



ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA SMK ANTONIUS SEMARANG

Herwin Hamonangan Sinaga, S.Kom, MM

Abstraksi

Kualitas layanan jasa dapat diukur dengan melihat seberapa jauh efektifitas layanan jasa dapat mempertipis kesenjangan antara harapan dengan layanan jasa yang diberikan dan Tingkat kepuasan siswa atas suatu pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara harapan siswa terhadap kualitas pelayanan yang diinginkannya dengan kenyataan yang diterimanya. Oleh sebab itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar tingkat harapan dan kinerja dari sarana, prasarana, guru, karyawan, kurikulum, dan tata pamong. pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen kuesioner, dan siswa SMK Antonius Semarang menjadi responden.

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode analisis kepentingan kinerja. Hasil menunjukkan bahwa terdapat 5 indikator yang masuk dalam kuadran A, yaitu prioritas utama, 13 indikator yang masuk dalam kuadran B (persepsi dan harapan sudah sesuai), yang masuk dalam kuadran C ada 10 indikator (dunulai rendah prioritasnya), dan ada 7 indikator yang masuk dalam kuadran D (dinilai berlebihan oleh siswa).

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan, Sarana, Prasarana, Guru, Karyawan, Kurikulum, dan Tata Pamong*

PENDAHULUAN

Kebutuhan akan kualitas pendidikan saat ini semakin diperhatikan oleh masyarakat. Saat ini sebagian besar masyarakat rela mengorbankan biaya yang tinggi asalkan mendapatkan pendidikan yang berkualitas dan menjanjikan akan masa depan yang lebih baik. Pendidikan saat ini sangat menentukan ke arah mana seseorang akan melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi.

Salah satu instansi pendidikan di kota semarang adalah sekolah menengah kejuruan (SMK) Antonius. Sekolah ini

merupakan lembaga pendidikan formal yang berada dibawah naungan yayasan budi luhur. Sekolah ini memiliki program-program keahlian diantaranya akuntansi, administrasi perkantoran dan pemasaran. Sekolah ini memiliki beberapa fasilitas untuk mendukung berbagai kegiatan akademik, beberapa fasilitas yang terdapat di SMK Antonius adalah : lab. komputer dan bahasa; unit kesehatan sekolah (UKS); kantin; bank mini dan perpustakaan.

Data menunjukkan bahwa dari tahun 2005 – 2010 terjadi peningkatan siswa yang mengundurkan diri, yakni 24 orang keluar pada tahun ajaran 2005-2006, 26 orang siswa keluar

pada tahun ajaran 2006-2007, 25 orang keluar pada tahun ajaran 2007-2008, 22 orang keluar pada tahun ajaran 2008-2009 dan 28 orang siswa keluar pada tahun ajaran 2009-2010. Peningkatan tersebut dapat terjadi karena ketidakpuasan siswa terhadap pelayanan pendidikan yang dialami di SMK Antonius. Oleh sebab itu pihak yayasan dan sekolah merasa perlu melakukan strategi – strategi agar siswa-siswi dapat menyelesaikan pendidikannya di SMK Antonius. Salah satu yang harus dilakukan adalah meningkatkan kepuasan siswa dalam menjalani pendidikannya di SMK Antonius. Namun upaya – upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan senantiasa berhubungan erat dengan kualitas layanan yang diberikan oleh pihak sekolah.

Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sejauh mana tingkat kepuasan siswa SMK Antonius terhadap kinerja SMK Antonius ditinjau dari kesenjangan antara jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan.

Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis seberapa besar tingkat harapan siswa dan kinerja Sarana SMK Antonius Semarang
2. Untuk menganalisis seberapa besar tingkat harapan siswa dan kinerja Prasarana SMK Antonius Semarang
3. Untuk menganalisis seberapa besar tingkat harapan siswa dan kinerja Guru SMK Antonius Semarang
4. Untuk menganalisis seberapa besar tingkat harapan siswa dan kinerja Karyawan SMK Antonius Semarang

5. Untuk menganalisis seberapa besar tingkat harapan siswa dan kinerja Kurikulum SMK Antonius Semarang
6. Untuk menganalisis seberapa besar tingkat harapan siswa dan kinerja Tata Pamong SMK Antonius Semarang

TELAAH PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan totalitas bentuk dari karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan – kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi (Kotler, 2000). Kualitas layanan jasa dapat diukur dengan melihat seberapa jauh efektifitas layanan jasa dapat mempertipis kesenjangan antara harapan dengan layanan jasa yang diberikan.

Tjiptono (2005:110) menyatakan bahwa kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, pelayanan, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Contoh, lokasi, biaya, status akreditasi, jumlah dan kualifikasi staf dan guru. Lebih lanjut Tjiptono, dkk (2008 : 67) menyatakan bahwa dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan, produk yang ditawarkan organisasi harus berkualitas. Karena kualitas memiliki sejumlah level: universal (sama dimanapun), kultural (tergantung sistem nilai budaya), sosial (dibentuk oleh kelas sosial ekonomi, kelompok etnis, keluarga, teman sepeergaulan), dan personal (tergantung preferensi atau selera setiap individu). Kualitas layanan berkontribusi signifikan bagi pengembangan diferensiasi, positioning, dan strategi bersaing setiap organisasi pemasaran, baik perusahaan

manufaktur maupun penyedia jasa.

Kualitas pelayanan secara umum dapat dibentuk oleh lima variabel yaitu (Parasuraman et.al, 1990):

1. *Tangible* (keterwujudan)
2. *Reliability* (kehandalan)
3. *Responsiveness* (daya tanggap)
4. *Assurance* (jaminan)
5. *Empathy* (empati)

Meskipun variabel kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman et. al (1990) tersebut telah terbukti valid diberbagai industri namun variabel tersebut tetap saja memiliki kekurangan terutama dalam penerapannya kepada industri jasa pendidikan. Bahkan Carman (1990) menyatakan bahwa variabel – variabel tersebut tidaklah cukup bagi penerapannya dalam suatu bidang pelayanan jasa karena ada beberapa variabel kualitas pelayanan yang hanya khusus dimiliki suatu bidang tertentu. Selain hal tersebut, kekurangan pengetahuan dan pengalaman mengenai pendidikan sekolah dan harapan yang tidak realistis yang berhubungan dengan kesuksesan siswa – siswi dalam studi mereka (Chapman, 1979). Untuk mengatasi kelemahan dari variabel – variabel dalam kualitas pelayanan yang telah dikembangkan oleh Parasuraman et al (1990) dalam kaitannya dengan penerapannya pada industri jasa pendidikan maka sebuah metode alternatif untuk mengukur kualitas pelayanan dalam penelitian ini akan disarankan pada paradigma kepentingan-kinerja. Hal ini merupakan sesuatu yang lebih beralasan untuk mengasumsikan bahwa ketika para siswa mengevaluasi kualitas pengalaman pendidikan mereka, mereka mungkin menempatkan kepentingan yang

berbeda-beda dalam kriteria yang berbeda. Martila dan James (1977) mengembangkan sebuah gambaran dua dimensi yang menunjukkan pentingnya penilaian kepentingan dan kinerja bagi atribut – atribut yang digunakan untuk mengukur atau menilai kualitas terhadap sebuah pelayanan yang khusus.

Pada penelitian ini akan dikembangkan dimensi variable kualitas layanan yang sesuai dengan keadaan di SMK Antonius, diantaranya adalah sarana, prasarana, guru, karyawan, kurikulum, dan Tata pamong.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian



Sumber: Supranto (2006) dan dikembangkan untuk tesis ini

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diambil secara langsung oleh peneliti dari sumber asli, tidak melalui perantara. Data primer dalam penelitian ini secara khusus dikumpulkan oleh peneliti dan berhubungan langsung dengan masalah yang diteliti dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuisisioner secara langsung kepada reponden yaitu siswa - siswi SMK Antonius.

Data sekunder dalam penelitian ini dikumpulkan dari literatur – literatur dan jurnal-jurnal yang mendukung dengan penelitian ini.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah siswa SMK Antonius, meliputi kelas X, XI dan XII pada semua jurusan sebanyak 100 orang. Teknik sampling yang dipergunakan pada penelitian ini adalah *Proportional stratified random sampling* yaitu pengambilan sampel berdasarkan atas jumlah siswa di masing-masing kelas dan jurusan. ukuran sampel/ responden dapat ditentukan dengan rumus Slovin yaitu :

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

Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan instrumen atau alat penelitian berupa pengisian kuesioner secara perseorangan. Kuesioner yang disebar ke responden adalah kuesioner dengan format Likert, yang terdiri dari skala 1 – 5, dimana setiap responden diminta menilai tingkat kepentingan dan kepuasan berdasarkan kinerja sekolah.

Kelima penilaian untuk tingkat kepentingan tersebut diberi bobot sebagai berikut :

1. Sangat Penting dengan skor : 5
2. Penting dengan skor : 4
3. Cukup Penting dengan skor : 3
4. Tidak Penting dengan skor : 2
5. Sangat Tidak Penting dengan skor : 1

Untuk penilaian kepuasan pelanggan berdasarkan kinerja perusahaan, adalah dinilai sebagai berikut :

1. Sangat Setuju dengan skor : 5
2. Setuju dengan skor : 4
3. Cukup Setuju dengan skor : 3
4. Tidak Setuju dengan skor : 2
5. Sangat Tidak Setuju dengan skor : 1

TEKNIK ANALISIS

Analisis data adalah proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Metode yang dipilih untuk menganalisis data harus sesuai dengan pola penelitian dan variabel yang akan diteliti. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Importance Performance Analysis* (John A. Martila and John C. James, 1977: 77-79) atau *Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja/ Kepuasan Pelanggan*.

Pengukuran Tingkat Kesesuaian / Kepuasan Siswa

Dalam pelaksanaan penelitian, metode ini akan digunakan untuk menganalisis secara deskriptif kualitas jasa, dilihat berdasarkan tingkat kesesuaian antara jasa yang diharapkan (kepentingan pelanggan) dengan jasa yang dirasakan (kinerja perusahaan). Tingkat kesesuaian yang dimaksud dalam pelaksanaan penelitian adalah hasil perbandingan skor nilai jasa yang diharapkan (kepentingan

pelanggan) dengan skor nilai jasa yang dirasakan (kinerja perusahaan). Perhitungan tingkat kesesuaian dilakukan untuk mengetahui urutan prioritas atribut – atribut dari dimensi kualitas yang menjadi prioritas perbaikan yang dinilai berdasarkan persentase perbandingan nilai kinerja dengan tingkat kepentingan atribut menurut penilaian dari responden.

Formula yang digunakan untuk penilaian tingkat kesesuaian adalah (Supranto (2006:241), Kaihatu (2008), Giantari dkk (2008)

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan :

X_i = skor penilaian kinerja perusahaan / jasa yang dirasakan

Y_i = skor penilaian kepentingan pelanggan / jasa yang diharapkan

Diagram Kartesius

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat kuadran yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (\bar{X}, \bar{Y}), dimana \bar{X} merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja seluruh factor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan siswa dan \bar{Y} adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh factor yang mempengaruhi kepuasan siswa. Hal tersebut diatas digunakan Untuk mengetahui posisi masing – masing atribut sarana, prasarana, guru, karyawan, kurikulum, dan tata pamong dalam diagram kartesius, dengan cara mencari rata-rata dari jumlah skor rata-rata dari kinerja sekolah dan tingkat kepentingan siswa terhadap tiap-tiap atribut sarana,

prasarana, guru, karyawan, kurikulum, dan tata pamong. Adapun rumus untuk menentukan rata-rata dari rata-rata tingkat kinerja dan kepentingan tersebut adalah sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}}{k} \quad \bar{Y} = \frac{\sum \bar{Y}}{k}$$

Keterangan:

\bar{X} = skor rata-rata penilaian jasa yang dirasakan

\bar{Y} = skor rata-rata penilaian jasa yang diharapkan

\bar{X} = rata-rata dari rata-rata penilaian jasa yang dirasakan

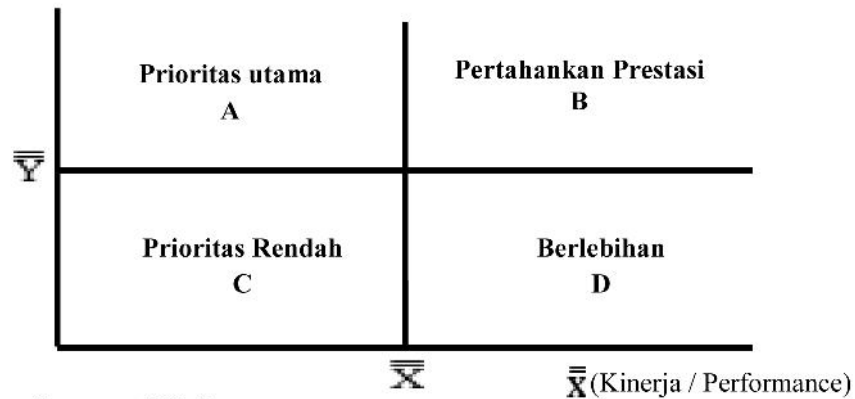
\bar{Y} = rata-rata dari rata-rata penilaian jasa yang diharapkan

k = banyaknya faktor

Setelah perhitungan untuk setiap atribut dilakukan, maka selanjutnya akan diukur tingkat kepuasan siswa terhadap sarana, prasarana, guru, karyawan, kurikulum dan tata pamong dengan cara memetakan hasil analisa data tersebut diatas kedalam diagram kartesius yang dibagi dalam empat kuadran diantaranya : kuadran A (konsentrasi di sini), kuadran B (Pertahankan prestasi), Kuadran C (Prioritas rendah), dan kuadran D (Berlebihan).

Setiap pernyataan akan dipetakan atau diposisikan kedalam diagram kartesius, sebagai berikut :

\bar{Y} (Harapan / importance)



Sumber : Supranto (2006)

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Analisis Tingkat Kesesuaian / Kepuasan Siswa

No	Atribut	Skor		Tki (%)
		Harapan	kinerja	
Sarana				
1	Lingkungan sekolah aman	402	272	67.66
2	Kamar mandi/toilet bersih	425	215	50.59
3	Ruang kelas nyaman	408	252	61.76
4	SMK Antonius berada di lokasi yang nyaman, terhindar dari gangguan kebisingan	391	281	71.87
5	Ruang UKS nyaman	385	199	51.69
6	Lingkungan sekolah bersih	429	318	74.13
7	Koleksi perpustakaan lengkap	397	271	68.26
8	Ruang perpustakaan nyaman	393	306	77.86
9	Fasilitas lapangan olahraga lengkap	405	298	73.58
10	Fasilitas ruang kelas lengkap	395	231	58.48
Prasarana				
11	Areal parkir luas	388	299	77.06
12	Peralatan laboratorium computer lengkap	444	301	67.79
13	Lapangan olahraga lengkap	410	306	74.63
14	SMK Antonius menyediakan <i>business center</i> sebagai wahana kewirausahaan	394	283	71.83
15	SMK Antonius menyediakan Bursa Kerja Khusus	401	269	67.08

19	Guru berpenampilan rapi	420	349	83.10
20	Guru tidak pernah bolos untuk mengajar	401	284	70.82
21	Guru mata pelajaran mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikannya	418	337	80.62
22	Guru mampu menyampaikan pelajaran dengan baik	428	322	75.23
23	Guru berkomunikasi secara efektif dan santun dengan orangtua siswa	427	313	73.30
Karyawan				
24	Karyawan ramah melayani siswa	419	287	68.50
25	Karyawan mampu melayani orang tua siswa dengan baik	439	323	73.58
26	Karyawan terampil menangani urusan administrasi	422	299	70.85
27	Penampilan karyawan yang rapi	393	328	83.46
28	Tenaga perpustakaan mampu melayani siswa dengan baik	408	306	75.00
Kurikulum				
29	Materi pelajaran yang disampaikan sesuai dengan kebutuhan dunia kerja	426	337	79.11
30	Mata pelajaran yang saya peroleh bermanfaat untuk meningkatkan potensi diri	437	358	81.92
31	Siswa melakukan prakerin untuk memperoleh kompetensi kejuruan	448	379	84.60
32	Setiap jurusan diberi mata pelajaran kewirausahaan	452	404	89.38
Tata pamong				
33	Aturan sekolah berlaku untuk semua siswa	411	305	74.21
34	Guru BP melaksanakan program pengembangan diri dalam bentuk kegiatan konseling	431	367	85.15
35	Peraturan sekolah diterapkan dengan adil	442	355	80.32

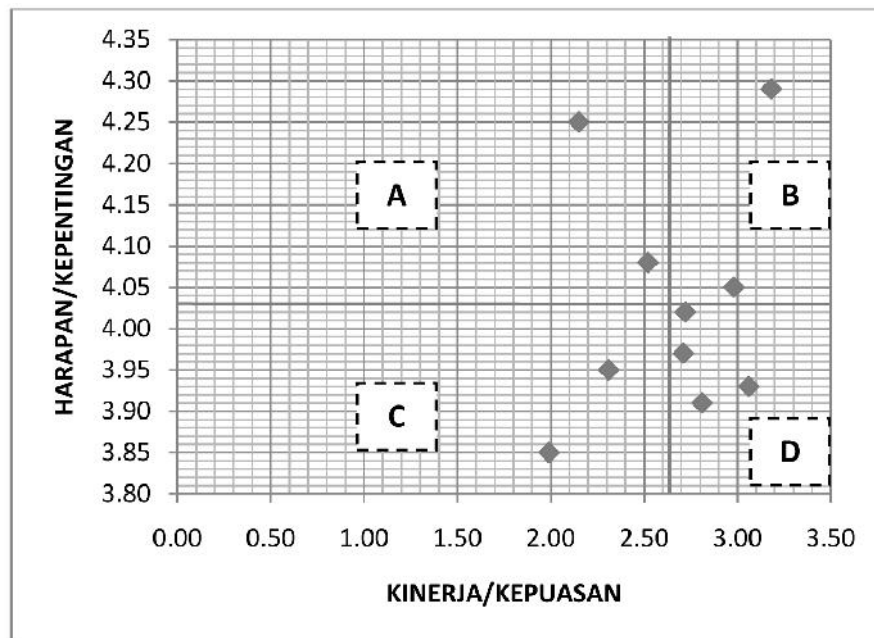
**Perhitungan Rata-Rata Penilaian Harapan Dan Kinerja Pada
Masing- Masing Indikator Dimensi Penelitian**

No	Atribut	Skor		\bar{Y}	\bar{X}	Kategori
		Harapan (Y _i)	Kinerja (X _i)			
	Sarana					
1	Lingkungan sekolah aman	402	272	4.02	2.72	Cukup memuaskan
2	Kamar mandi/toilet bersih	425	215	4.25	2.15	Tidak memuaskan
3	Ruang kelas nyaman	408	252	4.08	2.52	Tidak memuaskan
4	SMK Antonius berada di lokasi yang nyaman, terhindar dari gangguan kebisingan	391	281	3.91	2.81	Cukup memuaskan
5	Ruang UKS nyaman	385	199	3.85	1.99	Tidak memuaskan
6	Lingkungan sekolah bersih	429	318	4.29	3.18	Cukup memuaskan
7	Koleksi perpustakaan lengkap	397	271	3.97	2.71	Tidak memuaskan
8	Ruang perpustakaan nyaman	393	306	3.93	3.06	Cukup memuaskan
9	Fasilitas lapangan olahraga lengkap	405	298	4.05	2.98	Cukup memuaskan
10	Fasilitas ruang kelas lengkap	395	231	3.95	2.31	Tidak memuaskan
	Rata - Rata			4.03	2.64	
	Prasarana					
11	Areal parkir luas	388	299	3.88	2.99	Cukup memuaskan
12	Peralatan laboratorium computer lengkap	444	301	4.44	3.01	Cukup memuaskan
13	Lapangan olahraga lengkap	410	306	4.10	3.06	Cukup memuaskan
14	SMK Antonius menyediakan <i>business center</i> sebagai wahana kewirausahaan	394	283	3.94	2.83	Cukup memuaskan
15	SMK Antonius menyediakan Bursa Kerja Khusus	401	269	4.01	2.69	Tidak memuaskan
	Rata - Rata			4.07	2.92	

						memuaskan
17	Guru hadir tepat waktu dikelas untuk mengajar	399	272	3.99	2.72	Tidak memuaskan
18	Guru bersikap adil terhadap seluruh siswa	436	260	4.36	2.60	Tidak memuaskan
19	Guru berpenampilan rapi	420	349	4.20	3.49	Cukup memuaskan
20	Guru tidak pernah bolos untuk mengajar	401	284	4.01	2.84	Cukup memuaskan
21	Guru mata pelajaran mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikannya	418	337	4.18	3.37	Cukup memuaskan
22	Guru mampu menyampaikan pelajaran dengan baik	428	322	4.28	3.32	Cukup memuaskan
23	Guru berkomunikasi secara efektif dan santun dengan orangtua siswa	427	313	4.27	3.13	Cukup memuaskan
	Rata - Rata			4.19	3.09	
	Karyawan					
24	Karyawan ramah melayani siswa	419	287	4.19	2.87	Cukup memuaskan
25	Karyawan mampu melayani orang tua siswa dengan baik	439	323	4.39	3.23	Cukup memuaskan
26	Karyawan terampil menangani urusan administrasi	422	299	4.22	2.99	Cukup memuaskan
27	Penampilan karyawan yang rapi	393	328	3.93	3.28	Cukup memuaskan
28	Tenaga perpustakaan mampu melayani siswa dengan baik	408	306	4.08	3.06	Cukup memuaskan
	Rata - Rata			4.16	3.09	
	Kurikulum					
29	Materi pelajaran yang disampaikan sesuai dengan kebutuhan dunia kerja	426	337	4.26	3.37	Cukup memuaskan
30	Mata pelajaran yang saya peroleh bermanfaat untuk meningkatkan potensi diri	437	358	4.37	3.58	Cukup memuaskan
31	Siswa melakukan prakticin untuk memperoleh kompetensi kejuruan	448	379	4.48	3.79	Memuaskan
32	Setiap jurusan diberi mata pelajaran kewirausahaan	452	404	4.52	4.04	Memuaskan
	Rata - Rata			4.41	3.70	

Hasil pengukuran indikator-indikator di atas memungkinkan pihak sekolah untuk dapat menitikberatkan usaha-usaha perbaikan pada indikator yang benar-benar dianggap penting oleh siswa. Untuk melihat titik-titik tersebut, akan ditunjukkan dengan diagram kartesius.

DIAGRAM KARTESIUS



Gambar 1 diagram kartesius dimensi sarana

keberadaan indikator-indikator inilah yang dinilai sangat penting oleh siswa, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan.

Indikator-indikator yang termasuk di kuadran ini adalah :

- a) Kamar mandi/toilet bersih (2,15;4,25)
- b) Ruang kelas nyaman (2,52;4,08)

1. Kuadran A

Menunjukkan faktor-faktor atau indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan siswa SMK Antonius berada dalam kuadran ini dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh sekolah, karena

2. Kuadran B

Menunjukkan indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan siswa SMK Antonius berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah

sesuai dengan harapan siswa, sehingga dapat memuaskan siswa.

Indikator-indikator yang termasuk di kuadran ini adalah :

- a) Lingkungan sekolah bersih (3,18;4,29)
- b) Fasilitas lapangan olahraga lengkap (2,98;4,05)

3. Kuadran C

Menunjukkan bahwa indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan siswa SMK Antonius berada dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi siswa, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja.

Indikator-indikator yang termasuk di kuadran ini adalah :

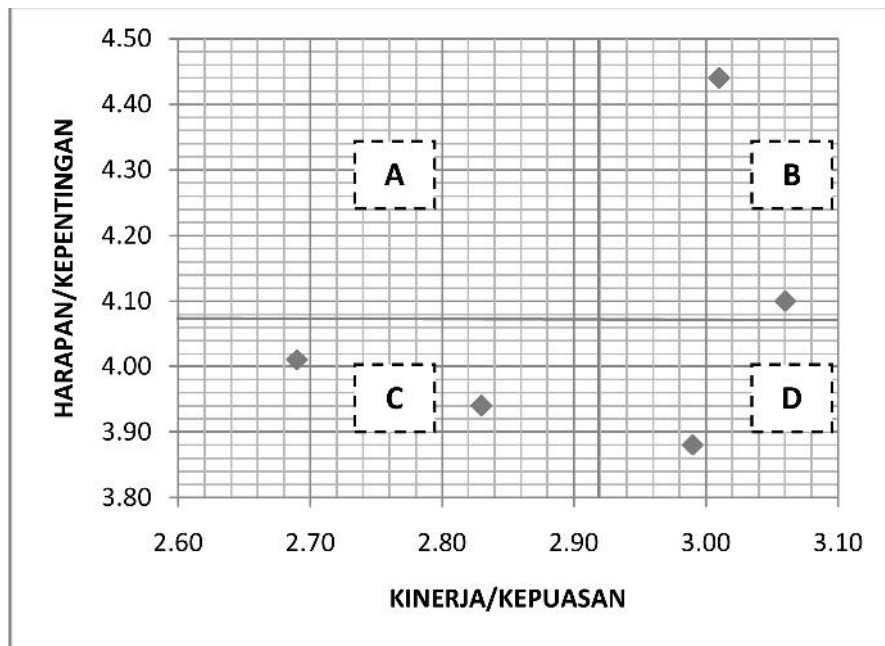
- a) Fasilitas ruang kelas lengkap (2,31;3,95)
- b) Ruang uks nyaman (1,99;3,85)

4. Kuadran D

Menunjukkan bahwa indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan siswa SMK Antonius berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena siswa menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya indikator tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh SMK Antonius, sehingga sangat memuaskan, akan tetapi menjadi lebih mahal atau menimbulkan cost.

Indikator yang tergolong pada kuadran ini adalah :

- a) Ruang perpustakaan nyaman (3,06;3,93)
- b) Lingkungan sekolah aman (2,72;4,02)
- c) Koleksi perpustakaan lengkap (2,71;3,97)
- d) SMK Antonius berada di lokasi yang nyaman, terhindar dari gangguan kebisingan (2,81;3,91)



Gambar 2 diagram kartesius dimensi prasarana

1. Kuadran A

Menunjukkan faktor-faktor atau indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan siswa SMK Antonius berada dalam kuadran ini dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh sekolah, karena keberadaan indikator-indikator inilah yang dinilai sangat penting oleh siswa, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan. Dalam hal ini tidak terdapat indikator yang termasuk di dalam kriteria ini.

2. Kuadran B

Menunjukkan indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan siswa SMK Antonius berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan harapan siswa, sehingga dapat memuaskan siswa.

Indikator-indikator yang termasuk di kuadran ini adalah :

- a) Lapangan olahraga lengkap (3,06;4,10)
- b) Peralatan laboratorium computer lengkap (3,01;4,44)

3. Kuadran C

Menunjukkan bahwa indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan siswa SMK Antonius berada dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi siswa, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja.

Indikator-indikator yang termasuk di kuadran ini adalah :

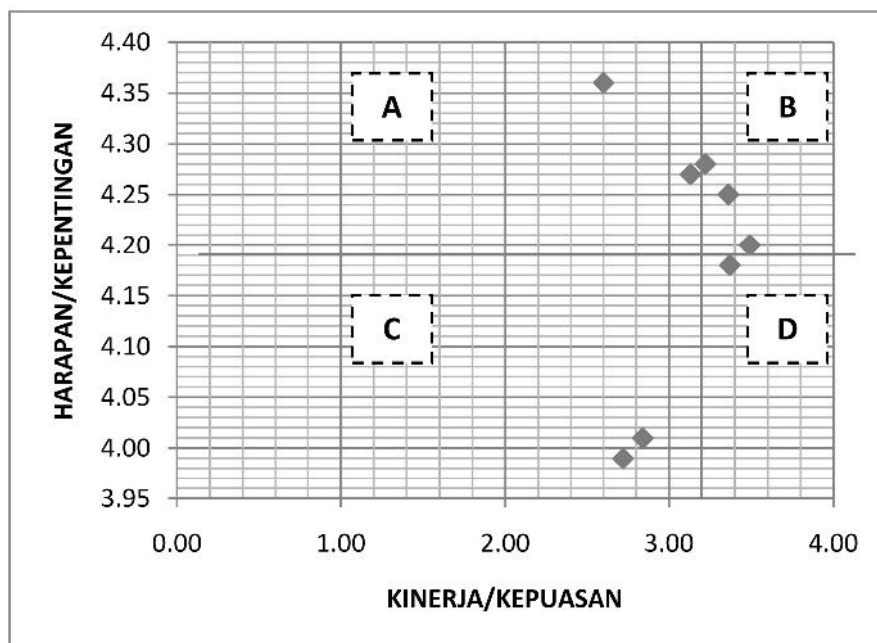
- a) SMK Antonius menyediakan bursa kerja khusus (2,69;4,01)
- b) SMK Antonius menyediakan business

center sebagai wahana kewira-usahaan (2,83;3,94)

4. Kuadran D

Menunjukkan bahwa indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan siswa SMK Antonius berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena siswa menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya indikator tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh SMK Antonius, sehingga sangat memuaskan, akan tetapi menjadi lebih mahal dan menimbulkan cost. indikator yang tergolong pada kuadran ini adalah:

- a. Areal parkir luas (2,99;3,88)



Gambar 3 diagram kartesius dimensi guru

1. Kuadran A

Menunjukkan faktor-faktor atau indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan siswa SMK Antonius berada dalam kuadran ini dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh sekolah, karena keberadaan indikator-indikator inilah yang dinilai sangat penting oleh siswa, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan.

Indikator-indikator yang termasuk di kuadran ini adalah :

- a) Guru bersikap adil terhadap seluruh siswa (2,60;4,36)

2. Kuadran B

Menunjukkan indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan siswa SMK Antonius berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah

sesuai dengan harapan siswa, sehingga dapat memuaskan siswa.

Indikator-indikator yang termasuk di kuadran ini adalah :

- a) Guru mampu menyampaikan pelajaran dengan baik (3,22;4,28)
- b) Guru berkomunikasi secara efektif dan santun dengan orangtua siswa (3,13;4,27)
- c) Guru menguasai materi pelajaran yang diampu (3,36;4,25)
- d) Guru berpenampilan rapi (3,49;4,20)

3. Kuadran C

Menunjukkan bahwa indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan siswa SMK Antonius berada dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi siswa, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja.

Indikator-indikator yang termasuk di kuadran ini adalah :

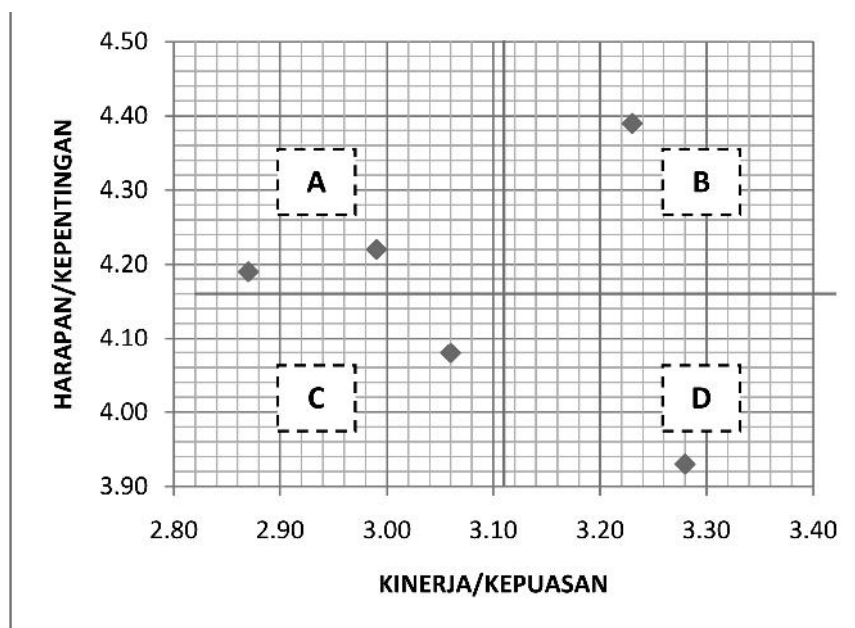
- a) Guru hadir tepat waktu dikelas untuk mengajar (2,72;3,99)
- b) Guru tidak pernah bolos untuk mengajar (2,84;4,01)

4. Kuadran D

Menunjukkan bahwa indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan siswa SMK Antonius berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya,

hal ini terutama disebabkan karena siswa menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya indikator tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh SMK Antonius, sehingga sangat memuaskan, akan tetapi menjadi lebih mahal. indikator yang tergolong pada kuadran ini adalah :

- a. Guru mata pelajaran mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikannya (3,37;4,18)



Gambar 4 diagram kartesius dimensi karyawan

1. Kuadran A

Menunjukkan faktor-faktor atau indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan siswa SMK Antonius berada dalam kuadran ini dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh sekolah, karena keberadaan indikator-indikator inilah yang dinilai sangat penting oleh siswa,

sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan.

Indikator-indikator yang termasuk di kuadran ini adalah :

- a) Karyawan ramah melayani siswa (2,87;4,19)
- b) Karyawan terampil menangani urusan administrasi (2,99;4,22)

2. Kuadran B

Menunjukkan indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan siswa SMK Antonius berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan harapan siswa, sehingga dapat memuaskan siswa.

Indikator-indikator yang termasuk di kuadran ini adalah :

- a) Karyawan mampu melayani orang tua siswa dengan baik (3,23;4,39)

3. Kuadran C

Menunjukkan bahwa indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan siswa SMK Antonius berada dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi siswa, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja.

Indikator-indikator yang termasuk di kuadran ini adalah :

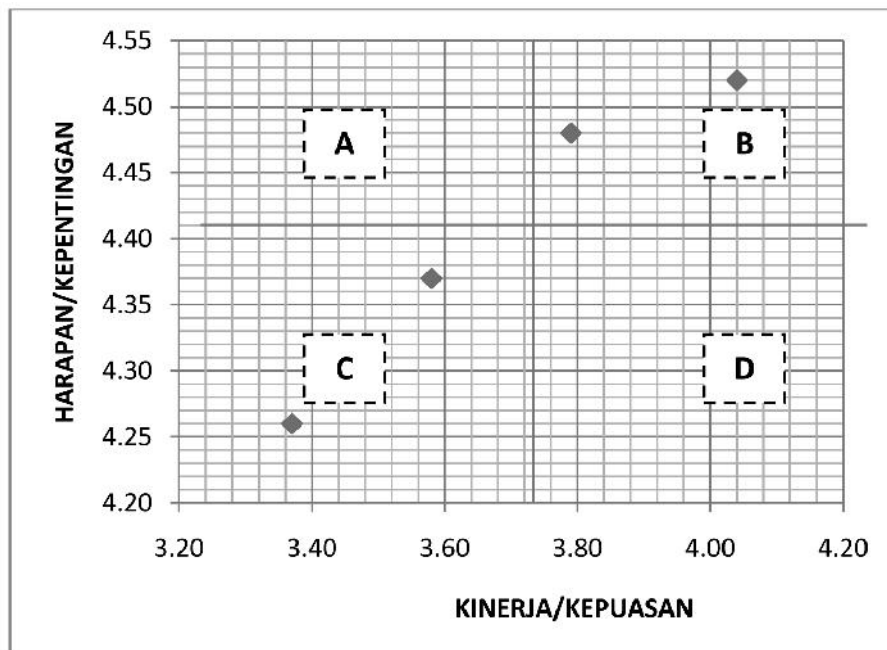
- a) Tenaga perpustakaan mampu melayani siswa dengan baik (3,06;4,08)

4. Kuadran D

Menunjukkan bahwa indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan siswa SMK Antonius berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena siswa menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya indikator tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh SMK Antonius, sehingga sangat memuaskan, akan tetapi menjadi lebih mahal dan menimbulkan cost.

Indikator yang tergolong pada kuadran ini adalah :

- a. Penampilan karyawan yang rapi (3,28;3,93)



Gambar 5 diagram kartesius dimensi kurikulum

1. Kuadran A

Menunjukkan faktor-faktor atau indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan siswa SMK Antonius berada dalam kuadran ini dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh sekolah, karena keberadaan indikator-indikator inilah yang dinilai sangat penting oleh siswa, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan. Dalam hal ini tidak terdapat indikator yang termasuk di dalam kriteria ini.

2. Kuadran B

Menunjukkan indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan siswa SMK Antonius berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan harapan dan harapan siswa, sehingga dapat memuaskan siswa.

Indikator-indikator yang termasuk di kuadran ini adalah :

- a) Siswa melakukan prakerin untuk memperoleh kompetensi kejuruan (3,79;4,48)
- b) Setiap jurusan diberi mata pelajaran kewirausahaan (4,04;4,52)

3. Kuadran C

Menunjukkan bahwa indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan siswa SMK Antonius berada dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi siswa, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja.

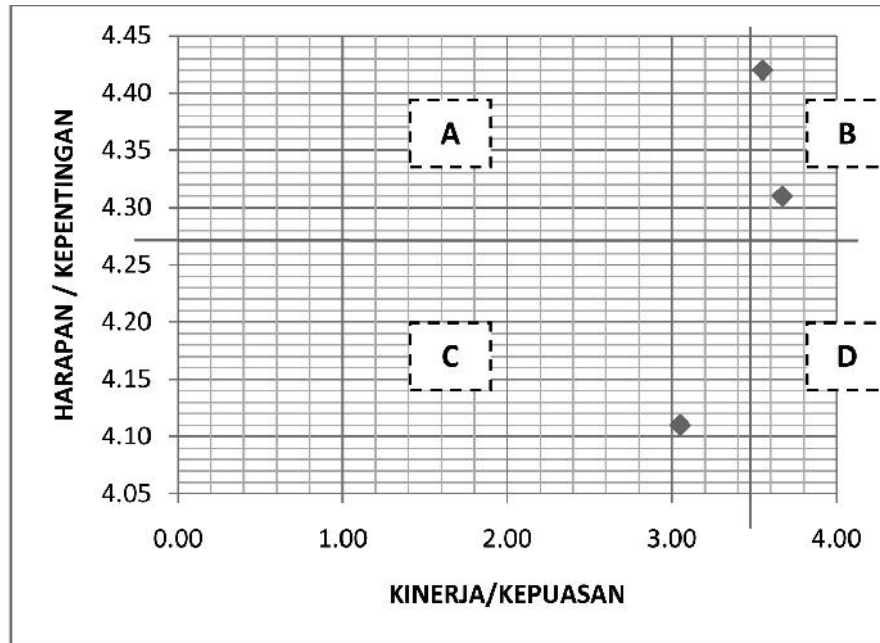
Indikator-indikator yang termasuk di kuadran ini adalah :

- a) Mata pelajaran yang saya peroleh bermanfaat untuk meningkatkan potensi diri (3,58;4,37)

- b) Materi pelajaran yang disampaikan sesuai dengan kebutuhan dunia kerja (3,37;4,26)

4. Kuadran D

Menunjukkan bahwa indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan siswa SMK Antonius berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena siswa menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya indikator tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh SMK Antonius, sehingga sangat memuaskan, akan tetapi menjadi lebih mahal dan menimbulkan cost. Dalam hal ini, tidak terdapat indikator yang termasuk di dalam kriteria ini.



Gambar 6 diagram kartesius dimensi tata pamong

1. Kuadran A

Menunjukkan faktor-faktor atau indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan siswa SMK Antonius berada dalam kuadran ini dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh sekolah, karena keberadaan indikator-indikator inilah yang dinilai sangat penting oleh siswa, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan. Dalam hal ini tidak terdapat indikator yang termasuk di dalam kriteria ini.

Indikator-indikator yang termasuk di kuadran ini adalah :

- a) Aturan sekolah berlaku untuk semua siswa (3,55;4,42)
- b) Guru BP melaksanakan program pengembangan diri dalam bentuk kegiatan konseling (3,67;4,31)

2. Kuadran B

Menunjukkan indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan siswa SMK Antonius berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan harapan dan harapan siswa, sehingga dapat memuaskan siswa.

3. Kuadran C

Menunjukkan bahwa indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan siswa SMK Antonius berada dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi siswa, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja.

Indikator-indikator yang termasuk di kuadran ini adalah :

- a) Peraturan sekolah diterapkan dengan adil (3,05;4,11)

4. Kuadran D

Menunjukkan bahwa indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan siswa SMK Antonius berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena siswa menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya indikator tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh SMK Antonius, sehingga sangat memuaskan, akan tetapi menjadi lebih mahal. Dalam hal ini, tidak terdapat indikator yang termasuk di dalam kriteria ini.

IMPLIKASI MANAJERIAL

Mengutamakan perbaikan kinerja pada kebersihan kamar mandi, kenyamanan ruang kelas, Guru bersikap adil terhadap seluruh siswa, Karyawan ramah melayani siswa, dan Karyawan terampil menangani urusan administrasi, karena indikator ini berada pada kuadran A diagram kartesius yang menjelaskan bahwa indikator tersebut sangat penting bagi siswa namun kinerja dari SMK Antonius belum maksimal.

Rekomendasi yang disarankan untuk dapat meningkatkan kinerja dari indikator tersebut adalah:

- a. menugaskan seorang petugas kebersihan yang khusus menangani kebersihan toilet
- b. memberi penerangan yang cukup untuk setiap kelas, memasang kipas angin, membersihkan kelas sebelum dan sesudah jam pelajaran, serta menyediakan tempat sampah di setiap kelas yang ada
- c. menyelenggarakan acara siraman rohani disekolah secara rutin
- d. setiap pagi kepala sekolah melakukan briefing, dan mengirim karyawan untuk

mengikuti training dan pelatihan administrasi.

Mempertahankan kinerja pada indikator yang terdapat dalam kuadran B, diantaranya Lingkungan sekolah bersih, Fasilitas lapangan olahraga lengkap, Peralatan laboratorium computer lengkap, Guru mampu menyampaikan pelajaran dengan baik, Guru berkomunikasi secara efektif dan santun dengan orangtua siswa, Guru menguasai materi pelajaran yang diampu, Guru berpenampilan rapi, Karyawan mampu melayani orang tua siswa dengan baik, Siswa melakukan prakerin untuk memperoleh kompetensi kejuruan, Setiap jurusan diberi mata pelajaran kewirausahaan dan Aturan sekolah berlaku untuk semua siswa. Menurut siswa kinerja dari indikator tersebut sudah baik dan memuaskan siswa dan sebaiknya kinerja tersebut harus dipertahankan.

Beberapa indikator terdapat pada kuadran C diantaranya Fasilitas ruang kelas lengkap, Ruang uks nyaman, SMK Antonius menyediakan bursa kerja khusus, SMK Antonius menyediakan business center sebagai wahana kewirausahaan, Guru hadir tepat waktu dikelas untuk mengajar, dan Guru tidak pernah bolos untuk mengajar. Menurut siswa indikator tersebut tidak terlalu penting, dengan demikian SMK Antonius tidak perlu menghabiskan sumber daya untuk memperbaiki faktor ini, sebelum indikator yang terletak pada kuadran A diperbaiki.

Indikator yang terdapat pada kuadran D Menunjukkan bahwa indikator-indikator ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena siswa menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya indikator tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh SMK Antonius, sehingga sangat

memuaskan, akan tetapi menjadi lebih mahal dan menimbulkan cost. Indikator yang ada dalam kuadran ini diantaranya Ruang perpustakaan nyaman, Lingkungan sekolah aman, Koleksi perpustakaan lengkap, SMK Antonius berada di lokasi yang nyaman, terhindar dari gangguan kebisingan, Areal parkir luas, Guru mata pelajaran mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikannya, dan Penampilan karyawan yang rapi. kinerja dari indikator tersebut berlebihan dan terjadi pemborosan, sebaiknya sumber daya atau cost yang digunakan untuk memberikan kualitas pelayanan pada indikator tersebut dengan demikian dapat dikurangi dan dialokasikan untuk memperbaiki kinerja indikator yang terdapat pada kuadran A.

KETERBATASAN PENELITIAN

Responden dari penelitian ini adalah siswa SMK Antonius Semarang sehingga hasil dari penelitian ini tidak dapat digeneralisir untuk kasus di luar SMK Antonius atau yang memiliki karakteristik tidak sama dengan SMK Antonius.

AGENDA PENELITIAN MENDATANG

1. Dilakukan pengujian hipotesis untuk menguji, bahwa tak ada perbedaan rata-rata tingkat kepentingan atau tingkat kepuasan di antara berbagai indikator dengan criteria (uji F).
2. Untuk penelitian mendatang dapat menambahkan dimensi Biaya.

DAFTAR REFERENSI

- Carman , J.M., (1990), "Consumer Perceptions Of Service Quality An Assessment Of The SERVQUAL Dimensions", **Journal Of Retailing**, vol. 66, No. 1, A Spring, pp. 33-55.
- Chapman, (1979), "Pricing Policy And The College Choicess Process", **Research In Higher Education**, vol. 10, No. 37, p. 57.
- Giantari, dkk, 2008, "Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Belajar Mengajar di Program Diploma III Fe Unud", **Buletin Studi Ekonomi**, Vol. 13, No. 1, p. 52-66.
- Kaihatu, TS, 2008, "Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya", **Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan**, Vol. 10, No. 1, p. 66-83.
- Kotler, Philip, 2000, **Marketing Management, The Millenium Edition**, New Jersey: Prentice Hall International Inc.
- Martilla, J.A. and James, J.C. 1977, "Importance-performance analysis", **Journal of Marketing**, pg. 77-79.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L. L. Berry, 1990^a, "The Behavioral Consequences Of Service Quality", **Journal Of Marketing**, vol. 60, no. 2, p. 31-46.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L. L. Berry, 1990^b, "Delivering Service Quality : Balancing Customer Perceptions and Expectations", New york : Free Press.
- Supranto, J, 2006, **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar**, Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Tjiptono, F., & Chandra, G, 2005, **Service Quality & Satisfaction**, Yogyakarta : ANDI
- Tjiptono, Fandy., Chandra, Gregorius., dan Adriana, Dedi., 2008, **Pemasaran Strategik**, Yogyakarta : ANDI.