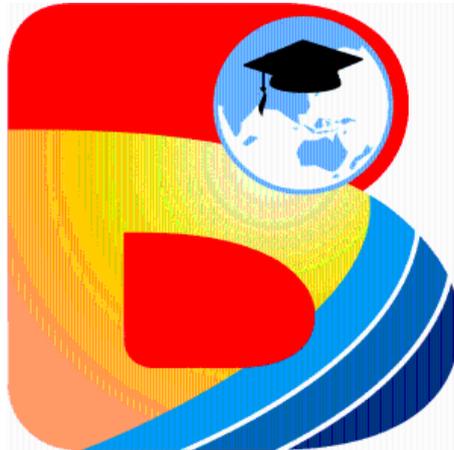


Silahkan upload proposal penelitian tesis Anda dengan komponen:

1. Cover (Judul, Nama dan NIM) + kata pengantar
2. BAB I PENDAHULUAN (LB, RM, TP dan MP)
3. BAB II TINJAUAN PUSTAKA
4. BAB III METODE PENELITIAN
5. REFERENSI (DAFTAR PUSTAKA) minimal 10 journal.

PROPOSAL PENELITIAN

**PENGARUH KEPEMIMPINAN, KOMPETENSI PEDAGOGIK, KOMPENSASI
TERHADAP KINERJA GURU DI SMP SWASTA KECAMATAN KERTAPATI KOTA
PALEMBANG**



DISUSUN OLEH :

NAMA : ANGGA SAPUTRA

NIM : 182510105

PROGRAM STUDI MANAJEMEN S2

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2019

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji syukur kita atas kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala, karena atas segala rahmat dan karunia-Nyalah sehingga kami dapat menyelesaikan proposal ini. Proposal ini akan membahas tentang “Pengaruh Kepemimpinan, Kompetensi Pedagogik, Kompensasi Terhadap Kinerja Guru Di SMP Swasta Kecamatan Kertapati Kota Palembang. Walaupun kami menyadari banyak kekurangan dalam proposal yang kami buat.

Oleh karena itu kami mengharapkan kritik maupun saran dari semua pihak untuk perbaikan sehingga proposal ini dapat menjadi lebih baik.

Demikianlah makalah ini kami buat semoga dapat bermanfaat bagi yang membaca khususnya mahasiswa program studi manajemen pascasarjana Universitas Bina Darma Palembang.

Palembang, Desember 2019

Penulis

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan Nasional memiliki tujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa (UU No. 20 Tahun 2003 Tentang sisdiknas pasal 3. Sedangkan dalam Permenpan RB Nomor 16 Tahun 2009 Pasal 1dijabarkan bahwa guru adalah pendidik profesional dengan tugas utama mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai, dan mengevaluasi peserta didik pada pendidikan anak usia dini, pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan menengah

Guru mempunyai peran yang sangat vital dalam pencapaian tujuan nasional yang berkaitan dalam peningkatan perilaku, ilmu pengetahuan, dan keterampilan masyarakat serta menunjang berjalanya roda pendidikan. Dari hal tersebut dapat dikemukakan bahwa kegiatan pendidikan selalu berkaitan dengan tenaga pendidik. Dengan demikian guru harus menjaga kepercayaan masyarakat dengan menjamin tingkat profesionalisme juga menjalankan proses belajar mengajar secara efektif dan efisien untuk mencapai hasil belajar peserta didik yang tinggi.

Sebagai bukti apabila guru memiliki tingkat profesionalisme yang tinggi maka guru memiliki kinerja yang baik. Namun dalam kenyataannya guru yang memiliki kinerja yang kurang baik. Hal ini dapat terjadi karena guru mengajar lebih dari satu sekolah untuk mencukupi jumlah jam sebanyak 24 jam dan mencukupi perekonomian keluarga. Kondisi ini akan mempengaruhi kinerja guru.

Dari hal tersebut maka kepemimpinan kepala sekolah dan kompensasi yang didapat guru untuk balas jasa belum dianggap dapat meningkatkan kinerja guru yang berdampak pada kinerja guru yang belum baik. Dari hasil penelitian Retno Resawati, Irena Larashati (2016)

menghasilkan pengaruh kepemimpinan kepala sekolah sebesar 12,2%, pengaruh kompetensi guru sebesar 48,24%, dan pengaruh kompensasi sebesar 16,9%. Sedangkan hasil penelitian Taufik Ridwan, Karna Sopandi (2018) menghasilkan pengaruh kepemimpinan sebesar 6,6%, Pengaruh kompetensi guru sebesar 44,6%, pengaruh kompensasi 16,4%, pengaruh secara simultan sebesar 67,3%.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul **Pengaruh Kepemimpinan, Kompetensi Pedagogik, dan Kompensasi Terhadap Kinerja Guru SMP Swasta Di Kecamatan Kertapati Kota Palembang.**

B. Perumusan Masalah

Jika dilihat dari latar belakang masalah di atas ditemui adanya fenomena gap dan reserch gap pada kinerja guru. Dengan adanya Fenomena Gap dan research gap maka masalah penelitian (Research Problem) dalam penelitian ini adalah pengaruh kepemimpinan, kompetensi pedagogik, dan kompensasi terhadap kinerja guru. Dari uraian Rumusan masalah penelitian tersebut maka dapat disusun pertanyaan Penelitian yaitu :

1. Bagaimanakah pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja guru ?
2. Bagaimanakah pengaruh kompetensi pedagogik terhadap kinerja guru?
3. Bagaimanakah pengaruh kompensasi terhadap kinerja guru?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja guru.
2. Menganalisis pengaruh kompetensi pedagogik terhadap kinerja guru.
3. Menganalisis pengaruh kompensasi terhadap kinerja guru.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat ataupun kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dapat menentukan pengaruh yang dapat dijadikan pedoman untuk memproyeksi perkembangan kinerja guru.
2. Mengukur efisiensi kinerja guru sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam mengambil kebijakan guna meningkatkan kinerja guru.
3. Dapat memberikan pengetahuan sebagai bukti empiris di bidang perbankan.
4. Diharapkan menjadi bahan masukan untuk penelitian selanjutnya dan bahan referensi tambahan dalam penelitian di bidang lainnya.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun secara berurutan yang terdiri dari :

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi mengenai latarbelakang rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Berisi mengenai landasanteori penunjang penelitian, penelitian terdahulu yang sejenis, kerangka pikir dan hipotesis yang dianjurkan dalam penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini diuraikan tentang metode penelitian dalam penulisan ini. Berisi tentang jenis penelitian, definisi oprasional serta pengumpulan variabel, data dan sumber data, metode pengumpulan data, desain pengambilan sampel, dan metode analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan inti dari penelitian, hasil analisis data dan pembahasan.

Pada bab ini data-data yang telah dikumpulkan akan dianalisis dengan menggunakan alat analisis yang telah disampaikan.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini merupakan bagian penting yang berisis tentang kesimpulan dari penelitian yang dilakukan, hal tersebut diambil dari analalisis pembahasan dari bab sebelumnya yakni pada bab sebelumnya yakni pada bab analisis data dan pembahasan. Selain itu dalam bab ini juga berisis tentang saran-saran yang direkomendasikan kepada pihak-pihak tertentu yang menjadi objek penelitian serta mengungkapkan keterbatasan penelitian.

BAB II

TINJAUAN TEORI

2.1 KAJIAN TEORI

2.1.1 Definisi Pengaruh

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2005:849) “Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang.

2.1.2 Definisi Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan salah satu unsur penentu keberhasilan organisasi, terlebih lagi dalam menuju perubahan yang dilakukan oleh pemimpin yang mengemban tugas untuk melakukan perubahan tersebut. (Irawati A. Kahar, 2008:23)

2.1.3 Definisi Kompetensi Pedagogik

Kompetensi Pedagogik adalah pemahaman guru terhadap peserta didik untuk perancangan dan pelaksanaan pelajaran, evaluasi hasil belajar, dan pengembangan peserta didik untuk mengaktualisasikan berbagai potensi yang dimilikinya. (Retno Resawati & Irena Larashati, 2016:137)

2.1.4 Definisi Kompensasi

Kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan jasa (Beni Habibi, 2013:2)

2.1.5 Definisi Guru

Dalam suatu lembaga penyelenggara pendidikan, guru memiliki posisi dan peran yang sangat penting sebagaimana disebutkan dalam UU No. 14 tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen, yaitu bahwa Guru adalah pendidik profesional dengan tugas utama mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai dan mengevaluasi 4 kompetensi (Permendiknas No. 16 Tahun 2007)

2.1.6 Definisi Kinerja

Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan, seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. (Dedi Kusuma Wijaya, 2015:276)

2.1.7 Konsep Kinerja Guru

Menurut Departemen Pendidikan Nasional (2008:20) ukuran kinerja dapat dilihat dari empat hal, yaitu:

1. *Quality of work* – kualitas hasil kerja
2. *Promptness* – ketepatan waktu menyelesaikan pekerjaan
3. *Initiative* – prakarsa dalam menyelesaikan pekerjaan
4. *Capability* – kemampuan menyelesaikan pekerjaan
5. *Comunication* – kemampuan membina kerjasama dengan pihak lain.

2.1.8 Indikator Kinerja Guru

Berkenaan dengan kepentingan penilaian terhadap kinerja guru. *Georgia Departemen of Education* telah mengembangkan *teacher performance assessment instrument* yang kemudian dimodifikasi oleh Depdiknas menjadi Alat Penilaian Kemampuan Guru (APKG). Alat penilaian kemampuan guru, meliputi: (a) rencana pembelajaran (*teaching plans and materials*) atau disebut dengann RPP (Rencana Pelaksanaan Pembelajaran), (b) prosedur pembelajaran (*classroom procedure*), dan (c) hubungan antar pribadi (*interpersonal skill*). Indikator penilaian terhadap kinerja guru dilakukan terhadap tiga kegiatan pembelajaran dikelas yaitu:

a) Perencanaan Program Kegiatan Pembelajaran

Tahap perencanaan dalam kegiatan pembelajaran adalah tahap yang berhubungan dengan kemampuan guru menguasai bahan ajar. Kemampuan guru dapat dilihat dari cara atau proses penyusunan program kegiatan pembelajaran yang dilakukan oleh guru, yaitu mengembangkan silabus dan rencana pelaksanaan pembelajaran(RPP). Unsur/komponen yang ada dalam silabus terdiri dari:

- Identitas Silabus
- Stándar Kompetensi (SK)
- Kompetensi Dasar (KD)
- Materi Pembelajaran
- Kegiatan Pembelajaran
- Indikator
- Alokasi waktu
- Sumber pembelajaran

Program pembelajaran jangka waktu singkat sering dikenal dengan istilah RPP, yang merupakan penjabaran lebih rinci dan spesifik dari silabus, ditandai oleh adanya komponen-komponen :

- Identitas RPP
- Stándar Kompetensi (SK)
- Kompetensi dasar (KD)
- Indikator
- Tujuan pembelajaran
- Materi pembelajaran
- Metode pembelajaran
- Langkah-langkah kegiatan

- Sumber pembelajaran
- Penilaian

b) Pelaksanaan Kegiatan Pembelajaran

Kegiatan pembelajaran di kelas adalah inti penyelenggaraan pendidikan yang ditandai oleh adanya kegiatan pengelolaan kelas, penggunaan media dan sumber belajar, dan penggunaan metode serta strategi pembelajaran. Semua tugas tersebut merupakan tugas dan tanggung jawab guru yang secara optimal dalam pelaksanaannya menuntut kemampuan guru.

➤ Pengelolaan Kelas

Kemampuan menciptakan suasana kondusif di kelas guna mewujudkan proses pembelajaran yang menyenangkan adalah tuntutan bagi seorang guru dalam pengelolaan kelas. Kemampuan guru dalam memupuk kerjasama dan disiplin siswa dapat diketahui melalui pelaksanaan piket kebersihan, ketepatan waktu masuk dan keluar kelas, melakukan absensi setiap akan memulai proses pembelajaran, dan melakukan pengaturan tempat duduk siswa. Kemampuan lainnya dalam pengelolaan kelas adalah pengaturan ruang/ setting tempat duduk siswa yang dilakukan pergantian, tujuannya memberikan kesempatan belajar secara merata kepada siswa.

➤ Penggunaan Media dan Sumber Belajar

Kemampuan lainnya dalam pelaksanaan pembelajaran yang perlu dikuasai guru di samping pengelolaan kelas adalah menggunakan media dan sumber belajar. Media adalah segala sesuatu yang dapat digunakan untuk menyalurkan pesan (materi pembelajaran), merangsang pikiran, perasaan, perhatian, dan kemampuan siswa, sehingga dapat mendorong proses pembelajaran. Sedangkan yang dimaksud dengan sumber belajar adalah buku pedoman.

Kemampuan menguasai sumber belajar di samping mengerti dan memahami buku teks, seorang guru juga harus berusaha mencari dan membaca buku-buku/ sumber-sumber

lain yang relevan guna meningkatkan kemampuan terutama untuk keperluan perluasan dan pendalaman materi, dan pengayaan dalam proses pembelajaran. Kemampuan menggunakan media dan sumber belajar tidak hanya menggunakan media yang sudah tersedia seperti media cetak, media audio, dan media audio visual.

Tatapi kemampuan guru di sini lebih ditekankan pada penggunaan objek nyata yang ada di sekitar sekolahnya. Dalam kenyataan di lapangan guru dapat memanfaatkan media yang sudah ada (*by utilization*) seperti globe, peta, gambar dan sebagainya, atau guru dapat mendesain media untuk kepentingan pembelajaran (*by design*) seperti membuat media foto, film, pembelajaran berbasis komputer, dan sebagainya.

➤ **Penggunaan Metode Pembelajaran**

Kemampuan berikutnya adalah penggunaan metode pembelajaran. Guru diharapkan mampu memilih dan menggunakan metode pembelajaran sesuai dengan materi yang akan disampaikan. Setiap metode pembelajaran memiliki kelebihan dan kelemahan dilihat dari berbagai sudut, namun yang penting bagi guru metode manapun yang digunakan harus jelas tujuan yang akan dicapai.

Karena siswa memiliki interes yang sangat heterogen idealnya seorang guru harus menggunakan multi metode, yaitu memvariasikan penggunaan metode pembelajaran di dalam kelas seperti metode ceramah dipadukan dengan tanya jawab dan penugasan atau metode diskusi dengan pemberian tugas dan seterusnya. Hal ini dimaksudkan untuk menjembatani kebutuhan siswa, dan menghindari terjadinya kejenuhan yang dialami siswa.

C) Evaluasi/Penilaian Pembelajaran

Penilaian hasil belajar adalah kegiatan atau cara yang ditujukan untuk mengetahui tercapai atau tidaknya tujuan pembelajaran dan juga proses pembelajaran yang telah dilakukan. Pada tahap ini seorang guru dituntut memiliki kemampuan dalam menentukan

pendekatan dan cara-cara evaluasi, penyusunan alat-alat evaluasi, pengolahan, dan penggunaan hasil evaluasi.

Pendekatan atau cara yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi/ penilaian hasil belajar adalah melalui Penilaian Acuan Norma (PAN) dan Penilaian Acuan Patokan (PAP). PAN adalah cara penilaian yang tidak selalu tergantung pada jumlah soal yang diberikan atau penilaian dimasukkan untuk mengetahui kedudukan hasil belajar yang dicapai berdasarkan norma kelas. Siswa yang paling besar skor yang didapat di kelasnya, adalah siswa yang memiliki kedudukan tertinggi di kelasnya.

Sedangkan PAP adalah cara penilaian, dimana nilai yang diperoleh siswa tergantung pada seberapa jauh tujuan yang tercermin dalam soal-soal tes yang dapat dikuasai siswa. Nilai tertinggi adalah nilai sebenarnya berdasarkan jumlah soal tes yang dijawab dengan benar oleh siswa. Dalam PAP ada *passing grade* atau batas lulus, apakah siswa dapat dikatakan lulus atau tidak berdasarkan batas lulus yang telah ditetapkan.

Pendekatan PAN dan PAP dapat dijadikan acuan untuk memberikan penilaian dan memperbaiki sistem pembelajaran. Kemampuan lainnya yang perlu dikuasai guru pada kegiatan evaluasi/ penilaian hasil belajar adalah menyusun alat evaluasi. Alat evaluasi meliputi: tes tertulis, tes lisan, dan tes perbuatan. Seorang guru dapat menentukan alat tes tersebut sesuai dengan materi yang disampaikan.

Bentuk tes tertulis yang banyak dipergunakan guru adalah ragam benar / salah, pilihan ganda, menjodohkan, melengkapi, dan jawaban singkat. Tes lisan adalah soal tes yang diajukan dalam bentuk pertanyaan lisan dan langsung dijawab oleh siswa secara lisan. Tes ini umumnya ditujukan untuk mengulang atau mengetahui pemahaman siswa terhadap materi pelajaran yang telah disampaikan sebelumnya.

Tes perbuatan adalah tes yang dilakukan guru kepada siswa. Dalam hal ini siswa diminta melakukan atau memperagakan sesuatu perbuatan sesuai dengan materi yang telah

diajarkan seperti pada mata pelajaran kesenian, keterampilan, olahraga, komputer, dan sebagainya. Indikasi kemampuan guru dalam penyusunan alat-alat tes ini dapat digambarkan dari frekuensi penggunaan bentuk alat-alat tes secara variatif, karena alat-alat tes yang telah disusun pada dasarnya digunakan sebagai alat penilaian hasil belajar.

Di samping pendekatan penilaian dan penyusunan alat-alat tes, hal lain yang harus diperhatikan guru adalah pengolahan dan penggunaan hasil belajar. Ada dua hal yang perlu diperhatikan dalam penggunaan hasil belajar, yaitu:

- Jika bagian-bagian tertentu dari materi pelajaran yang tidak dipahami oleh sebagian kecil siswa, guru tidak perlu memperbaiki program pembelajaran, melainkan cukup memberikan kegiatan remedial bagi siswa-siswa yang bersangkutan.
- Jika bagian-bagian tertentu dari materi pelajaran tidak dipahami oleh sebagian besar siswa, maka diperlukan perbaikan terhadap program pembelajaran, khususnya berkaitan dengan bagian-bagian yang sulit dipahami. Mengacu pada kedua hal tersebut, maka frekuensi kegiatan pengembangan pembelajaran dapat dijadikan indikasi kemampuan guru dalam pengolahan dan penggunaan hasil belajar. Kegiatan-kegiatan tersebut meliputi:
 - Kegiatan remedial, yaitu penambahan jam pelajaran, mengadakan tes, dan menyediakan waktu khusus untuk bimbingan siswa.
 - Kegiatan perbaikan program pembelajaran, baik dalam program semesteran maupun program satuan pelajaran atau rencana pelaksanaan pembelajaran, yaitu menyangkut perbaikan berbagai aspek yang perlu diganti atau disempurnakan. (Departemen Pendidikan Nasional, 2008)

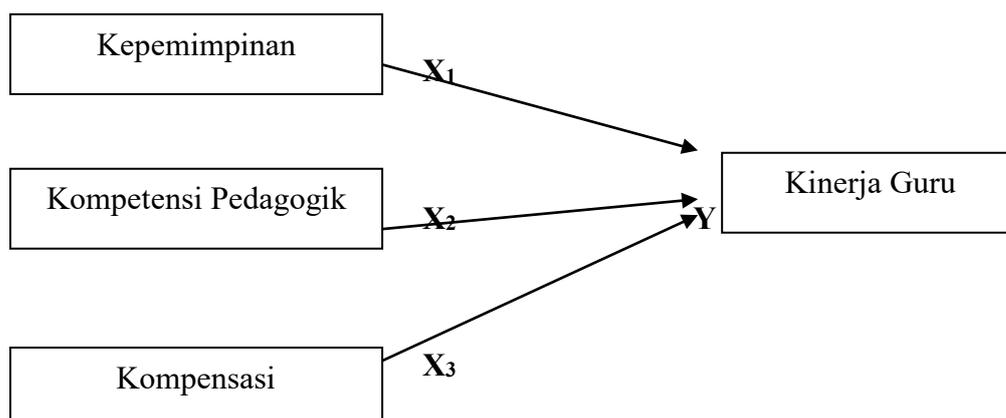
2.2 PENELITIAN TERDAHULU

No.	Penulis	Judul	Variabel	Metode	Hasil
1.	Taufik Ridwan, Karna Sopandi (2018)	Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah, Kompetensi Guru Dan Kompensasi Guru Terhadap Kinerja Guru Di SMP Pertiwi	X ₁ (Kepemimpinan Kepala Sekolah) X ₂ (Kompetensi Guru) X ₃ (Kompensasi Guru) Y (Kinerja Guru)	Jenis penelitian deskriptif dan Verifikatif Analisis data mengguna kan analisis data secara deskriptif maupun inferensial	Pengaruh kepemimpinan sebesar 6,6% Pengaruh kompetensi guru sebesar 44,6% Pengaruh kompensasi 16,4% Pengaruh secara simultan sebesar 67,3%
2.	Taufik Ismail (2017)	Kepemimpinan, Kompensasi, Motivasi Kerja, Dan Kinerja Guru SD Negeri	X ₁ (Kepemimpinan Kepala Sekolah) Y ₁ (Kompensasi Guru) Y ₂ (Motivasi Kerja Guru)	Teknik sampling mengguna kan random sampling	Pengaruh kepemimpinan kepala sekolah secara langsung sebesar 11,4% Pengaruh

			Z (Kinerja Mengajar Guru)	Teknik analisis data menggunakan deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, uji normalitas dan linieritas	kepemimpinan kepala sekolah secara tidak langsung sebesar 57,9% Pengaruh kompensasi guru secara tidak langsung sebesar 34,3% Pengaruh motivasi kerja guru sebesar 23,6
3.	Izzac Hendrik Wenno (2017)	Effect of Principal Managerial Leadership and Compensation Towards Physics Teacher Performance In Senior High	X ₁ (Principal Managerial Leadership) X ₂ (Compensation) Y (Science Physics Teacher Performance)	Data Analysis : Corellation Analysis	Principal Managerial Leadership 66% Compensation 46,2%

		School In Baguala District-Ambon			
4.	Retno Resawati, Irena Larashati (2016)	Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah, Kompetensi Guru, Kompensasi Terhadap Kinerja Guru	X_1 (Kepemimpinan Kepala Sekolah) X_2 (Kompetensi Guru) X_3 (Kompensasi) Y (Kinerja Guru)	Teknik analisis data mengguna kan teknik analisis inferensial dan analisis jalur (<i>path analysis</i>)	Pengaruh kepemimpinan kepala sekolah sebesar 12,2% Pengaruh kompetensi guru sebesar 48,24% Pengaruh kompensasi sebesar 16,9%
	Persamaan	Ada hubungan tentang pengaruh kepemimpinan, kompetensi guru, dan kompensasi			
	Perbedaan	Metode dan Hasil			

2.3 KERANGKA BERPIKIR



2.4 HIPOTESIS

H_0 = Tidak terdapat pengaruh kepemimpinan, kompetensi pedagogik, dan kompensasi terhadap kinerja guru

H_1 = Terdapat pengaruh kepemimpinan, kompetensi pedagogik, dan kompensasi terhadap kinerja guru

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 DESAIN PENELITIAN

Metode penelitian ini yang digunakan adalah kuantitatif dan menggunakan teknik analisis jalur (*Path Analysis*). Pengukuran dalam metode ini adalah angket dan wawancara. Populasi penelitian ini adalah guru di SMP Swasta di Kecamatan Kertapati. Teknik pengambilan sample digunakan dalam penelitian ini adalah teknik Random Sampling. Penelitian ini dilakukan di SMP Swasta di Kecamatan Kertapati.

3.2 WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN

Penelitian ini akan dilakukan di SMP Swasta yang terletak pada Kecamatan Kertapati Palembang. Sedangkan waktu pelaksanaan penelitian ini akan dilangsungkan pada bulan Desember 2019.

3.3 POPULASI DAN SAMPEL

3.3.1 Populasi

Menurut Ninoy (2013:19) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh guru SMP Swasta yang terletak pada Kecamatan Kertapati Palembang.

3.3.2 Sampel

Menurut Ninoy (2013:19) Sampel merupakan bagian dari populasi yang ingin diteliti oleh peneliti. Teknik pengambilan sampel menggunakan propotional random sampling yaitu sampel yang diambil dengan maksud dan tujuan tertentu karena peneliti menganggap bahwa

sampel tersebut memiliki informasi yang diperlukan. (Roshida, 2015: 258). Sampel dalam penelitian ini adalah guru SMP Swasta yang terletak pada Kecamatan Kertapati Palembang.

3.4 DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL

Menurut (Notoatmodjo, 2012) Definisi operasional adalah suatu unsur bagi penelitian yang gambaran bagaimana cara menetapkan variable dan mengukur variable. Yang bertujuan membuat variable bisa lebih konkrit dan bisa diukur. Menurut (Dharma, 2011) Untuk mendefinisikan variable haru menjelaskann suatu tentang apa saja yang harus diukur, bagaimana mengukurnya, biisa kriteria pengukuranya, instrument yang digunakan dapat mengukurnya dan skala pengukuranya.

Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi operasional	Cara ukur	Alat ukur	Hasil ukur	Skala ukur
1.	Kepemimpinan	Keperibadian Manajerial Kewirausahaan Supervisi Sosial	Angket dan Wawan cara	Angket dan wawanca ra	Rata-rata hasil pengukuran didapatkan Keperibadian Manajerial Kewirausahaan Supervisi Sosial	<i>likert</i>
2	Kompetensi Pedagogik	Memahami peserta didik	Observasi	Wawancara	Rata-rata hasil pengukuran didapatkan	<i>likert</i>

		Merancang pembelajaran Melaksanakan pembelajaran Merancang dan melaksanakan evaluasi Mengembangkan peserta didik untuk mengaktualisasikan berbagai potensinya			Memahami peserta didik, Merancang pembelajaran, Melaksanakan pembelajaran, Merancang dan melaksanakan evaluasi, Mengembangkan peserta didik untuk mengaktualisasikan berbagai potensinya	
3.	Kompensasi	Kompensasi langsung Kompensasi tidak langsung	Observasi	Wawancara	Rata-rata hasil pengukuran didapatkan Kompensasi langsung Kompensasi tidak langsung	<i>likert</i>
4.	Kinerja Guru	Mendidik Mengajar Membimbing	Observasi	Wawancara	Rata-rata hasil pengukuran didapatkan	<i>likert</i>

		Mengarahkan			Mendidik	
		Melatih			Mengajar	
		Menilai			Membimbing	
		Mengevaluasi			Mengarahkan	
					Melatih	
					Menilai	
					Mengevaluasi	

3.5 INSTRUMEN PENELITIAN

Instrumen penelitian merupakan alat untuk mengumpulkan data penelitian. Menurut Muhamad Arifn & Khoirudin Asfani (2014:1), instrumen penelitian merupakan suatu alat yang digunakan untuk mendapatkan dan mengumpulkan data penelitian, sebagai langkah untuk menemukan hasil atau kesimpulan dari penelitian yang tidak meninggalkan kriteria pembuatan instrumen yang baik.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berupa Observasi, angket atau kuisisioner, Wawancara. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini menghasilkan data akurat dengan menggunakan skala *likert*. Skala *likert* merupakan butir pertanyaan yang mengukur perilaku individu dengan merespon lima titik pilihan pada setiap butir pertanyaan, sangat setuju, setuju, tidak memutuskan, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. (Weksi Budiaji, 2013:128).

3.6 TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini terdapat beberapa teknik yaitu :

3.6.1. Observasi

Observasi adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan sengaja, sistematis tentang fenomena dan gejala fisis untuk kemudian dilakukan pencatatan. (Angga Saputra, 2016:13)

3.6.2. Wawancara

Wawancara adalah suatu percakapan antara penanya dan penjawab yang bertujuan untuk menemukan beberapa data yang diperlukan atau melengkapi beberapa data yang tidak bisa didapatkan dari metode observasi atau lainnya. (M. Sofyan Nugraha, 2015:49)

3.6.3. Angket

Menurut Sugiono (2011:199) Angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

3.6.4. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data dengan sekumpulan data yang mengenai hal-hal berupa catatan, transkrip, buku, majalah, prasasti, notulen, agenda dan sebagainya. (Angga Saputra, 2016:16)

3.7 TEKNIK ANALISIS DATA

Teknik analisis yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis sebagai berikut:

3.7.1 Teknik Analisis Data skala *likert*

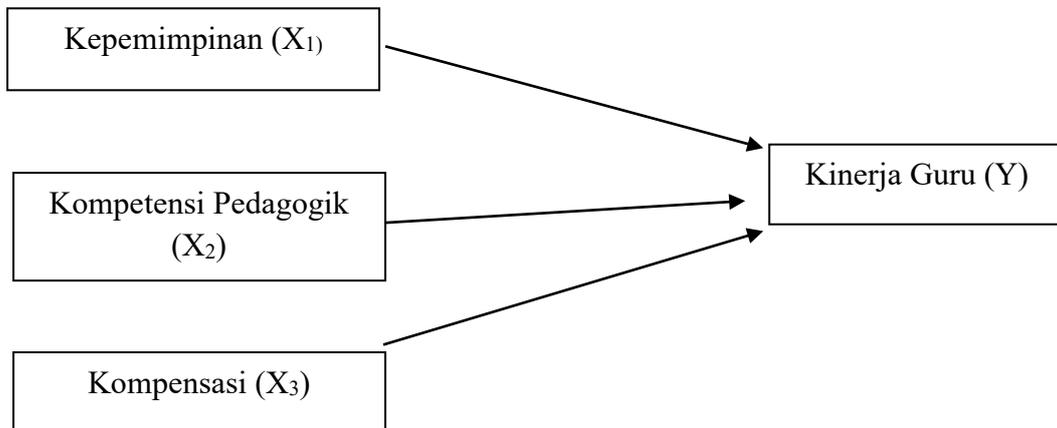
Adapun teknik analisis data skala *likert* yaitu:

- Analisis Frekuensi (proporsi)

- Analisis Terbanyak (Mode)

3.7.2 Teknik Analisis Jalur Path

- Merancang model pada teori.

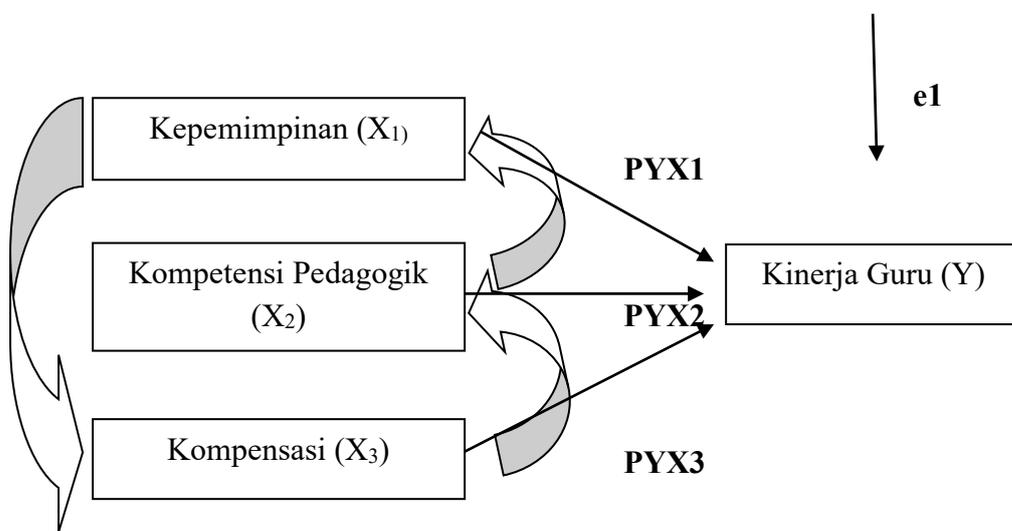


- Model yang dihipotesiskan :

H_0 = Tidak terdapat pengaruh kepemimpinan, kompetensi pedagogik, dan kompensasi terhadap kinerja guru

H_1 = Terdapat pengaruh kepemimpinan, kompetensi pedagogik, dan kompensasi terhadap kinerja guru

- Membuat diagram jalur



Dimana:

X₁ sebagai variabel independen

X₂ sebagai variabel independen

X₃ sebagai variabel independen

Y sebagai variabel dependen

- Membuat persamaan struktural

Diagram jalur diatas persamaan strukturalnya adalah $Y = \beta_{YX_1}X_1 + \beta_{YX_2}X_2 + \beta_{YX_3}X_3 + e_1$

- Melakukan analisis jalur dengan SPSS

- Menghitung nilai:

a. Pengaruh gabungan

b. Pengaruh parsial

c. Pengaruh langsung

d. Pengaruh tidak langsung

e. Pengaruh total

f. Pengaruh faktor lain

- Uji validitas analisis:

a. Menggunakan nilai sig pada ANOVA

b. Melakukan uji τ

DAFTAR PUSTAKA

Angga Saputra. 2016. *Persepsi Masyarakat Terhadap Aktivitas Anak Jalanan Di Kelurahan Kemasrindo Kecamatan Kertapati Kota Palembang*, Palembang:Universitas PGRI Palembang

Beni Habibi. 2013. *Budaya Organisasi, Kompensasi, dan Kompetensi Pedagogik Serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Guru*. Program Studi Pendidikan Ekonomi, FKIP:Universitas Pancasakti Tegal

Departemen Pendidikan Nasional. 2008. *Penilaian Kinerja Guru*, Jakarta: Direktur Tenaga Pendidikan

Dharma, Kusuma Klana. 2011. *Metodologi Penelitian Keperawatan: Panduan Melaksanakan Dan Menerapkan Hasil Penelitian*, Jakarta:Trans Info Media

Irawati A. Kahar. 2008. *Konsep Kepemimpinan Dalam Perubahan Organisasi (Orzanization Change) Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi*:Universitas Sumatera Utara

Izzac Hendrik Wenno. 2017. *Managerial Leadership and Compensation Towards Physics Teacher Performance In Senior High School In Baguala District-Ambon*, Ambon Maluku Indonesia:Universitas Patimura

Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2005

Notoatmodjo,S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta:Rineka Cipta

M. Sofyan Nugraha. 2015. *Belajar PAI Berbasis Media Digital*. Universitas pendidikan Indonesia

Muhamad Arifin, dkk. 2014. *Instrumen Penelitian*, Malang:Universitas Negeri Malang Pascasarjana Progam Studi Pendidikan Kejuruan

Ninoy Yudhistya Sulistiyono. *Gambaran Dan Aktivitas Fisik Mahasiswa Keolahragaan Universitas Pendidikan Indonesia*:Universitas Indonesia

Retno Resawati, Irena Larashati. 2016. Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah, Kompetensi Guru, Kompensasi Terhadap Kinerja Guru. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship* Vol 10, No.2

Sugiono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D)*, Bandung:Alfabeta

Taufik Ismail. 2017. Kepemimpinan, Kompensasi, Motivasi Kerja, Dan Kinerja Guru SD Negeri. *Jurnal Administrasi Pendidikan* Vol.XXIV No.1 April 2017

Weksi Budiaji. 2013. *Skala Pengukuran Dan Jumlah Respon Skala Likert*. Jakarta:Fakultas Pertanian Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DENGAN
MENGUNAKAN *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE*
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA SMA MAITREYAWIRA
PALEMBANG**

PROPOSAL TESIS

Diajukan kepada Fakultas Manajemen
Universitas Bina Darma Palembang
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna
Memeroleh Gelar Magister Pendidikan



Disusun Oleh:

Jordy Steffanus

182510099

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN

FAKULTAS MANAJEMEN

UNIVERSITAS BINA DARMA

2020

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia pendidikan saat ini telah membawa para pelaku dunia pendidikan khususnya di Sekolah Menengah Atas (SMA) ke persaingan yang sangat ketat, SMA sebagai insitutsi penyelenggara pendidikan merupakan salah satu industri jasa penting, karena tidak hanya sekedar menyelenggarakan jasa pendidikan tetapi juga harus berusaha dapat memenuhi harapan siswa yang melanjutkan studi dengan tujuan dapat mengembangkan potensi dirinya supaya mampu bersaing dalam dunia kerja (Lechter, 2005). Oleh karena itu, pengelola institusi pendidikan harus terus berusaha supaya kualitas pelayanan pendidikan yang dikelolanya sesuai yang diharapkan oleh siswa. Di Indonesia sendiri dari tahun 2016 hingga 2019 telah terjadi penambahan SMA baik negeri maupun swasta. Berikut data perkembangan jumlah SMA di Indonesia:

Tabel 1. Jumlah Perguruan Tinggi di Indonesia

Tahun	Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan		Total
	Negeri	Swasta	
2016/ 2017	6.567	6.577	13.144
2017/ 2018	6.732	6.763	13.495
2018/ 2019	6.815	6.880	13.695

Sumber: Statistik data kemdikbud

Oleh karena itu, SMA sebagai organisasi yang bergerak di bidang jasa layanan pendidikan diharuskan meningkatkan kinerjanya agar mampu bersaing dengan SMA lainnya. Keluaran (*output*) dari SMA adalah sumber daya manusia yang akan digunakan dalam pembangunan dan industri, sementara pengguna jasa SMA terdiri dari berbagai pihak, di antaranya siswa, orang-tua siswa dan perusahaan pemakai lulusan dari suatu institusi pendidikan. Siswa merupakan pengguna langsung dari suatu

sistem pelayanan pendidikan, karena siswa merupakan pihak yang langsung terlibat dalam proses yang dilaksanakan suatu institusi pendidikan. Dengan demikian SMA harus memberikan kepuasan kepada siswa terhadap layanan yang diberikan supaya siswa merasa percaya bahwa dirinya berada disuatu tempat yang memang memberikan layanan pendidikan yang mendukung upaya pengembangan potensi diri untuk siap menghadapi persaingan di dunia kerja.

Menurut Cronin (1992) ada hubungan yang signifikan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dimana memiliki pengaruh terhadap keputusan untuk melakukan transaksi ulang. Artinya adalah ketika seseorang siswa membuat sebuah keputusan memilih sebuah SMA sebagai tempat studi lanjutnya maka siswa tersebut percaya dan mencari kualitas layanan yang dijanjikan diberikan oleh SMA yang dipilihnya, dan sebagai institusi pendidikan tinggi harus menyadari bahwa salah satu cara untuk tetap dapat bersaing unggul adalah berupaya konsisten dan berkelanjutan dapat memberikan jasa pendidikan dengan kualitas yang lebih baik dari pesaingnya, karena pelanggan yang puas terhadap kualitas layanan yang didapatnya, dalam hal ini adalah siswa atau alumni, mau merekomendasikan kepada orang lain untuk juga melanjutkan studi di tempatnya memperoleh pengalaman kepuasan layanan pendidikan tersebut.

Lebih lanjut mengacu pada apa yang disampaikan Parasuraman dan Berry (dalam Jamiluddin, 2013) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan dasar dari pemasaran jasa, penekanannya pada pemasaran “4P” yaitu *product*, *place*, *promotion*, dan *price*. Dalam usaha yang bergerak pada bidang jasa tidak satupun dari keempat P tersebut akan berjalan dengan baik tanpa Q (*Quality*). Oleh karena itu, SMA harus membuat perencanaan yang tepat untuk menghadapi persaingan yang kompetitif ini, yaitu dengan cara menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang dimiliki. Ada tiga macam penilaian kualitas jasa berdasarkan perspektif konsumen (Parasuraman, *et.al* 1985). Pertama, kualitas jasa dinilai baik atau positif apabila jasa yang dipersepsikan sesuai dengan harapan konsumen. Kedua, kualitas jasa dinilai ideal jika jasa yang dipersepsikan melebihi harapan konsumen. Ketiga, kualitas jasa

dinyatakan kurang baik apabila jasa yang dipersepsikan lebih jelek dibandingkan harapan konsumen.

Sebagai upaya mewujudkan layanan pendidikan yang lebih baik setiap institusi perguruan tinggi yang sudah dapat penilaian reputasi yang baik dari masyarakat diharapkan dapat menjaga kredibilitas tersebut melalui upaya berkelanjutan menjaga kinerja kualitas layanan pendidikan. Kinerja kualitas layanan yang baik diharapkan dapat memenuhi harapan siswa sebagai konsumen utama dan jika harapannya terpenuhi maka kepuasan siswa dapat terpenuhi. Jadi dapat dikatakan bahwa kepuasan siswa terkait erat dengan kesesuaian antara harapan dan kenyataan dari kualitas layanan pendidikan yang didapat di tempatnya melanjutkan studi. Salah satu strategi yang dapat dilakukan untuk menjaga kualitas layanan adalah dengan melakukan evaluasi kualitas layanan dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan atau tidak antara kualitas layanan yang diharapkan dengan kualitas layanan yang diterima (Rosi, 2015).

Perbaikan sarana dan meningkatkan pelayanan yang prima harus dilakukan oleh SMA termasuk perbaikan mekanisme pelayanan pendidikan dalam menjalankan tugas dan fungsi sehingga setiap siswa dapat terlayani, adapun kualitas pelayanan di SMA meliputi proses pendidikan seperti tersedianya fasilitas untuk pendidikan, perhatian pengelola, pelayanan administrasi, dan pelayanan guru. Menurut Ramaiyah dalam (Rosi, 2015: 7) banyak kasus, pemahaman siswa terhadap persepsi dan harapan dapat membantu pengelola dalam menciptakan lingkungan belajar yang kondusif sesuai yang menjadi harapan siswanya, sehingga dapat meminimalkan keluhan atau ketidakpuasan siswa. Banyak peneliti setuju bahwa kemudian menjadi penting untuk memahami apa yang menjadi harapan dan persepsi dalam pendidikan tinggi (Telford dan Mason dalam Rosi, 2015).

Sebagai institusi pendidikan di bawah naungan nama besar SMA Maitreyawira Palembang sudah pasti juga harus dapat menjadi bagian dari SMA yang secara nyata mampu memberikan apa yang menjadi kebutuhan siswa sebagai pelanggan utama melalui kinerja proses layanan terbaik demi upaya terus terjaga mutu pendidikan yang

berkualitas dan berkelanjutan. Pada tahun 2018, SMA Maitreyawira Palembang mendapat peringkat nilai akreditasi B, hal ini menjadi pekerjaan rumah bagi pihak sekolah untuk kembali berjuang mengembalikan akreditasi dengan pelayanan pendidikan yang prima dan memprioritaskan perbaikan atribut apa saja yang perlu ditangani dengan serius untuk kembali mendapat penilaian akreditasi BAN-PT yang diharapkan pada tahun mendatang, layanan pendidikan harus dievaluasi dan ditingkatkan perbaikannya secara rutin dan berkelanjutan antara lain proses kegiatan belajar mengajar oleh guru dan sumber daya (pengelolaan program, karyawan administrasi akademik) karena persaingan yang semakin ketat. Hal ini akan menjadi acuan untuk SMA Maitreyawira Palembang semakin berkomitmen dalam meningkatkan kinerjanya menjadi lebih baik.

Dilihat dari tenaga pendidik (guru), masih terdapat beberapa permasalahan seperti adanya persepsi dari siswa bahwa beberapa guru dinilai memiliki kualitas yang belum maksimal, teknik mengajar, kedisiplinan, kemampuan guru, dan pelaksanaan saat proses pembelajaran. Teknik mengajar guru yang masih menggunakan model konvensional, serta penampaian materi yang dirasa kurang sederhana yang mengakibatkan kesimpangsiuran materi dan kebingungan yang terjadi pada siswa. Serta kurang disiplinnya guru dalam mengefisienkan waktu pembelajaran sehingga memberikan dampak siswa malas untuk mengikuti perkuliahan.

Karyawan administrasi akademik di SMA Maitreyawira hanya terdapat dua karyawan saja, sehingga terkadang mengakibatkan kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan kepada seluruh siswa SMA Maitreyawira Palembang, hal ini mengakibatkan pelayanan menjadi lama dan susah ditemui. Harapan siswa pada permasalahan tersebut adalah SMA Maitreyawira Palembang sigap untuk segera mengatasi agar tercipta kenyamanan dalam pelayanan pendidikan. Upaya peningkatan dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, konsisten dan terarah sehingga pelayanan yang diberikan kepada siswa dapat diberikan secara tepat, cepat, terbuka serta tidak diskriminatif.

Peningkatan pelayanan merupakan faktor yang sangat penting, jasa bila tidak didukung dengan pelayanan yang tepat maka akan berakibat ketidakpuasan oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan sangat diperlukan agar kepuasan siswa terpenuhi, dalam mengukur persepsi siswa terhadap kualitas layanan di SMA Maitreyawira Palembang memang diperlukan adanya instrumen pengukuran yang tepat. Penulis menggunakan instrumen *servqual* yang diciptakan Parasuraman, Zeithml, dan Berry. Model kualitas layanan ini paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen, dan dalam perkembangannya model SERVQUAL ini juga dijadikan acuan untuk mengukur kualitas layanan yang lebih spesifik di bidang jasa pendidikan (Tjiptono, 2011: 235).

SERVQUAL merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan bagaimana persepsi pelanggan dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan kepada siswa di SMA Maitreyawira Palembang. Alasan pemilihan metode ini dibandingkan dengan metode lain karena metode ini merupakan salah satu metode yang sering digunakan dalam melakukan pengukuran kualitas layanan yang dirasa sering digunakan dalam melakukan pengukuran kualitas layanan.

Serviqual dapat digunakan untuk melakukan *gap analysis* mengenai atribut pelayanan yang ada. *Gap analysis* dilakukan terhadap atribut pelayanan yang sudah dikategorikan ke dalam 5 dimensi yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles*, setelah itu nanti akan dilakukan penilaian dengan melibatkan konsumen untuk mengetahui bagaimana kualitas yang diberikan oleh SMA Maitreyawira Palembang apakah sudah sesuai dengan harapan siswa atau belum.

Tahapan selanjutnya yaitu penggunaan metode IPA. *Importance performance analysis* (IPA) merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk membandingkan antara harapan yang diinginkan konsumen dengan kinerja dari pihak SMA Maitreyawira Palembang dalam mengukur kepuasan siswa. Ketidakpuasan yang terjadi karena munculnya berbagai keluhan merupakan dampak dari kinerja yang lebih kecil dari apa yang diharapkan oleh siswa. Penggunaan metode IPA berfungsi untuk mengetahui atribut mana yang kinerjanya masih buruk, atribut mana yang harus

dipertahankan. Dari sini nantinya dapat ditentukan usulan perbaikan atribut yang penting namun kinerja masih buruk. Dengan adanya perbaikan nantinya dapat memperbaiki kualitas pelayanan sehingga sesuai apa yang diharapkan yang dapat berdampak pada kepuasan siswa terhadap sistem pelayanan.

Oleh karena itu penelitian ini akan memberikan analisis yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan pendidikan yang secara langsung akan berdampak terhadap kepuasan siswa SMA Maitreyawira Palembang, selanjutnya hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan dan bahan kajian bagi SMA Maitreyawira Palembang untuk menentukan strategi dalam mengembangkan kualitas pelayanan yang baik dan bisa memenuhi tuntutan serta keluhan siswa seperti adanya siswa yang masih merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Sehingga dengan bersandar pada permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti tentang, “Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Dengan menggunakan *Gap Analysis* dan *Importance Performance Analysis* Pada SMA Maitreyawira Palembang”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diungkapkan di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yang muncul. Adapun masalah tersebut sebagai berikut:

1. Persaingan perguruan tinggi yang semakin ketat
2. Persiapan SMA Maitreyawira Palembang menghadapi penilaian akreditasi pada tahun 2021.
3. Belum diketahuinya kualitas pelayanan pendidikan pada SMA Maitreyawira Palembang dilihat dari lima dimensi SERVQUAL.
4. Diperlukannya rekomendasi prioritas dalam peningkatan kualitas agar memenuhi harapan siswa yang perlu diperhatikan.

C. Pembatasan Masalah

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada bagian pelayanan guru dan administrasi akademik SMA Maitreyawira Palembang.

2. Pembentukan dimensi dalam penelitian ini berdasarkan perspektif siswa SMA dan berdasarkan dimensi kualitas yang dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithaml (1990).
3. Sampel yang digunakan adalah siswa SMA Maitreyawira Palembang angkatan 2017-2020

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka dirumuskan beberapa permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan SMA Maitreyawira Palembang?
2. Bagaimanakah kesenjangan antara persepsi dan harapan siswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan di SMA Maitreyawira Palembang?
3. Atribut-atribut pelayanan apa sajakah yang dianggap penting oleh siswa sesuai dengan lima dimensi *servqual*?
4. Usulan prioritas tindakan apa saja yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMA Maitreyawira Palembang?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan SMA Maitreyawira Palembang.
2. Untuk mengetahui kesenjangan antara persepsi dan harapan siswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan di SMA Maitreyawira Palembang.
3. Untuk mengidentifikasi faktor kualitas layanan apa yang dianggap penting dengan menggunakan lima dimensi *servqual*.
4. Untuk memetakan prioritas perbaikan berdasarkan identifikasi faktor kualitas layanan yang dianggap paling penting oleh siswa yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMA Maitreyawira Palembang.

F. Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik untuk kalangan siswa, masyarakat atau dari kalangan pendidik dan lembaga, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam pengembangan ilmu pengetahuan.
- b. Menjadikan rujukan bagi penelitian selanjutnya khususnya bagi penelitian dalam bidang kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi SMA Maitreyawira Palembang

Dapat memberikan gambaran dan informasi yang berguna serta sebagai alat evaluasi bagi guru-guru dan administrasi akademik di SMA Maitreyawira Palembang untuk memperbaiki dan mempertahankan dimensi-dimensi kualitas pelayanan sehingga dapat memberikan dampak yang baik terhadap harapan siswa.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana untuk menambah wawasan dan pengetahuan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, yaitu mengetahui kualitas pelayanan pendidikan sesuai lima dimensi *servqual*.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Jasa dan Kualitas Jasa

Menurut Kotler (Dalam Lupiyoadi, 2006: 6) “*Setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksi jasa bisa berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya*”. Menurut Valerie A. Zeithml dan Mary Jo Bitner (1996) dalam (Lupiyoadi, 2006: 6) mendefinisikan jasa adalah semua aktifitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah (misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan konsumen). Perbedaan secara tegas antara barang dan jasa seringkali sukar dilakukan. Hal ini dikarenakan pembelian suatu barang seringkali disertai dengan jasa-jasa tertentu (pemberian garansi, pelatihan dan bimbingan operasional) dan sebaliknya pembelian suatu jasa seringkali juga melibatkan barang-barang yang melengkapinya (misalnya makanan di restoran, telepon dalam jasa telekomunikasi). Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi konsumen. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik Bukan berdasarkan suatu pandangan atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan konsumen. Siswa sebagai konsumen yang menikmati jasa yang seharusnya menentukan kualitas jasa, persepsi siswa terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa dan sudut pandang konsumen. Namun perlu di perhatikan bahwa sifat jasa yang tidak nyata menyebabkan sangat sulit bagi konsumen untuk menilai jasa sebelum dia mengalami bahkan setelah dia konsumsi jasa tertentupun sulit bagi pelanggan untuk menilai kualitas jasa tersebut. (Jasfar, 2009)

a. Karakteristik Jasa

Menurut Menurut Fandy Tjiptono (2011: 331), kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Untuk memperoleh gambaran pemahaman tentang kualitas jasa, maka perlu mengetahui empat karakteristik yang mempengaruhi desain program pemasaran jasa menurut Kotler dan Keller (2009: 39) diantaranya:

- 1) Jasa tak berwujud (*intangibility*), jasa tidak dapat dilihat, dirasakan, diraba, di dengar sebelum jasa itu di beli.
- 2) Jasa tak terpisahkan (*inseparability*), jasa tidak dapat dipisahkan dari penyediannya, tanpa mempedulikan apakah penyedia jasa itu orang atau mesin karena pelanggan juga hadir pada saat jasa itu diproduksi, interaksi penyedia jasa dan pelanggan menjadi fitur khusus pemasaran jasa.
- 3) Bervariasi (*variability*), kualitas jasa bergantung pada siapa yang menyediakan jasa itu dan kapan, dimana, dan bagaimana.
- 4) Dapat musnah (*perishability*), jasa tidak dapat disimpan untuk dijual atau digunakan beberapa saat kemudian.

b. Kualitas Pelayanan Jasa

Definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceives service* (Parasuraman, et al., 1985 dalam Tjiptono, 2002). Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa yang diperspsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan maka kualitas jasa tergantung pada

kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten (Herlina, 2010: 31).

Menurut Kotler (dalam Tjiptono 2002) kualitas harus dimulaidari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai kualitas jasa. Kualitas suatu barang umumnya cenderung dilihat oleh siswa dari kesesuaian barang baik itu manfaat, daya tahan, dan faktor lain dengan spesifikasi barang yang ditawarkan oleh suatu perusahaan (Tjiptono, 2002)

Alat yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa yaitu *servqual*, yang mana konsepnya yaitu:

$$\text{Kualitas jasa} = \textit{performance} - \textit{expectation} \dots\dots\dots(2.1)$$

$$\text{Kualitas jasa} = \textit{importance} - (\textit{performance} - \textit{expectation}) \dots\dots\dots(2.2)$$

$$\text{Kualitas jasa} = \textit{performance} \dots\dots\dots(2.3)$$

$$\text{Kualitas jasa} = \textit{importance} \times \textit{performance} \dots\dots\dots(2.4)$$

Selanjutnya, kualitas jasa yang dipersepsikan merupakan selisih antara persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa dan harapan terhadap kinerja (Persamaan 2.1). Kualitas jasa dikatakan baik apabila jasa yang diterima seperti yang diharapkan atau lebihhinya. Sebaliknya, kualitas jasa akan dikatakan kurang baik jika jasa yang diterima lebih rendah dari apa yang dibayangkan atau diharapkan. Hal ini karena kualitas jasa dipengaruhi oleh *expected service* dan *perceived service* (Parasuraman, 1985 dalam Tjiptono 2002).

c. Dimensi Kualitas Layanan Jasa

Pada prinsipnya, definisi kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan

pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan (Kotler, 2000: 52). Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi jasa, pelangganlah yang menilai tingkat kualitas jasa sebuah perusahaan. Karena jasa tidak kasat mata serta kualitas teknik jasa tidak selalu dapat dievaluasi secara akurat, pelanggan berusaha menilai kualitas jasa berdasarkan apa yang dirasakannya yaitu atribut-atribut yang mewakili kualitas pelayanan (Rangkuti, 2008: 29). Berkaitan dengan apa yang menjadi dimensi atau unsur-unsur dari *service quality*, berdasarkan hasil penelitian tentang *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions And Expectation*, (Parasuraman, et.al 1988) memperoleh hasil bahwa terdapat sepuluh dimensi umum kualitas pelayanan, yaitu: Parasuraman, et.al dalam Tjiptono, 2004) : *Reliability, responsiveness, competence, Access, Courtesy, Communication, Credibility, Security, Understanding, Tangibles*. Dalam perkembangan selanjutnya, yaitu pada tahun 1988, Parasuraman dan kawan-kawan (dalam Sukma Pratiwi 2011: 37) menemukan bahwa sepuluh dimensi yang ada dapat dirangkum menjadi lima dimensi pokok yaitu: *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Kelima dimensi tersebut adalah merupakan suatu skala multi item yang dinamakan SERVQUAL, yang diperlukan untuk mengukur kualitas jasa atau kualitas pelayanan, meliputi:

- 1) Bukti Fisik (*tangible*) meliputi penampilan fisik, peralatan, petugas, dan materi komunikasi.
- 2) Reabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan instansi untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan guru dan karyawan sekolah untuk membantu siswa dan merespon permintaan siswa, serta menginformasikan kapan saja akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

- 4) Jaminan (*assurance*), yakni perilaku guru maupun karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan siswa terhadap sekolah, bisa menciptakan rasa aman bagi siswa. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan dan masalah siswa.
- 5) Empati (*emphaty*), SMA Maitreyawira Palembang mampu memahami masalah siswa dan bertindak demi kepentingan siswa, serta memberikan perhatian personal kepada siswa dan memiliki jam operasi yang nyaman. Berry et al (1985 dalam Herlina, 2010: 33) mengemukakan bahwa kualitas jasa atau pelayanan yang bisa diamati oleh konsumen merupakan hasil dari perbandingan konsumen atas layanan yang diharapkan dengan layanan yang didapat (dirasakan).

2. Pelayanan Pendidikan

a. Definisi Pelayanan Pendidikan Pendidikan

Menurut *dictionary of education* di www.education.yahoo.com adalah: (1). *The act or process of educating or being educated*, (2). *The knowledge or skill obtained or developed by a learning process*, (3). *A program of instruction of a specified kind or level: driver education, a college education*, (4). *The field of study that is concerned with the pedagogy of teaching and learning*, (5). *An instructive or enlightening experience*.

Pendidikan menurut Crow (dikutip dari Rini Indah, 2011: 4) adalah proses yang berisi berbagai macam kegiatan yang sesuai dengan kegiatan seseorang untuk kehidupan sosialnya dan membantu kebiasaan-kebiasaan dan kebudayaan serta kelembagaan sosial dari generasi ke generasi. Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa pokokpokok penting pendidikan adalah: (1). Pendidikan merupakan proses yaitu proses pembelajaran, proses sosial dan proses memanusiakan manusia, (2). Pendidikan mengubah dan mengembangkan kemampuan, sikap dan perilaku. Berdasarkan hal ini dapat dikatakan bahwa pendidikan bukan hanya tranfer pengetahuan (*transfer of*

knowledge) tetapi seluruh rangkaian kegiatan untuk memanusiakan manusia yang mampu mengembangkan kemampuannya.

Mengukur kualitas layanan pendidikan di sekolah di era kompetitif ini adalah menjadi hal yang semakin penting, dan hal utama yang harus diperhatikan dalam mengukur kualitas layanan pendidikan tinggi tergantung pada bagaimana terlebih dahulu dapat mengidentifikasi aspek-aspek penting apa saja yang harus ada dalam layanan. Dalam mengukur kualitas layanan, kenyataannya lebih sulit dibandingkan mengukur kualitas suatu produk karena bersifat tidak terlihat dan tidak bisa diraba. Namun demikian menurut Zeithaml (1990) dalam Rosi (2015) banyak peneliti yang berpendapat bahwa kualitas layanan dapat diukur dengan membuat perbandingan antara apa yang menjadi harapan dan apa yang menjadi persepsi konsumen.

Mengukur proses pendidikan tinggi melalui penilaian internal secara berkala dari para siswa merupakan hal yang penting karena penilaian secara periodik ini dapat menjadi bagian dari upaya peningkatan kualitas program dan perbaikan sumber daya secara terus menerus.

Terlepas dari masih adanya perbedaan definisi kualitas layanan dan bagaimana cara mengukurnya, kualitas layanan dalam lingkup pendidikan tinggi tidak hanya sekedar mencakup komponen layanannya saja, namun juga termasuk dalam kualitas inputnya yaitu meliputi siswa, guru, staff administrasi pendukung dan juga kualitas proses dalam bentuk kegiatan belajar mengajar. Menurut Fandy Tjiptono (2011: 331), kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan, sehingga pelayanan pendidikan dalam penelitian ini adalah pelayanan yang diberikan oleh guru dalam pembelajaran serta pelayanan administrasi akademik oleh karyawan SMA Maitreyawira Palembang.

b. Pelayanan guru dalam Proses Pembelajaran

Guru memiliki peran yang sangat vital pada perkembangan siswa sesuai dengan tugas dan fungsi guru, “mendidik dan mengajar”, mendidik berkaitan dengan transformasi nilai-nilai dan pembentukan pribadi. Sementara mengajar berkaitan dengan transformasi pengetahuan dan keterampilan kepada peserta didik tugas mendidik dan mengajar merupakan tugas yang terpadu dan saling berkaitan (Djaali, *et.al*, 2000 dan Giantari, 2008), sehingga kedua hal ini harus dilaksanakan oleh guru. Hal-hal yang perlu guru miliki salah satunya keterampilan dasar dalam mengajar, keterampilan ini diperlukan agar guru dapat melaksanakan perannya dalam pengelolaan proses pembelajaran, sehingga pembelajaran dapat berjalan secara efektif dan efisien. Disamping itu, keterampilan dasar merupakan syarat mutlak agar guru dapat mengimplementasikan berbagai strategi pembelajaran. Beberapa keterampilan dasar tersebut antara lain (Sanjaya, 2006: 32):

- 1) Keterampilan dasar bertanya
- 2) Keterampilan dasar *reinforcement*
- 3) Keterampilan variasi stimulus
- 4) Keterampilan membuka dan menutup
- 5) Keterampilan mengelola kelas

Menurut Menurut Fandy Tjiptono (2011: 331), kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Tugas guru untuk mendidik yang berkaitan dengan transformasi nilai dan pembentukan pribadi, sebagai suatu profesi guru harus memiliki kompetensi yang dapat dipertanggung jawabkan dalam upaya pencapaian profesional, kompetensi tersebut meliputi: kompetensi pribadi, kompetensi profesional, kompetensi sosial kemasyarakatan. Sehingga peningkatan kompetensi dapat direalisasikan melalui bentuk fisik maupun non fisik. Fisik bisa dicontohkan

dalam hal penampilan yang sopan, rapi, sementara non fisik dapat diterapkan melalui teguran guru terhadap perilaku siswa yang kurang baik, dan yang paling penting adalah contoh langsung dari guru, mulai dari cara berbicara, cara duduk, kesopanan, keramahan begitu juga ketegasan, sedangkan tugas guru untuk mengajar yang berkaitan dengan transmisi pengetahuan dan keterampilan kepada siswa dapat dilihat dari kemampuan serta kesuksesan guru ketika proses belajar mengajar.

Menurut Gagne setiap guru berfungsi sebagai *designer of instruction* (perancang pembelajaran), dan *evaluator of student learning* (penilai hasil pembelajaran). Paly dan Basir (2014) menyampaikan guru sebagai perancang pembelajaran menunjukkan bahwa seorang guru harus mampu merancang akar seperti apa pembelajaran yang akan dilakukan agar pembelajaran bisa sesuai dengan yang diharapkan. Adapun perancangan pembelajaran bisa dilihat dari media pembelajaran yang digunakan guru, seperti penggunaan *Power Point*, video, soal, dan lain-lain. Sementara guru sebagai penyelenggaraan pembelajaran berkaitan dengan kemampuan guru dalam menguasai materi, mengelola kelas, kecekatan, keakraban, keramahan dalam menanggapi pertanyaan-pertanyaan siswa. Fungsi guru sebagai penilai hasil pembelajaran menunjukkan bahwa guru harus bisa objektif dalam memberikan nilai, dan senantiasa mengikuti perkembangan taraf kemajuan prestasi siswa atau kinerja akademik siswa dalam setiap kurun waktu pembelajaran agar nilai yang diberikan bisa sesuai dengan keadaan siswa, serta melakukan transparansi nilai.

c. Pelayanan Administrasi Akademik

Kualitas pelayanan administrasi akademik perlu ditinjau dari beberapa hal yang berkenaan meliputi dasar, prinsip, klasifikasi dan proses dari administrasi akademik. Dalam penelitian ini lebih ditekankan pada tanggung jawab staff bagian administrasi SMA Maitreyawira Palembang yang berperan

penting dalam kegiatan pelayanan administrasi siswa, seperti halnya jadwal sekolah, nilai, informasi beasiswa, surat menyurat (legal formal), sehingga proses yang diharapkan dapat terlaksana dengan baik. Banyak orang mengartikan bahwa administrasi lebih merujuk kepada pekerjaan sekertaris, tata usaha atau pekerjaan yang berkaitan dengan tulis menulis. Namun lebih tepatnya, bahwa konotasi administrasi adalah upaya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien dengan memampatkan orang-orang dalam suatu pola kerjasama. Instituti pendidikan sendiri sebagai suatu bentuk organisasi pendidikan tidak lepas dari adanya proses administrasi, meskipun secara umum memiliki ciri yang sama, namun pada aplikasinya memiliki sistem prosederural yang berbeda dengan sistem administrasi di organisasi yang lainnya.

Menurut Hadari Nawawi (dalam M. Joko Triono, 2012) administrasi akademik adalah rangkaian kegiatan atau keseluruhan proses pengendalian usaha kerjasama sejumlah orang untuk mencapai tujuan secara berencana dan sistematis yang diselenggarakan dalam lingkungan tertentu, terutama berupa lembaga pendidikan formal. Kementerian pendidikan nasional mendefinisikan administrasi akademik adalah suatu proses, kegiatan bersama dalam akademik yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasikan, pengawasan, pembiyaan dan pelaporan dengan menggunakan atau memanfaatkan fasilitas yang tersedia, baik personel, material, maupun spiritual untuk mencapai tujuan akademik secara efektifitas dan efisien. Kualitas pelayanan administrasi akademik tidak terlepas dari prinsip-prinsip akademik seperti yang mendeskripsikan oleh H. M Daryanto (dalam M.Tri Joko, 2012) sebagai berikut:

- 1) Prinsip efisiensi
- 2) Prinsip pengelolaan
- 3) Prinsip prioritas
- 4) Prinsip efektivitas kepemimpinan

5) Prinsip *teamwork*

Prinsip-prinsip tersebut merupakan bagian penting dalam mengaplikasikan administrasi akademik, oleh karena itu ketika prinsip itu dipenuhi, maka akan mencapai tujuan dibentuknya administrasi akademik. Tujuan administrasi akademik adalah membentuk manajemen yang baik, mendorong produktivitas kerja, memaksimalkan pemanfaatan SDM dan sumber daya lain (uang, material, metode) secara terpadu, sehingga tercapai tujuan yang diharapkan dalam administrasi akademik.

SMA Maitreyawira Palembang sebagai salah satu lembaga pendidikan tinggi seyogyanya perlu melakukan pengendalian mutu yang berkenaan dengan aspek-aspek penjamin mutu yang ada yang meliputi aspek-aspek berikut: kurikulum, sumber daya manusia, siswa, proses pembelajaran, sarana prasarana, suasana akademik, keuangan, penelitian dan publikasi, pengabdian kepada masyarakat, manajemen lembaga, sistem informasi, dan kerjasama dalam dan luar negeri. Jaminan kualitas pelayanan administrasi akademik dan pelayanan guru, menurut Kotler dalam perspektif pelayanan secara umum diukur dari lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.

3. Definisi Siswa

Siswa dalam peraturan pemerintah RI No. 30 tahun 1990 adalah peserta didik yang terdaftar dan belajar di PT tertentu. Chaerul dan Kartono (Azka, 2012) menyebutkan bahwa siswa merupakan anggota masyarakat yang mempunyai ciri-ciri tertentu antara lain:

- a. Mempunyai kemampuan dan kesempatan untuk belajar diperguruan tinggi sehingga dapat digolongkan sebagai kaum inteligensia.
- b. Siswa diharapkan nantinya dapat bertindak sebagai pemimpin masyarakat ataupun dalam dunia kerja.

- c. Siswa diharapkan dapat menjadi daya penggerak yang dinamis bagi proses modernisasi
- d. Siswa diharapkan dapat memasuki dunia kerja sebagai tenaga yang berkualitas dan profesional.

4. Siswa Sebagai Pelanggan

Proses penyampaian jasa yang terjadi dalam lembaga sekolah tidak dapat dipisahkan dari keberadaan siswa sebagai pelanggan jasa pendidikan yang ditawarkan. Sekolah sebagai penyedia jasa harus mampu memenuhi harapan siswanya dan meminimalisir adanya kesenjangan (*gap*) sesuai dengan kemampuannya. Siswa sebagai pelanggan lembaga sekolah juga memiliki perilaku yang sama pada saat mereka melakukan pembelian berupa barang, dengan saat melakukan pembelian berupa jasa. Perilaku pemberian barang dan jasa keduanya terlihat dalam proses perolehan, konsumsi, pengalaman, serta ide-ide. (Minor, 2002).

Dari penjelasan tersebut, maka sekolah khususnya SMA Maitreyawira Palembang sebagai institusi penyedia jasa pendidikan hendaknya memperhatikan kualitas layanan, serta kepuasan dari siswanya dengan menyediakan jasa yang dilaksanakan semaksimal mungkin, agar siswa yang menjadi pelanggan merasa puas, karena rendahnya kualitas sekolah akan berdampak pada ketidakpuasan siswa, sehingga siswa yang tidak puas akan cenderung mundur atau transfer ke sekolah lain. Sementara yang tetap bertahan di perguruan tinggi tersebut, tidak akan memberikan pernyataan dukungan kepada calon pelanggan lain setelah lulus. (Borden dalam Azka, 2012: 23).

Seluruh karyawan sekolah harus mematuhi prinsip-prinsip kualitas pelayanan, apakah mereka menjadi staf *fron-line* yang terlibat langsung dalam mengajar dan administrasi atau *nonfron-line* dalam manajemen (Abdullah, 2012), menurut Devinder (dalam suryanto, 2016) berpendapat bahwa lembaga

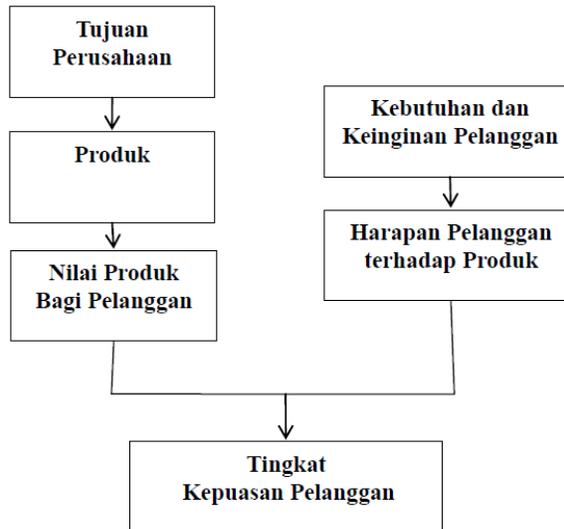
yang ingin menyampaikan program berkualitas dan pelayanan kepada siswa harus peduli dengan setiap aspek dari pengalaman siswa dikampus, dengan karta lain, kualitas pendidikan tidak hanya terbatas pada kuliah dan catatan yang diterima di kelas atau saran yang diberikan oleh guru selama berkonsultasi, tetapi juga mencakup pengalaman mahasiswa saat berinteraksi dengan berbagai personil non-akademis dan komponen di universitas dan infrastruktur fisik yang disediakan oleh universitas (Suryanto, 2016).

5. Definisi Kepuasan Siswa

Fokus dari kualitas suatu pelayanan adalah kepuasan pelanggan, oleh karena itu perlu dipahami terlebih dahulu komponen-komponen yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan, yang dalam hal ini adalah siswa. Pada dasarnya kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana, yaitu sebagai suatu keadaan saat kebutuhan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi. Terdapat beberapa definisi kepuasan pelanggan, diantaranya Pendapat Kepuasan menurut Oliver dalam Barnes (2003: 64) mendefinisikan tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan yang berarti bahwa penilaian pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan yang berarti bahwa penilaian pelanggan atas barang atau jasa memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan yang tidak sesuai harapan atau pemenuhan yang melebihi harapan. Tjiptono (2012) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan bukanlah konsep absolut, melainkan relatif atau tergantung pada apa yang diharapkan pelanggan.

Pelanggan yang merasa puas akan memberitahu orang lain tentang pengalaman mereka yang menyenangkan kepada orang lain, dan berpeluang besar untuk kembali menggunakan jasa yang sama dimasa yang akan datang, dengan kata lain pelanggan yang baik akan menjadi iklan yang baik untuk produk jasa yang telah digunakannya.

Secara konseptual, kepuasan pelanggan dapat dilihat seperti yang ditunjukkan dalam gambar berikut (Tjiptono,2005: 130):



Gambar 1. Konsep Kepuasan Konsumen

Sumber: Freddy Rangkuti, 2008: 24

a. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Rambat Lupiyoadi (2001: 158) untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan terdapat 5 dimensi atribut faktor utama yang harus diperhatikan penyedia jasa, diantaranya:

1) Kualitas Produk

Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

2) Kualitas Pelayanan

Dalam industri jasa, pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

3) Emosional

Dalam menggunakan produknya, pelanggan akan merasa bangga mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum bila menggunakan

produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai nilai dan tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

4) Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

5) Biaya

Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

Persaingan yang ketat dalam usaha jasa khususnya dalam dunia pendidikan yang mengakibatkan penyedia jasa pendidikan (LPTK) saling bersaing dalam mempertahankan dan memperoleh pelanggan dengan cara memberikan kepuasan yang maksimal kepada siswanya. Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006: 192) dikatakan juga bahwa faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa. Sehingga kualitas pelayanan memiliki peranan penting yang harus diperhatikan dalam menciptakan kepuasan dan memiliki efek positif yang signifikan terhadap kepuasan.

Kualitas pelayanan merupakan aspek utama dalam menciptakan kepuasan, hal ini menjadi tuntutan bagi SMA Maitreyawira Palembang sebagai Lembaga Pendidikan Tenaga Kependidikan untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan baik dari segi akademik maupun non-akademik demi ketercapaian kepuasan yang maksimal dari siswa sebagai konsumen serta dalam rangka memenangkan persaingan yang semakin ketat.

b. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Ada beberapa metode yang bisa dipergunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, menurut Garvin dalam Freddy Rangkuti, 2008: 87) meliputi:

- 1) *Trancendental approach*, yaitu kualitas dipandang sebagai *innate excellence* berarti kualitas itu dapat dirasakan, diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionisasikan.
- 2) *Product-based approach*, artinya kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikualifikasi dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atribut yang dimiliki produk.
- 3) *User-based approach*, yang berdasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas tinggi.
- 4) *Manufacturing-based approach*, dimana kualitas didefinisikan sebagai kesesuaian dengan persyaratan. Pendekatan ini berfokus pada penyesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal, yang sering kali didorong oleh tujuan peningkatan produktifitas dan penekanan biaya. Jadi yang menentukan kualitas adalah standar yang ditetapkan oleh perusahaan, bukan konsumen yang menggunakannya.
- 5) *Value-based approach*, yang memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Akibatnya kualitas bersifat relative, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu merupakan produk yang paling bernilai.

Sedangkan, Menurut Kotler (dalam Tjiptono, 2000), mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

1) Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada konsumen perlu memperhatikan kesempatan yang luas kepada para konsumennya untuk menyampaikan

saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan biasanya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar, dan lain-lain.

2) *Ghost Shopping*

Metode ini dilakukan dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai pembeli produk perusahaan dan pesaing, kemudian melaporkan mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk tersebut.

3) *Last Customer Analysis*

Perusahaan sebaiknya menghubungi konsumen yang telah berhenti membeli atau berpindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan mengambil kebijakan perbaikan selanjutnya.

4) Survei Kepuasan Konsumen

Pengukuran kepuasan pelanggan dengan metode survey dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya:

a) *Directly Reported Satisfaction*

Pengukuran dilakukan dengan item-item spesifik yang menanyakan langsung tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan.

b) *Derived Satisfaction*

Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dengan cara mengajukan pertanyaan yang menyangkut tentang dua hal:

- (1) Tingkat harapan atau ekspektasi pelanggan terhadap kinerja pada atribut-atribut relevan.
- (2) Persepsi pelanggan terhadap kinerja aktual.

5) *Problem Analysis*

Responden diminta untuk mengungkapkan masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan produk jasa perusahaan dan saran-saran perbaikan. Kemudian perusahaan akan melakukan analisis konten terhadap semua permasalahan dan saran perbaikan untuk mengidentifikasi bidang-bidang utama yang membutuhkan perhatian dan tidak lanjut segera.

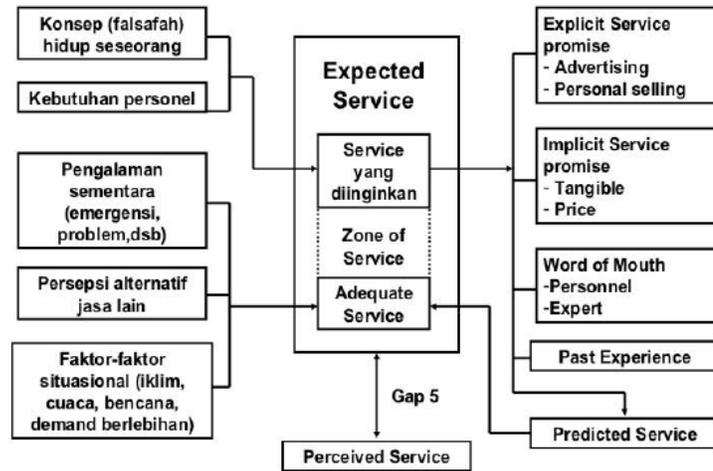
6) *Importance-Performance Analysis*

Teknik ini meminta responden untuk menilai tingkat kepentingan berbagai atribut relevan dan tingkat kinerja perusahaan pada masing-masing atribut tersebut. Kemudian, nilai rata-rata tingkat kepentingan atribut dan kinerja perusahaan akan dianalisis di *Importance-Performance Matrix*. Kepuasan pelanggan merupakan dampak dari perbandingan antara harapan dan kenyataan yang diperoleh dari pelanggan. Apabila kinerja jasa lebih baik dari yang diharapkan, maka pelanggan merasa puas, jika kenyataan lebih buruk dari apa yang diharapkan, maka pelanggan akan merasa kecewa dan tidak puas. Perbandingan antara kenyataan dan harapan untuk mengukur kepuasan pelanggan salah satunya terdapat dalam SERVQUAL rumusan Parasuraman (1998) yang digunakan dalam penelitian ini.

6. Teori *Expected Service* dan *Perceived Service*

Menurut Olson dan Dover (dikutip dalam Tjiptono dan Chandra, 2005: 122), tingkat kepentingan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar/acuan dalam menilai kinerja produk yang bersangkutan. Valeria A Zeithaml, A Parasuraman, dan Leonard L Berry (Rangkuti, 2008: 36), membuat satu model konseptual mengenai tingkat kepentingan pelanggan, seperti tampak pada diagram di bawah ini:

Model kebutuhan customer secara alamiah



Gambar 2. Model konseptual Ekspektasi Konsumen Jasa
 Sumber: Zeithaml, et al. 1993 (dikutip dalam Tjiptono dan Chandra, 2005: 127)

Menurut model tersebut ada dua tingkat kepentingan pelanggan, yaitu *adequate service* dan *desired service*.

a. Jasa yang dianggap cukup (*adequate service*)

Jasa yang dianggap cukup merupakan tingkat pelayanan yang masih dapat diterima pelanggan, berdasarkan perkiraan jasa yang mungkin akan diterima berdasarkan perkiraan jasa yang mungkin akan diterima dan tergantung pada alternatif yang tersedia. *Adequate Service* dipengaruhi oleh:

- 1) Faktor penguat sementara (*transitory service intensifier*), merupakan faktor pribadi yang bersifat sementara, yang membuat konsumen lebih waspada terhadap kebutuhan jasa.
- 2) Alternatif-alternatif penyedia jasa lain (*perceived service alternatives*), merupakan persepsi pelanggan terhadap tingkat atau derajat perusahaan lain yang sejenis.

- 3) *Self-perceived service role*, merupakan persepsi pelanggan tentang tingkat atau derajat keterlibatan dalam memengaruhi jasa yang diterimanya.
- 4) Perkiraan jasa (*predicted service*), merupakan tingkat pelayanan yang dipercayai konsumen akan mereka peroleh.

b. Jasa yang diinginkan (*desired service*)

Tingkat kinerja jasa yang diharapkan pelanggan akan diterimanya, yang merupakan gabungan dari kepercayaan pelanggan mengenai apa yang dapat dan harus diterimanya. *Desired service* dipengaruhi oleh:

- 1) Keinginan untuk dilayani dengan baik dan benar, pelanggan berharap dilayani dengan baik karena melihat pelanggan lainnya dilayani dengan baik serta dilayani dengan benar, dimana pelayanan tergantung pada falsafah individu yang bersangkutan.
- 2) Kebutuhan perorangan, karena kebutuhan pelayanan tersebut bersifat mendasar dan terkait dengan kesejahteraan pelanggan.
- 3) Janji secara langsung, pelayanan yang diharapkan karena pelanggan dijanjikan mendapatkan pelayanan seperti itu secara langsung oleh pemberi jasa.
- 4) Janji secara tidak langsung, pelanggan memperoleh petunjuk yang berkaitan dengan pelayanan tersebut sehingga dia menarik kesimpulan tentang pelayanan seperti apa yang harus diberikan.
- 5) Komunikasi mulut ke mulut, pelanggan menerima informasi yang disampaikan oleh orang lain, misalnya individu, laporan pelanggan.
- 6) Pengalaman masa lalu, pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan karena dia telah memiliki pengalaman yang meliputi hal-ha yang telah dipelajarinya.

Antara kedua tingkatan ekspektasi konsumen ini adalah daerah toleransi yang dapat diterima konsumen. Kedua tingkatan ekspektasi konsumen ini berbeda untuk masing–masing konsumen dan juga berbeda pada kategori dan level penyedia jasa yang berbeda.

Persepsi pelanggan mengacu pada perasaan terhadap jasa yang diterimanya dan yang dibayangkan akan diterimanya. Jika kualitas jasa yang diterima melebihi apa yang dibayangkannya maka pelanggan akan merasa puas dan penilaian tentang kualitas pelayanan jasa tersebut akan tinggi. Namun, bila yang terjadi adalah sebaliknya maka konsumen akan merasa kecewa dan penilaian tentang kualitas pelayanan jasa tersebut rendah.

7. Konsep SERVQUAL

Model SERVQUAL dibangun atas asumsi bahwa konsumen membandingkan kinerja atribut jasa dengan standar ideal / sempurna untuk masing-masing atribut tersebut. Bila kinerja atribut melampaui standar, maka persepsi atas kualitas jasa keseluruhan akan meningkat. Servqual merupakan pemilihan skala yang diringkas namun memiliki tingkat dan kebenaran yang cukup tinggi yang dapat digunakan manajemen di SMA Maitreyawira Palembang, agar lebih mengerti bagaimana persepsi siswa dan harapan siswa akan pelayanan yang diberikan. Telah dicapai konsensus bahwa harapan pelanggan memainkan peranan yang penting sebagai standar perbandingan dan mengevaluasi kualitas maupun kepuasan pelanggan (wijaya, 2011).

Konsep *servqual* digunakan untuk menghitung gap antara persepsi konsumen terhadap jasa dan nilai ekspektasi atau harapan. Berikut persamaanya (wijaya, 2011):

$$Q = P (\textit{perceived service}) - E (\textit{Expected service})$$

Keterangan:

Q = Kualitas Pelayanan

P = *Perceived service* atau persepsi akan layanan

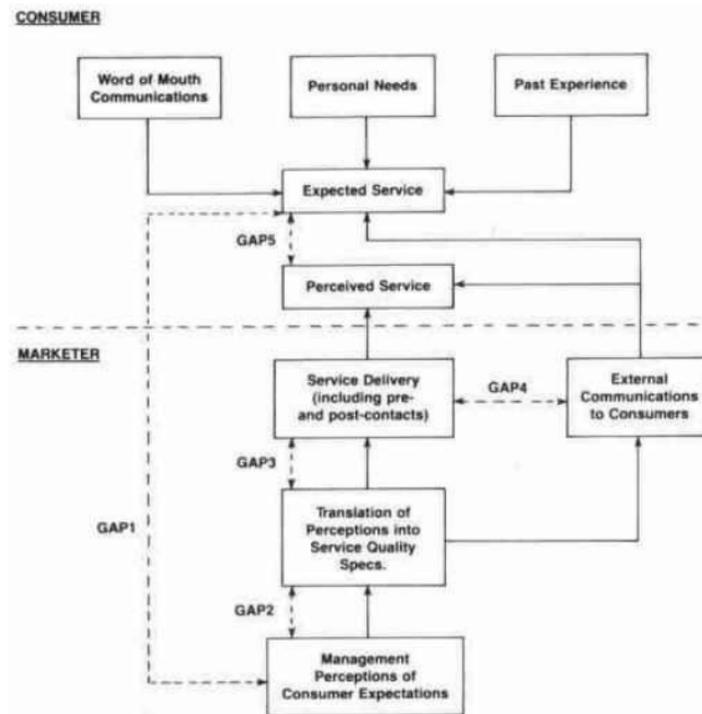
E = *Expected service* atau harapan akan layanan

Kelima *gap* (kesenjangan) tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut (Parasuraman, 1985):

- a. Kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen; kesenjangan tersebut tercipta akibat manajemen perusahaan salah mengerti terhadap apa yang diharapkan pelanggan.
- b. Kesenjangan antara persepsi manajemen perusahaan atas harapan pelanggan dan spesifikasi kualitas pelayanan; kesenjangan tersebut terjadi akibat kesalahan penerjemah persepsi manajemen perusahaan yang tepat atas harapan para pelanggan perusahaan ke dalam bentuk tolak ukur kualitas pelayanan.
- c. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan dan pemberian pelayanan kepada pelanggan; keberadaan kesenjangan tersebut lebih diakibatkan oleh ketidakmampuan sumber daya manusia untuk memenuhi standar kualitas pelayanan yang telah ditetapkan.
- d. Kesenjangan antara pemberi pelayanan kepada pelanggan dan komunikasi eksternal; kesenjangan tersebut tercipta karena perusahaan ternyata tidak mampu memenuhi janji-janjinya yang dikomunikasikan secara eksternal melalui berbagai bentuk promosi.
- e. Kesenjangan antara harapan pelanggan dan kenyataan pelayanan yang diterima; kesenjangan tersebut ada sebagai akibat tidak terpenuhinya harapan para pelanggan.

Dalam mengukur kepuasan pelanggan berdasarkan kelima dimensi tersebut diyakini bahwa organisasi dapat berhasil menentukan atas jawaban

atau hambatan yang muncul dalam melaksanakan pelayanan yang berkualitas (Theresia, 2015: 17). Secara konseptual kualitas layanan dapat dimodelkan seperti gambar di bawah ini (theresia, 2015)



Gambar 3. Model Konseptual SERVQUAL

Sumber: Zeithaml, et al(1990)(dikutip Freddy Rangkuti, 2008: 42)

Harapan maupun penilaian konsumen terhadap kinerja program studi menyangkut beberapa dimensi kualitas jasa. Kelima dimensi tersebut adalah (Parasuraman, 1985):

1. Berwujud meliputi penampilan fisik, peralatan, petugas, dan materi komunikasi
2. Keandalan adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang disajikan secara terpercaya dan akurat.
3. Daya tanggap adalah kemamuan untuk memabnu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Daya tanggap ini berhubungan dengan kesiapan karyawan menyediakan layanan jasa, serta menyangkut ketepatan waktu pelayanan.

4. Jaminan adalah pengetahuan dan kesopan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Jaminan mencakup kebebasan dari rasa takut, beresiko, dan keraguan.
5. Empati adalah kesediaan untuk peduli memberikan perhatian kepada pelanggan, sensitif terhadap ekspektasi konsumen dan senantiasa berupaya memenuhi kebutuhan konsumen.

8. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan metode yang memetakan persepsi pelanggan terhadap tingkat kepentingan (*importance*) aspek pelayanan dengan persepsi pelanggan terhadap kinerja (*performance*) dari aspek pelayanan untuk mengidentifikasi layanan yang perlu ditingkatkan (theresia, 2015: 35). IPA merupakan metode yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara kepentingan dan kinerja dan teori bahwa target tingkat kinerja dari atribut produk tertentu harus proposional dengan kepentingan atribut tersebut. Dengan kata lain kepentingan dilihat sebagai reaksi dari nilai relatif berbagai macam atribut konsumen (Slack, 1990). Data menggunakan skala likert sebagai indikator skala ukuran untuk kepentingan menurut persepsi siswa dan tingkat pelaksanaan atau kinerja secara nyata dari suatu jasa.

Data skala likert diberi skor secara kuantitatif untuk digunakan dalam perhitungan (Rangkuti, 2008: 110), konsep ini sebenarnya berasal dari konsep SERVQUAL, intinya, sebagaimana disarankan oleh Parasuraman (Rangkuti, 2008: 109) tingkat kepentingan pelanggan diukur dalam kaitannya dengan apa yang seharusnya dikerjakan oleh SMA Maitreyawira Palembang agar menghasilkan jasa yang berkualitas tinggi. Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja, akan dilakukan perhitungan mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang kemudian digambarkan dalam suatu diagram kartesius. Tingkat kepentingan dan kinerja yang dimuat dalam diagram kartesius adalah berupa skor penilaian kepentingan dan kinerja total. Masing-masing atribut diposisikan dalam

suatu diagram. Skor total total penilaian terhadap tingkat kinerja (*performance*) menunjukkan posisi suatu atribut pada sumbu X sedangkan posisi atribut pada sumbu Y ditunjukkan oleh skor total tingkat kepentingan (*importance*) terhadap atribut. (Rangkuti, 2003).

Sumbu mendatar (X) akan di isi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Dimana:

X= Skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kinerja

Y= Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden X Y

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y), dimana X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan seluruh faktor atau atribut, dan Y adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}}{K}$$

Dimana:

X = Rataan dari total rata-rata bobot tingkat kinerja

Y = Rataan dari total rata-rata bobot tingkat kepentingan

K = Banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan X Y

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius seperti pada gambar 4. Selain dari itu, bisa juga dilakukan analisis korelasi data kualitatif untuk mengetahui seberapa dekat hubungan antara faktor yang satu dengan faktor

yang lain. Berikut ini adalah gambar dari diagram kartesius, dimana diagram kartesius dibagi menjadi 4 kuadran dengan fungsi yang berbeda.



Gambar 1

Gambar 4. Model Diagram Kartesius
Sumber: (Freddy Rangkuti, 2008: 111)

Keterangan :

Kuadran A :

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya faktor-faktor tersebut belum sesuai seperti yang diharapkan. Variabel-variabel yang masuk kedalam kuadran ini harus ditingkatkan. Caranya adalah melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga *gap performance* variabel yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

Kuadran B :

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor yang dianggap oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang diraskannya sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Variabel-variabel yang termasuk kedalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadi jasa unggul dimata pelanggan.

Kuadran C :

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat

dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.

Kuadran D:

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya. Ada dua macam, metode untuk menampilkan data IPA, yaitu: (1) menempatkan garis perpotongan kuadran pada nilai rata-rata sumbu tingkat kepuasan data terletak pada kuadran berapa; (2) menempatkan garis perpotongan kuadran pada nilai rata-rata hasil pengamatan pada sumbu tingkat kepuasan dan sumbu prioritas penanganan dengan tujuan untuk mengetahui secara spesifik masing-masing faktor terletak pada kuadran berapa (Martinez, 2003). Berikut prosedur berkaitan dengan penggunaan metode IPA:

- a. Penentuan faktor-faktor yang akan dianalisa
- b. Melakukan survei melalui angket
- c. Menghitung nilai rata-rata tingkat kepuasan dan prioritas penanganan
- d. Membuat grafik IPA
- e. Melakukan evaluasi terhadap faktor sesuai dengan kuadran masing-masing

B. Penelitian yang Relevan

No	Nama Peneliti	Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Rosi Setyorini	2015	“Persepsi Siswa Terhadap Kualitas Layanan Di Program Magister Sains Dan Doktor Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Gadjah Mada: Penerapan Model Servqual Gap-5 Dan IPA”	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atribut kualitas pelayanan mana yang harus diprioritaskan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah <i>Purposive sampling</i> . Data dianalisis dengan menggunakan SERVQUAL dan <i>Importance Performance</i>

				<p><i>Analysis.</i> Hasil penelitian menunjukkan bahwa 11 atribut (21%) berada pada kuadran A, 18 atribut (35%) ada pada kuadran B, 10 atribut (19%) ada pada kuadran C, dan 13 atribut (25%) ada pada kuadran D. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian ini yaitu pada variabel kualitas pelayanan dan kepuasan siswa, sedangkan perbedaannya terletak pada pengambilan sampel.</p>
2	Suryanto	2016	<p>“Studi Tentang Tingkat Kepuasan Siswa Ditinjau dari Kualitas Layanan dan Semester yang ditempuh di Fakultas Filsafat UGM”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas layanan dan semester yang ditempuh terhadap kepuasan siswa fakultas Filsafat UGM.</p>	<p>Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah <i>propotional stratified random sampling</i>. Data dianalisis dengan menggunakan korelasi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan ada hubungannya dengan variabel kepuasan siswa, dimana hasil korelasi ganda diketahui bahwa sumbangan efektif dari variabel kualitas pelayanan dan semester yang telah ditempuh terhadap kepuasan siswa sebesar 35%. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian ini yaitu pada variabel kualitas pelayanan dan kepuasan siswa,</p>

				sedangkan perbedaannya terletak pada alat analisis yang menggunakan korelasi ganda.
3	Rizky Ginanjar	2012	“Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Pelayanan Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY”.	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa Pendidikan Ekonomi FE UNY. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi siswa memiliki jawaban kecenderungan baik sebesar 52,15% dan tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan pendidikan di jurusan Pendidikan Ekonomi untuk masing-masing dimensi sebagian besar pada kategori tidak puas sebesar 86,8%,. Penelitian ini memiliki kesamaan pada objek penelitian namun berbeda pada metode dan teknik analisis yang digunakan.
4	Theresia Ifi Wilis	2015	“Analisis Kualitas pelayanan dengan menggunakan gap analysis dan IPA pada restoran fusion food”	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja atribut pelayanan dalam memenuhi kepuasan konsumen sehingga diperoleh usulan perbaikan. Data dianalisis dengan menggunakan SERVQUAL dan IPA Analysis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel kedua restoran bernilai negatif, dimana variabel assurance memiliki nilai negative terbesar yaitu -0,27.

				Penelitian ini memiliki kesamaan dengan yaitu pada metode analisis yang digunakan, sedangkan perbedaannya terletak pada sampel yang digunakan.
5	Tutik Wahyuningsih, Sumarto dan Leny Noviani.	2013	“Kepuasan Siswa FKIP UNS atas Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik”.	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa atas kualitas pelayanan administrasi akademik yang meliputi <i>tangible</i> , <i>reability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> dan <i>empaty</i> . Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah <i>quota sampling</i> . Data dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linear ganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh simultan dan parsial terhadap kepuasan siswa. Penelitian Tutik Wahyuningsih, dkk ini memiliki kesamaan dengan penelitian ini yaitu pada variabel kualitas pelayanan administrasi dan kepuasan, sedangkan perbedaannya terletak pada alat analisis dan teknik pengambilan sampel yang digunakan.
6	Sri N. Chandra Shekhar, K. Narayana Rao,	2010	Enhancing The Quality Of Engineering Education	Penelitian ni bertujuan untuk menentukan preferensi siswa berdasarkan kesenjangan

	K. Venkata Subbaiah.		Institutions (Eeis) Through Gap Analysis	<p>kualitas berbagai layanan yang disediakan oleh Lembaga Pendidikan Teknik (EEI) oleh menggunakan instrumen yang awalnya SERVQUAL di antara teknik baru lulusan. Dalam penelitian ini, total 200 siswa yang telah menghadiri Program Konseling Magang Lulusan dipilih secara acak dan diminta untuk mengisi kuesioner yang mengukur siswa persepsi dan harapan pada layanan yang diberikan oleh EEI. Kesenjangan kualitas layanan pendidikan ditentukan berdasarkan perbedaan antara persepsi dan harapan siswa pada tigapuluh dua item kualitas layanan. Analisis Faktor (FA) dilakukan untuk mengidentifikasi dimensi yang mendasari dalam item kualitas layanan. Dalam penelitian ini, layanan item kualitas yang memiliki gap kualitas lebih tinggi adalah faktor yang dianalisis. Hasil membantu untuk fokus pada item yang perlu perhatian segera untuk meningkatkan kualitas EEI.</p>
7	Mantovani Daielly MN, Gouvea Maria, Conejero Marco	2013	Quality Gap Analysis on Education Services	<p>Penelitian ini bertujuan untuk menilai kesenjangan kualitas dari program sarjana Administrasi Publik. Oleh karena itu,</p>

				<p>menerapkan model kesenjangan kualitas untuk sepuluh program milik sistem Universitas Terbuka di Brasil, meneliti koordinator kursus dan siswa. Metode penelitian utama memperhatikan bahwa lembaga umumnya tidak mengadopsi model berorientasi pasar untuk pengambilan keputusan dalam kursus mereka dan, oleh karena itu tidak memiliki proses yang terdefinisi dengan baik untuk mengidentifikasi harapan siswa dan, akibatnya, untuk membuat strategi kualitas dan kebijakan berdasarkan pada ekspektasi ini. Tindakan-tindakan ini dibedakan secara strategis dan membantu mengurangi hambatan terkait dengan pendidikan jarak jauh. Infrastruktur yang sangat penting bagi keberhasilan kursus berbasis teknologi, masih merupakan batasan di daerah-daerah yang jauh. Akhirnya, uji-t menunjukkan ada persepsi kualitas yang menguntungkan bagi siswa dan koordinator, tetapi yang terakhir lebih optimistis.</p>
8	Muhammad Saleem, Abid Hussain Ch	2017	Identification of Gaps in Service	<p>Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi kesenjangan memberikan</p>

	and Saghir Ahmad		Quality in Higher Education	<p>peluang untuk menjembatannya dan meningkatkan layanan. Studi ini berfokus untuk mengidentifikasi kesenjangan dalam kualitas layanan pendidikan tinggi dengan menggunakan instrumen yang dikembangkan sendiri pada garis SERVQUAL. Teknik pengambilan sampel acak dua tahap. Sampel 144 siswa dari Universitas Gujrat, Punjab, Pakistan dipilih. Informasi yang dikumpulkan melalui kuesioner digunakan untuk mengetahui harapan serta persepsi siswa mengenai lima dimensi kualitas layanan yaitu, daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan reliabilitas. Kesenjangan kualitas layanan ditentukan berdasarkan perbedaan antara persepsi dan harapan siswa. Hasilnya menunjukkan bahwa ada kesenjangan di semua lima dimensi. Penelitian ini menemukan perbedaan yang signifikan antara persepsi dan harapan siswa ($p < 0,000$). Itu berarti harapan siswa melebihi persepsi mereka. Disarankan bahwa universitas harus mengambil langkah-</p>
--	---------------------	--	--------------------------------	---

				langkah untuk perbaikan di semua lima dimensi.
9	Renata Stasiak-Betlejewska, Michael Kaye, Marilyn Dyason, Katarina Stachová, Hana Urbancová	2014	The Services Quality Level Assessment In The Technical University With Servqual Method Applying	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi harapan siswa dan kandidat untuk studi di universitas teknis. Ini memungkinkan pengidentifikasian tingkat kualitas layanan universitas dan bidang-bidang itu perlu perbaikan dalam hal tidak hanya layanan pendidikan tetapi juga fasilitas teknis universitas. Hasil menunjukkan kepentingan yang signifikan dari semua aspek kualitas layanan yang diperiksa dalam konteks kandidat harapan dan persepsi siswa. Temuan penelitian juga mendukung pengembangan universitas di dalam bantuan proses penelitian ilmiah.
10	Mehran Alijanzadeh, Hamed Fattahi, Fatemeh Veisi, Bahram Alizadeh, Zeinab Khedmatgozar, and Soheyla Gholami	2018	Assessment of Educational Service Quality Gap: The Students' Perspectives	Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pendidikan kualitas layanan di Qazvin University of Medical Sciences (QUMS). Metode: Penelitian cross-sectional ini dilakukan pada tahun 2014 di antara 327 siswa QUM yang dipilih melalui simplerandom. Variabel yang paling signifikan adalah tangibilitas, jaminan, empati, keandalan, dan

				<p>akuntabilitas pendidikan kualitas layanan. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner SERVQUAL 27 item. Skor alpha Cronbach (= 0,88) dan uji - Metode Retest (R = 0,83) digunakan untuk menentukan keandalan kuesioner. Hasil: Usia rata-rata siswa adalah 22,2 3,1 tahun. Kesenjangan kualitas layanan pendidikan adalah -1.62, -1.70, -1.52, -1.31, dan -1,15 untuk jaminan, akuntabilitas, empati, reliabilitas, dan tangibilitas, masing-masing, yang secara statistik signifikan ($P < 0,001$). Itu berarti kesenjangan kualitas layanan pendidikan adalah -1,38 berdasarkan persepsi siswa ($P < 0,001$). Tidak ada hubungan yang signifikan antara persepsi dan harapan siswa dan jenis kelamin mereka ($P > 0,05$). Kesimpulan: Ada kesenjangan yang signifikan dalam kualitas layanan pendidikan mengenai akuntabilitas dan jaminan.</p>
--	--	--	--	---

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian survei. Dalam penelitian survei, informasi yang dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner. Menurut Jogianto (2010: 115) penelitian survey digunakan untuk mendapatkan data opini. Selain itu, metode pengumpulan data primer dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden individu. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif berdasarkan *user-approach* yaitu pendekatan yang menyatakan bahwa produk/jasa yang berkualitas tinggi adalah produk yang memuaskan ekspektasi pengguna. Oleh karena itu, model *gap analysis* memang dirancang khusus untuk industri jasa dan memandang kualitas layanan sebagai fungsi dari kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pelanggan, dipandang sebagai model yang cukup tepat untuk menganalisa dan mengukur tingkat kualitas sebuah penyedia layanan jasa.

Sedangkan model IPA dapat diketahui ada dua atribut utama yang menentukan kepuasan pengguna yaitu *expectation* dan *perceived performance*. *Expectation* adalah harapan pengguna terhadap produk yang diinginkan. Sementara *perceived performance* adalah persepsi pengguna terhadap kinerja dari produsen. Dimana diukur melalui lima dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di SMA Maitreyawira Palembang

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari - Mei 2020.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh SMA Maitreyawira Palembang yang masih aktif dan hanya ditujukan untuk siswa angkatan tahun 2017 sampai tahun 2019 yang berjumlah **225** orang.

Tabel 4 Populasi Siswa SMA Maitreyawira Palembang

Tahun Angkatan	Jumlah
2017-2018	84
2018-2019	79
2019-2020	62
Total	225

2. Sampel

Sampel yang merupakan bagian dari populasi dalam penelitian ini adalah sebagian siswa aktif angkatan 2017 sampai 2019 yang masih melakukan *ter-registrasi* di SMA Maitreyawira Palembang. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *Accidental sampling* atau *convenience sampling* yang termasuk teknik *non-probability sampling*. Pemilihan sampel ini dikarenakan keterbatasan waktu dan dana penelitian. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Dalam penelitian ini pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin dan Sevilia dalam Umar (2003: 141):

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Keterangan:

N : jumlah populasi

n : jumlah sampel

e : nilai standar eror yang digunakan

Maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$n = \frac{225}{1+225.(5\%^2)}$$

$$n = 144$$

Berdasarkan perhitungan di atas diperoleh ukuran sampel yang telah dibulatkan menjadi 144, pada penelitian dilapangan peneliti menambah satu sampel, sehingga untuk total keseluruhan penelitian sebanyak 145 sampel siswa angkatan 2017-2019. Sedangkan untuk menghitung besarnya proporsi dari setiap unit bagian produksi yang terpilih sebagai sampel adalah menggunakan rumus berikut:

$$n_1 = \frac{n1}{\sum N} X n0$$

Keterangan:

n_1 : Banyaknya sampel masing-masing unit

n_0 : Banyaknya sampel yang diambil dari seluruh unit

N_1 : Banyaknya populasi dari masing-masing unit

$\sum N$: Jumlah populasi dari seluruh unit

$$\text{Angkatan 2017} = \frac{84}{225} x 145 = 54,133$$

Berdasarkan perhitungan maka ditemukan jumlah sampel yang akan diambil setiap angkatan adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Jumlah Sampel Setiap Angkatan

No	Angkatan	Penentuan Sampel	Jumlah
1	2017-2018	$\frac{84}{225} x 145 = 54,133$	55
2	2018-2019	$\frac{79}{225} x 145 = 50,911$	50
3	2019-2020	$\frac{62}{225} x 145 = 39,955$	40
Jumlah			145

Sumber: Data Primer Diolah (2020)

D. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional dari variabel yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Importance* (Kepentingan)

Variabel ini menggambarkan harapan siswa terhadap faktor-faktor kualitas layanan yang dianggap penting dan diharapkan menjadi prioritas kualitas layanan yang harus diselenggarakan oleh SMA Maitreyawira Palembang.

2. *Performance* (Kinerja)

Variabel ini untuk mengukur penilaian siswa terhadap kinerja kualitas layanan yang diselenggarakan oleh SMA Maitreyawira Palembang.

Konsep yang digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan dan kinerja kualitas layanan pendidikan di SMA Maitreyawira Palembang ini dilihat dari lima dimensi kualitas layanan jasa menurut Parasuraman et al., (1998) yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* yang disebut dengan SERVQUAL. Skor yang diperoleh dari variabel *performance* dan variabel *importance* dibandingkan untuk melihat tingkat kesesuaian dari kualitas pelayanan pendidikan dalam pelayanan guru dan administrasi akademik.

Selanjutnya nilai rata-rata variabel *performance* dan variabel *importance* dianalisis dengan menggunakan kuadran *Importance Performance Analysis*. Hasil yang diharapkan dari kuadran ini adalah dapat memetakan dan menghasilkan data urutan tingkat kepentingan yang bermanfaat untuk dipakai sebagai pedoman dalam menentukan alokasi sumber daya, baik sumber daya manusia maupun keuangan, supaya dalam rencana strategisnya dapat lebih mengarah pada hal yang menjadi prioritas siswa demi tujuan mencapai *continuous quality improvement*.

Pengukuran tingkat kepentingan dan kinerja kualitas layanan ini dipandang diperlukan, terlebih dikarenakan akan adanya penilaian akreditasi

dari BAN PT pada tahun 2021 sehingga harus melakukan perbaikan kualitas berkelanjutan supaya dapat kembali memperoleh akreditasi yang lebih baik lagi dan mampu unggul berdaya saing dengan sekolah lain yang sejenis. Perbaikan kualitas ini dapat dimulai dengan memetakan tingkat kepentingan yang diinginkan oleh siswa sebagai konsumen utama yang merasakan kualitas layanan, karena jika siswa merasa apa yang diharapkan sudah sesuai, maka pengalaman dengan kesesuaian tersebut diharapkan dapat menjadi citra positif yang diberikan oleh para siswa menjadi proses positif *word of mouth* yang berkelanjutan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data kuesioner dan wawancara. Menurut Sugiyono (2010: 199) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis pada responden untuk dijawabnya. Responden adalah orang yang akan diteliti. Kuesioner yang berupa pertanyaan disebarakan kepada responden sesuai dengan permasalahan yang diteliti untuk memperoleh data yang berupa pernyataan responden mengenai variable kinerja dan kepentingan.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini adalah skala yang berbentuk kuesioner yang disusun berdasarkan atribut-atribut yang didapatkan dari atribut lima dimensi dari kualitas pelayanan menurut Parasuraman, kuesioner ini terdiri dari data umum pernyataan mengenai kinerja dan kepentingan siswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan pada SMA Maitreyawira Palembang, dari ekspektasi ingin diketahui atribut-atribut yang dianggap penting dan tidak penting untuk menilai kinerja pelayanan guru dan administrasi akademik menurut siswa sebagai pengguna jasa. Secara lebih rinci indikator tersebut

dituangkan dalam butir-butir pertanyaan yang berupa angket yang dibagikan kepada responden guna memperoleh jawaban berkaitan dengan hal yang diteliti. Penetapan skor yang diberikan pada tiap-tiap instrumen dalam penelitian ini responden diminta untuk mengisi setiap butir-butir pertanyaan dengan memilih salah satu dari lima pilihan yang tersedia.

Dalam penelitian ini pengukuran kuesioner menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengungkap sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang kejadian antara gejala sosial, dan variabel yang diukur dijabarkan menjadi dimensi, kemudian dijabarkan menjadi subvariabel, dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator yang dapat diukur, yang akhirnya indikator yang terukur tersebut dapat dijadikan titik tolak untuk membuat pernyataan yang perlu dijawab oleh responden dalam kuesioner (Rossi, 2015: 63).

Penelitian ini menggunakan lima skala penilaian untuk variable kinerja dan kepentingan, pemberian skor pada masing-masing pernyataan dengan cara memberikan nilai 1 sampai 5 sebagai berikut:

Tabel 6. Skala Likert

Kepentingan		Kinerja	
Nilai	Arti	Nilai	Arti
1	Sangat tidak penting	1	Sangat tidak baik
2	Tidak penting	2	Tidak baik
3	Netral	3	Cukup
4	Penting	4	Baik
5	Sangat penting	5	Sangat baik

Penelitian ini menggunakan angket yang berisi butir-butir pertanyaan yang diberikan pada responden untuk diberikan jawaban atau tanggapan. Adapun kisi-kisi angket dalam penelitian ini disajikan sebagai berikut:

Tabel 7. Kisi-kisi Instrumen Pelayanan Dosen

Aspek	Indikator	No Item	Jumlah Item
Kehandalan	Kemampuan menyampaikan materi	1,2,3,4,5,6	6
	Kemampuan mengelola kelas	7	1
	Kedisiplinan	8,9	2
Daya Tanggap	Kesediaan dosen membantu kesulitan pembelajaran mahasiswa	10,11,14	3
	Kecepatan dalam menanggapi masalah pembelajaran mahasiswa	12,13	2
Jaminan	Sikap dosen ketika di dalam maupun diluar kelas	15	1
	Pemberian nilai	16,17	2
Empati	Memahami kebutuhan, keinginan, dan masalah mahasiswa	18,19,20	3
	Perhaian guru	21,22	2
Bukti Fisik	Sarana fisik pembelajaran	23	1
	Penampilan guru	24	1

Tabel 8. Kisi-kisi Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik

Aspek	Indikator	No Item	Jumlah Item
Kehandalan	Kemampuan dalam memberikan pelayanan	1,2,3	3
	Kemampuan berbahasa & ketepatan pelayanan	4,5,8	3
	Pengetahuan karyawan tentang informasi yang dibutuhkan siswa	6,7	2
Daya Tanggap	Kesediaan karyawan membantu siswa	9,10,13	3
	Kecepatan dalam menanggapi masalah atau keluhan siswa	11,12	2
Jaminan	Sikap karyawan saat melayani siswa	14,15	2
	Kerahasiaan	16,17	2
Empati	Memahami kebutuhan, keinginan, dan masalah mahasiswa	18,19	2
	Perhaian karyawan pada siswa	20,21	2
Bukti Fisik	Kelengkapan sarana prasarana untuk menunjang pelayanan adminitrasi akademik	22,23,24	3
	Penampilan karyawan	25	1

G. Uji Coba Instrumen

Sebelum digunakan terlebih dahulu diuji coba. Uji coba instrument penelitian perlu dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kevalidan dan keandalan instrumen yang digunakan dalam penelitian. Instrumen yang valid dan reliabel merupakan syarat untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid dan reliabel dari siswa SMA Maitreyawira Palembang.

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Menurut Suharsimi Arikunto (2013: 211) sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang. Uji validitas menurut Suharmini Arikunto dilakukan dengan menggunakan rumus *Product Moment*, sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[(N \sum X^2) - (\sum X)^2]} \sqrt{[(N \sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r_{xy} : koefisien validitas

N : jumlah subyek atau responden

$\sum X$: jumlah skor butir pertanyaan

$\sum Y$: jumlah skor total pertanyaan

$\sum xy$: jumlah perkiraan skor butir dengan skor total

$(\sum x^2)$: total kuadrat skor butir pertanyaan

$(\sum y^2)$: total kuadrat skor total pertanyaan

(Sugiyono, 2010: 255)

Untuk menghindari terjadinya over estimasi saat menghitung korelasi item dengan skor total, item yang dihitung tersebut masuk juga dalam

skor item total, maka angka korelasi tersebut perlu dikoreksi dengan menggunakan teknik korelasi Part Whole dengan rumus:

$$r_{pq} = \frac{(r_{xy})(SD_Y) - (SD_X)}{\sqrt{(SD_Y)^2 + (SD_X)^2 - 2(r_{xy})(SD_X)(SD_Y)}}$$

Keterangan:

- r_{pq} = Koefisien korelasi setelah dikoreksi
- r_{xy} = Koefisien korelasi sebelum dikoreksi
- SD_X = Standard Deviasi skor item
- SD_Y = Standard Deviasi skor total item

Sugiyono (2010: 188) dari hasil analisis dapat dilihat bahwa jika hasil koefisien validitas/ r_{hitung} bernilai positif dan memenuhi syarat minimum sama dengan atau $> 0,3$ maka instrumen tersebut dikatakan valid dan dapat digunakan untuk pengukuran dalam pengumpulan data penelitian, sebaliknya jika korelasi butir memiliki nilai $r_{hitung} < r_{table}$ 0,3, maka disimpulkan bahwa butir tersebut tidak valid (dinyatakan gugur). Teknik ini diolah dengan menggunakan *software SPSS 19*.

Tabel 9. Validitas Kuesioner Kinerja Pelayanan Guru dalam Proses Pembelajaran

Kode Kuesioner	Corrected Item-Total Correlation	r table	Keterangan
Re 1	,536	0,3	Valid
Re 2	,632	0,3	Valid
Re 3	,637	0,3	Valid
Re 4	,522	0,3	Valid
Re 5	,650	0,3	Valid
Re 6	,598	0,3	Valid
Re 7	,604	0,3	Valid
Re 8	,390	0,3	Valid
Re 9	,671	0,3	Valid
Res 10	,817	0,3	Valid
Res 11	,774	0,3	Valid
Res 12	,623	0,3	Valid
Res 13	,689	0,3	Valid
Res 14	,743	0,3	Valid
Ass 15	,325	0,3	Valid
Ass 16	,792	0,3	Valid
Ass 17	,627	0,3	Valid
Emp 18	,618	0,3	Valid
Emp 19	,635	0,3	Valid
Emp 20	,690	0,3	Valid
Emp 21	,325	0,3	Valid
Emp 22	,598	0,3	Valid
Tang 23	,688	0,3	Valid
Tang 24	,549	0,3	Valid

Tabel 10. Validitas Kuesioner Kepentingan Pelayanan Guru dalam Proses Pembelajaran

Kode Kuesioner	Corrected Item-Total Correlation	r table	Keterangan
Re 1	,304	0,3	Valid
Re 2	,471	0,3	Valid
Re 3	,593	0,3	Valid
Re 4	,675	0,3	Valid
Re 5	,643	0,3	Valid
Re 6	,626	0,3	Valid
Re 7	,490	0,3	Valid
Re 8	,419	0,3	Valid
Re 9	,627	0,3	Valid
Res 10	,394	0,3	Valid
Res 11	,541	0,3	Valid
Res 12	,415	0,3	Valid
Res 13	,492	0,3	Valid
Res 14	,561	0,3	Valid
Ass 15	,659	0,3	Valid
Ass 16	,534	0,3	Valid
Ass 17	,605	0,3	Valid
Emp 18	,497	0,3	Valid
Emp 19	,420	0,3	Valid
Emp 20	,416	0,3	Valid
Emp 21	,550	0,3	Valid
Emp 22	,584	0,3	Valid
Tang 23	,594	0,3	Valid
Tang 24	,641	0,3	Valid

Tabel 11. Validitas Kuesioner Kinerja Pelayanan Administrasi Akademik

Kode Kuesioner	Corrected Item- Total Correlation	r table	Keterangan
Re 1	,462	0,3	Valid
Re 2	,631	0,3	Valid
Re 3	,507	0,3	Valid
Re 4	,611	0,3	Valid
Re 5	,626	0,3	Valid
Re 6	,537	0,3	Valid
Re 7	,629	0,3	Valid
Re 8	,618	0,3	Valid
Re 9	,692	0,3	Valid
Res 10	,717	0,3	Valid
Res 11	,613	0,3	Valid
Res 12	,516	0,3	Valid
Res 13	,367	0,3	Valid
Res 14	,610	0,3	Valid
Ass 15	,407	0,3	Valid
Ass 16	,328	0,3	Valid
Ass 17	,539	0,3	Valid
Emp 18	,506	0,3	Valid
Emp 19	,507	0,3	Valid
Emp 20	,600	0,3	Valid
Emp 21	,481	0,3	Valid
Emp 22	,518	0,3	Valid
Tang 23	,449	0,3	Valid
Tang 24	,419	0,3	Valid
Tang 25	,357	0,3	Valid

Tabel 12. Validitas Kuesioner Kepentingan Pelayanan Administrasi Akademik

Kode Kuesioner	Corrected Item- Total Correlation	r table	Keterangan
Re 1	,592	0,3	Valid
Re 2	,456	0,3	Valid
Re 3	,694	0,3	Valid
Re 4	,317	0,3	Valid
Re 5	,446	0,3	Valid
Re 6	,728	0,3	Valid
Re 7	,432	0,3	Valid
Re 8	,728	0,3	Valid
Re 9	,728	0,3	Valid
Res 10	,653	0,3	Valid
Res 11	,562	0,3	Valid
Res 12	,694	0,3	Valid
Res 13	,710	0,3	Valid
Res 14	,473	0,3	Valid
Ass 15	,440	0,3	Valid
Ass 16	,473	0,3	Valid
Ass 17	,523	0,3	Valid
Emp 18	,363	0,3	Valid
Emp 19	,535	0,3	Valid
Emp 20	,535	0,3	Valid
Emp 21	,490	0,3	Valid
Emp 22	,535	0,3	Valid
Tang 23	,439	0,3	Valid
Tang 24	,562	0,3	Valid
Tang 25	,623	0,3	Valid

Penelitian validitas dilakukan terhadap semua atribut pada bagian kinerja dan kepentingan pelanggan yang meliputi lima variabel yaitu pengujian validitas dilakukan terhadap semua atribut yang meliputi 5 variabel yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Pengambilan keputusan item yang valid dengan cara membandingkan nilai hasil korelasi part whole (r_{bt}) dengan taraf signifikan 5 %. Jika nilai r_{bt} pada hasil analisis positif atau p < 0,05 maka item dinyatakan valid, sebaliknya jika nilai r_{bt} pada hasil analisis negative maka item tidak valid (Hadi, 2000), dengan taraf signifikan 5 % maka diperoleh nilai r tabel 0,3. Berdasarkan hasil yang dapat dilihat pada lampiran, bahwa semua butir pertanyaan dalam kuesioner untuk pelayanan dosen dalam proses pembelajaran dan pelayanan administrasi akademik semuanya valid. Hal ini dikarenakan nilai r hitung dari masing-masing butir pertanyaan lebih besar atau sama dengan nilai r tabel.

2. Uji Reliabilitas

Instrumen dikatakan reliabel apabila instrumen tersebut mampu mengungkapkan data yang bias dipercaya dan sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya. Menurut Suharsimi Arikunto (2013: 221) reabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *alpha cronbach* sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

- r_{11} : reliabilitas instrumen
- $\sum \sigma_b^2$: jumlah varian butir
- σ_b^2 : jumlah varian total
- k : banyaknya butir pertanyaan

(Suharsimi Arikunto, 2013: 231)

Untuk mengetahui reliabilitas instrumen dilakukan uji statistic *alpha cronbach* yang terdapat dalam *Software SPSS 19.0*. Menurut Nunnaly dalam Ghazali (2005: 46), suatu instrumen dikatakan reliable apabila hasil perhitungan *Apha Cronbach* menunjukan nilai lebih besar dari 0,70.

Tabel 13. Hasil Uji Reliabilitas Intrumen Pelayanan Dosen dalam Proses Pembelajaran

Nama	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kinerja	0,915	Reliabel
Kepentingan	0,921	Reliabel

Tabel 14. Hasil Uji Reliabilitas Intrumen Pelayanan Administrasi Akademik

Nama	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kinerja	0,920	Reliabel
Kepentingan	0,911	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas, hal ini menunjukkan bahwa semua item pertanyaan untuk mengukur variabel *importance* dan *performance* pelayanan pendidikan adalah reliabel karena mempunyai nilai alpha >0,7 sehingga instrumen dapat digunakan untuk penelitian berikutnya.

H. Teknik Analisis Data

1. Analisis deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran secara deskriptif mengenai jawaban responden terhadap kualitas pelayanan pendidikan di SMA Maitreyawira, analisis ini merupakan analisis yang mnguraikan data hasil penelitian tanpa melakukan pengujian. Analisis ini disajikan dalam bentuk tabel frekuensi. Pengolahan distribusi frekuensi ini dilakukan dengan membuat kelompok atau nilai skor total dari jawaban responden. Menurut Sugiyono (2013) termasuk dalam statistik deskriptif antara lain adalah penyajian data melalui tabel, grafik, diagram, lingkaran,

pictogram, perhitungan modus, median, mean perhitungan penyebaran data dan perhitungan persentase.

2. Analisis Tingkat Kesesuaian *Importance* dan *Performance*

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap instrument yang digunakan dalam penelitian ini, langkah selanjutnya adalah mengolah data dan menganalisis data. Analisis data dilakukan dalam penelitian ini adalah supaya dapat menyajikan kumpulan data hasil pengukuran menjadi satu informasi yang dapat dibaca dan berguna. Analisis yang dilakukan adalah *gap analysis*, tingkat kesesuaian dari *importance* dan *performance*, uji beda serta dilakukan pemetaan prioritas dengan IPA. Berdasarkan data yang akan diperoleh dari hasil penilaian responden terhadap variabel *importance* dan *performance* dari masing-masing layanan dosen dan layanan administrasi akademik dilakukan perhitungan kesesuaian antara tingkat kepentingan dari siswa SMA Maitreyawira Palembang terhadap tingkat kinerja yang dilaksanakan oleh sekolah.

Tingkat kesesuaian adalah hasil yang diperoleh dari perbandingan antara skor kinerja dengan skor kepentingan. Dari tingkat kesesuaian yang diperoleh ini diharapkan dapat dipakai sebagai acuan dalam menentukan prioritas peningkatan atribut kualitas layanan yang mempengaruhi penilaian mahasiswa terhadap kinerja layanan pendidikan yang diterima. Dalam menentukan tingkat kesesuaian ini ada dua variabel yang dihitung, yaitu variabel X yang mewakili kinerja dan variabel Y yang mewakili kepentingan mahasiswa.

Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut (Supranto, 2011: 241):

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

Dimana:

Tki = Tingkat Kesesuaian Responden

Xi = Skor Penilaian Kinerja

Yi = Skor penilaian Kepentingan

Tahap selanjutnya adalah menghitung skor rata-rata kualitas layanan SMA Maitreyawira Palembang dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Dimana;

\bar{X} = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kinerja

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden X Y

3. *Gap Analysis*

Perbedaan antara harapan dan kenyataan atas kualitas layanan yang diterima oleh mahasiswa inilah yang disebut dengan *gap* atau kesenjangan, dalam penelitian ini peneliti menggunakan *gap* ke lima dalam kualitas layanan menurut Parasuraman et.al (1990) karena *gap* kelima tersebut paling penting dalam kualitas layanan yang didefinisikan sebagai kesenjangan antara layanan yang diharapkan (ekspektasi) dengan layanan yang dirasakan (persepsi). Nilai kesenjangan antara layanan yang dirasakan dan layanan yang diharapkan konsumen juga disebut sebagai skor SERVQUAL atau skor dari kualitas layanan yang dirumuskan sebagai berikut (Tjiptono, 2008: 121):

$$\text{Skor SERVQUAL} = \text{Skor Persepsi (P)} - \text{Skor ekspektasi (I)}$$

Kesenjangan ini terjadi karena konsumen mempersepsikan layanan yang diterima berbeda dengan pemberi layanan. Menurut Parasuraman, tujuan utama dari analisis SERVQUAL adalah untuk dapat mengungkapkan secara

lebih luas kekurangan maupun kekuatan kualitas layanan yang adadalam satu institusi, ada tiga *guidlines* yang dikemukakan saat menggunakan analisis SERVQUAL, yaitu:

- a. Analisis *gap* per atribut layanan
- b. Analisis *gap* perdimensi
- c. Analisis *gap* secara keseluruhan semua atribut layanan dari lima dimensi.

4. Uji Beda *Performance* dan *Importance*

Selanjutnya untuk mengetahui signifikan atau tidaknya perbedaan antara pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dipersepsikan, digunakan peralatan statistik uji beda rata-rata (uji t) dengan metode sampel berpasangan. Uji beda dengan *paired sampel t test* dilakukan untuk membandingkan perbedaan *mean* antar kepentingan (*importance*) mahasiswa dan persepsi mahasiswa terhadap kinerja (*performance*) kualitas layanan pendidikan di SMA Maitreyawira Palembang, dan perbandingan dilakukan terhadap kelompok sampel yang sama. nilai *mean*, baik *mean importance* maupun *performance*, dari masingmasing item per dimensi di input kedalam SPSS 19 *software*, yang kemudian data dilakukan perbandingan *mean*.

5. *Importance and Performance Analysis Methode (IPA)*

Analisis IPA dilakukan dengan menggunakan SPSS 19 yang menyediakan fasilitas analisis *graphs scatter/dot* yang hasilnya berupa gambar diagram kartesius. Diagram kartesius merupakan suatu bangun persegi yang dibagi dalam empat bagian dengan dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X dan Y), dan X merupakan rata-rata dari skor tingkat penilaian kinerja sedangkan Y adalah rata-rata dari skor tingkat kepentingan. Tujuan analisis IPA ini adalah untuk mengidentifikasi atribut kepentingan layanan pendidikan berada dikuadran A, B, C, atau D dalam diagram kartesius.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, 2012. "Service Quality And Students' Satisfaction At Higher Learning Institutions: A Case Study Of Malaysian University Competitiveness" *Internasional Journal Of Management Dan Strategi (IJMS) 2012, VOL . NO.3, Issue 5.* Buchari, Alma 2005. "Pemasaran Stratifik Jasa Pendidikan". Bandung: Alfabeta.
- Astuti, Tutut Dewi. 2009. *Analisis Perbedaan Harapan Kualitas Jasa Pendidikan Studi Empiris Pada Program Studi AKUNTANSI di Perguruan Tinggi di Yogyakarta. Jurnal Fenomen, Vol. 7 No 1:1-12*
- Azwar, S. 2012. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. BPS. 2012. *Satistik Indonesia tahun 2012*. Jakarta: Badan Pusat Statistik BPS. 2012. *Statistical Yearbook of Indonesia 2015*. Jakarta: Badan Pusat Statistik
- Cronin, JJ Joseph and Taylor, Steven. A. 1992. *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. Journal of Marketing, Vol.56 No 3:55-68.*
- Endar, Sugiarto. 1999. "Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa". Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Pemasaran Jasa Jawa Timur*: Banyumedia Publishing
- Fandy, Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: ANDI OFFSET
- Hadari, Nawawi. 2006. "Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan". Yogyakarta: UGM Press.
- Indah Dwi, Prasetyaningrum. 2009. *Analisis Pengaruh Pembelajaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus Pada Undaris Unggaran)*. Semarang: Tesis. Diakses dari alamat http://eprints.undip.ac.id/17785/1/Indah_Dwi_Prasetyaningrum.pdf pada Selasa, 7 April 2015.
- Irfan Fahmi. 2010. "Manajemen Kinerja" Bandung: Alfabeta.
- Jamiluddin. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan Pada Kepuasan Mahasiswa Program studi Magister Manajemen Universitas Gadjah Madha. Tesis: UGM
- Kementerian Riset Teknologi dan pendidikan Tinggi. 2015. *Peraturan Menteri Riset Teknologi Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi*, Jakarta: Kementerian Setneg RI.
- Kotler Philip and Armstrong G. 2008. "Prinsip-Prinsip Dasar Pemasaran". Jakarta: Erlangga.

- Kotler, Philip and Kervin Lane Keller. 2009. *Marketing Management 13th Edition*. (Alih bahasa: Bob Sabran). Jakarta: ERLANGGA. Penjaminan Mutu FE UNY. 2016. *Laporan Mutu Pendidikan Ekonomi dan FE UNY Tahun 2015 Serta Emonev PBM tahun 2015*. Yogyakarta: UNY.
- Rosi, Setyorini. 2015. "Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Di Program Magister Sains dan Doktor Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Gadjah Mada: Penerapan Model Servqual Gap- 5 Dan IPA". Yogyakarta: Tesis UGM.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: CV. Alfabeta. Suharmini, Supriyanto, Ismurrochman. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan mahasiswa Program studi Manajemen FISE UNY*. Yogyakarta: Skripsi.
- Suryanto. 2015. Studi Tentang Tingkat Kepuasan Mahasiswa Ditinjau dari Kualitas Layanan dan Semester yang Ditempuh di Fakultas Filsafat UGM. Yogyakarta : Tesis
- Sutikno, M. S. 2009. "Belajar dan Pembelajaran". Bandung : Prospect.
- Hadi Sutrisno 1995. *Analisis regresi*. Yogyakarta: Andioffset. Thersia Ifi Wilis. 2015. "Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Gap Analysis dan IPA Pada Restoran Fusion Food". UGM: Skripsi
- Tutik Wahyuningsih, dkk. 2013. Kepuasan Mahasiswa FKIP UNS Atas Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Akademik. *Jurnal Pendidikan Bisnis dan Ekonomi (BISE)*. Vol. 1 Tahun 2013.
- Tjiptono,F., 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: penerbit Andi
- Tjiptono,F., 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono,F., 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia.
- Tjiptono,F., 2011. *Service, Quality Dan Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Ardi