tepat waktu, proses belajar mengajar yang dijanjikan sesuai kurikulum yang berlaku dan guru memberikan informasi mata pelajaran secara jelas.

3. *Responsiveness*

Hasil penilaian responden, kualitas layanan menurut aspek *responsiveness* dinyatakan baik karena sekolah memberikan informasi yang cepat dan tepat, tersedianya layanan bimbingan dan konseling, dan tanggapnya sekolah terhadap masalah siswa.

4. *Assurance*

Hasil penilaian responden mengindikasikan bahwa kualitas layanan dinyatakan **baik** karena staf pengajar menguasai materi pelajaran, sikap dan perilaku staf pengajar dan karyawan meyakinkan serta mereka hadir tepat waktu.

5. *Emphaty*

Hasil penilaian responden mengindikasikan bahwa kualitas layanan dinyatakan baik karena sekolah sering memberikan buku penunjang bagi siswa dan proses administrasi yang mudah bagi siswa.

Kompetensi Profesional

Hasil penilaian responden mengindikasikan bahwa kinerja dalam menjabarkan tujuan pembelajaran khusus sendiri sesuai dengan karakteristik siswa, membuat perencanaan pembelajaran dan mempersiapkan sarana pembelajaran dinyatakan baik.

1. **Kompetensi Pedagogik**

Kompetensi pedagogik dalam kinerja guru artinya kemampuan mengelola pembelajaran peserta didik yang meliputi pemahaman terhadap peserta didik,

perancangan dan pelaksanaan pembelajaran, evaluasi hasil belajar, dan pengembangan peserta didik untuk mengaktualisasikan berbagai potensi yang dimilikinya. Kinerja guru menurut sub variabel kompetensi pedagogik diukur menggunakan 4 butir pernyataan. Hal tersebut di dukung oleh indikator guru berusaha meningkatkan kualitas pembelajaran dengan memanfaatkan seluruh fasilitas, mendorong siswa untuk meningkatkan pengetahuan, berusaha optimal dalam mengelola proses pembelajaran dan memperhatikan setiap siswa dalam kegiatan belajar.

2. Kompetensi Kepribadian

Hasil penilaian responden mengindikasikan bahwa kinerja guru dinyatakan **baik** karena guru memberikan contoh kepribadian yang baik untuk peserta didik, memberi nasihat pada siswa yang mengalami kesulitan, dan mengajar tepat waktu.

3. Kompetensi Sosial

Hasil penilaian responden mengindikasikan bahwa kinerja guru dinyatakan **baik** karena guru mampu berkomunikasi secara baik dengan peserta, seluruh guru dilingkungan sekolah maupun orang tua peserta didik.

Kepuasan Peserta Didik SMK Angkasa Lanud Husein Sastranegara Bandung

Kepuasan peserta didik diukur menggunakan 2 (dua) sub variabel yaitu *expectation* dan *perception*. Kedua sub variabel tersusun atas dua indikator yang kemudian dijabarkan kedalam 4 pertanyaan/pernyataan (item).

1. Expectation

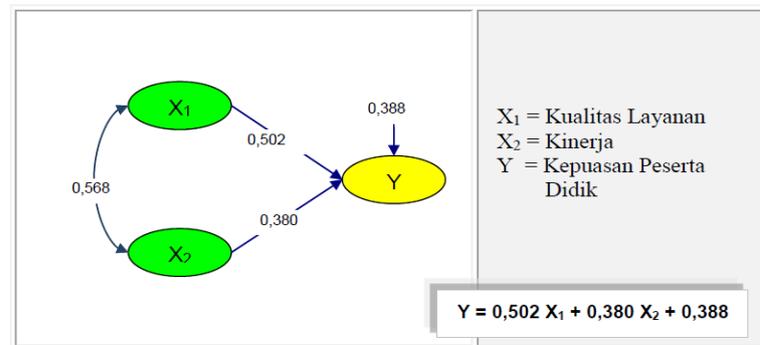
Hasil penilaian responden mengindikasikan bahwa ditinjau dari aspek *expectation*, peserta didik merasa puas terhadap sekolah tempat mereka menuntut ilmu, namun dari segi kualitas layanan yang diberikan sekolah, mereka menyatakan cukup puas.

2. Perception

Kepuasan peserta didik menurut sub variabel *perception* termasuk dalam kategori puas. Hal tersebut di dukung oleh indikator siswa merasa puas terhadap sekolah dan kualitas layanan sesuai dengan harapannya.

Pengaruh Kualitas Layanan dan Kinerja Terhadap Kepuasan Peserta Didik

Model pengukuran kualitas layanan dan kinerja terhadap kepuasan peserta didik disajikan dalam Gambar 1 di bawah ini.



Gambar 1

Model Kepuasan Peserta Didik yang Dipengaruhi Kualitas Layanan dan Kinerja

Berdasarkan model jalur tersebut dapat diketahui bahwa koefisien jalur dari variabel kualitas layanan dan kinerja terhadap variabel kepuasan peserta didik bertanda positif, artinya kualitas layanan dan kinerja akan meningkatkan kepuasan peserta didik. Pada model kepuasan peserta didik ini, jika kualitas layanan meningkat satu satuan maka akan meningkatkan kepuasan peserta didik sebesar 0,5 02 satuan, sedangkan kinerja akan meningkatkan kepuasan peserta didik sebesar 0,3 80 satuan.

Besarnya pengaruh langsung kualitas layanan terhadap kepuasan peserta didik merupakan kuadrat dari koefisien jalurnya yaitu : $(0,502)^2 \times 100\% = 25,2\%$, sedangkan pengaruh langsung kinerja terhadap kepuasan peserta didik sebesar $(0,380)^2 \times 100\% = 14,4\%$.

Besarnya pengaruh kualitas layanan dan kinerja terhadap kepuasan peserta didik secara parsial maupun simultan adalah sebagai berikut :

Tabel 4

Pengaruh Kualitas Layanan dan Kinerja Terhadap Kepuasan Peserta Didik

Variabel	Koefisien regresi	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung		Total PTL	Sub. Total
			X1	X2		
X1	0,502	0,252		0,108	0,108	0,360
X2	0,380	0,144	0,108		0,108	0,252
Total Pengaruh						0,6 12

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2016

Uji Hipotesis

Uji Hipotesis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Didik

Salah satu variabel yang akan diuji keterkaitannya dengan variabel lain adalah kualitas layanan terhadap kepuasan peserta didik di Sekolah Menengah Kejuruan Angkasa Lanud Husein Sastra Negara kota Bandung, dengan hipotesis sebagai berikut:

$H_{0,4}: \rho_1 = 0$: Tidak terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan peserta didik di Sekolah Menengah Kejuruan Angkasa Lanud Husein Sastra Negara kota Bandung

$H_{1,4}: \rho_1 \neq 0$: Terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan peserta didik di Sekolah Menengah Kejuruan Angkasa Lanud Husein Sastra Negara kota Bandung

Statistik uji :

$$t = \frac{\rho_1}{se(\rho_1)} = \frac{0,502}{0,083} = 6,078 \text{ (sig. = 0,000)}$$

Untuk uji dua pihak, pada tingkat kepercayaan 95% nilai kritis distribusi t-student sebesar 1,96. Jika kita bandingkan nilai t hitung dengan nilai kritis tabel maka $t = 6,078 > 1,96$ sehingga hipotesis nol ditolak. Artinya kualitas layanan memiliki pengaruh **cukup besar (36,0%)** terhadap kepuasan peserta didik Sekolah Menengah Kejuruan Angkasa Lanud Husein Sastra Negara kota Bandung.

Uji Hipotesis Kinerja Terhadap Kepuasan Peserta Didik

Variabel selanjutnya yang akan diuji keterkaitannya dengan variabel lain adalah kinerja terhadap kepuasan peserta didik di Sekolah Menengah Kejuruan Angkasa Lanud Husein Sastra Negara kota Bandung, dengan hipotesis sebagai berikut:

$H_{0,5}: \rho_2 = 0$: Tidak terdapat pengaruh kinerja terhadap kepuasan peserta didik di Sekolah Menengah Kejuruan Angkasa Lanud Husein Sastra Negara kota Bandung

$H_{1,5}: \rho_2 \neq 0$: Terdapat pengaruh kinerja terhadap kepuasan peserta didik di Sekolah Menengah Kejuruan Angkasa Lanud Husein Sastra Negara kota Bandung

Statistik uji :

$$t = \frac{\rho_2}{se(\rho_2)} = \frac{0,380}{0,083} = 4,601 \text{ (sig. = 0,000)}$$

Untuk uji dua pihak, pada tingkat kepercayaan 95% nilai kritis distribusi t-student sebesar 1,96. Jika kita bandingkan nilai t hitung dengan nilai kritis tabel maka $t = 4,601 > 1,96$ sehingga hipotesis nol ditolak. Artinya kinerja memiliki pengaruh **cukup besar (25,2%)** terhadap kepuasan peserta didik Sekolah Menengah Kejuruan Angkasa Lanud Husein Sastra Negara kota Bandung.

Uji Hipotesis Kualitas Layanan dan Kinerja Terhadap Kepuasan Peserta Didik

Hipotesis penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kinerja terhadap kepuasan peserta didik di Sekolah Menengah Kejuruan Angkasa Lanud Husein Sastra Negara kota Bandung secara simultan adalah sebagai berikut:

$H_{0,6}: \rho_1 = \rho_2 = 0$: Tidak terdapat pengaruh kualitas layanan dan kinerja terhadap kepuasan peserta didik di Sekolah Menengah Kejuruan Angkasa Lanud Husein Sastra Negara kota Bandung secara simultan

$H_{1,6}: \rho_1 \neq \rho_2 \neq 0$: Terdapat pengaruh kualitas layanan dan kinerja terhadap kepuasan peserta didik di Sekolah Menengah Kejuruan Angkasa Lanud Husein Sastra Negara kota Bandung secara simultan

Statistik uji :

$$F = \frac{R_{Y \cdot X_1 \cdot X_2}^2 \times (n - 2 - 1)}{(1 - R_{Y \cdot X_1 \cdot X_2}^2)} = \frac{0,612 \times (87 - 2 - 1)}{(1 - 0,612) \times 2} = 66,346$$

$$F_{tabel} = F[0.05 ; (2,87-2-1)] = 3,105$$

Kriteria uji : Tolak H_0 jika $F > F_{tabel}$

Karena $F_{hitung} = 66,346 > F_{tabel} = 3,105$ maka H_0 ditolak, artinya terdapat pengaruh kualitas layanan dan kinerja terhadap kepuasan peserta didik Sekolah Menengah Kejuruan Angkasa Lanud Husein Sastra Negara kota Bandung secara simultan. Besarnya pengaruh variabel kualitas layanan dan kinerja terhadap kepuasan peserta didik sebesar 61,2%, sisanya sebesar 38,8% dipengaruhi oleh faktor luar.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada Bab IV mengenai pengaruh kualitas layanan dan kinerja guru terhadap kepuasan peserta didik Sekolah Menengah Kejuruan Angkasa Lanud Husein Sastranegara Bandung, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas layanan Sekolah Menengah Kejuruan Angkasa Lanud Husein Sastranegara Bandung telah tercapai dengan baik.
2. Kinerja guru Sekolah Menengah Kejuruan Angkasa Lanud Husein Sastranegara Bandung telah tercapai dengan baik.
3. Kepuasan peserta didik Sekolah Menengah Kejuruan Angkasa Lanud Husein Sastranegara Bandung telah tercapai dengan baik.
4. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik Sekolah Menengah Kejuruan Angkasa Lanud Husein Sastranegara Bandung.
5. Kinerja guru berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik Sekolah Menengah Kejuruan Angkasa Lanud Husein Sastranegara Bandung.
6. Kualitas layanan dan kinerja guru berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik Sekolah Menengah Kejuruan Angkasa Lanud Husein Sastranegara Bandung baik secara parsial maupun simultan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Prabu Mangkunegara. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja Rosda Karya.
- Barnawi, Mohammad Arifin. 2012. *Buku Pintar Mengelola Sekolah (Swasta)*. Yogyakarta : Ar-Ruzz.
- E. Mulyasa. 2011. *Menjadi Guru Profesional*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Fandy Tjiptono. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi ke dua. penerbit Andi. Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. dan G, Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Gerson, Richard. F. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. PPM. Jakarta.
- Kotler, Philip & Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi 13*. Erlangga.
- Rasyid, <http://cummank.blogspot.com/2009/10/faktor-faktor-penyebab-rendahnya-mutu.html>. Html.

Riwayat Hidup:

Dr. Hj. Nunung Ayu Sofiati (Efi), S.Pd., MM, Pendidikan terakhir S3. Saat ini merupakan Dosen tetap dan Ketua Program MM STIE INABA Bandung.

Dewi Sumarni, SH., S.Pd., M.M. merupakan alumni mahasiswa Magister Manajemen STIE INABA.