

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DAN FASILITAS  
BELAJAR TERHADAP KEPUASAN LAYANAN SISWA SMK BATIK 2  
SURAKARTA**

**Danang Kurniadi<sup>1</sup>, Hery Sawiji<sup>2</sup>, Susantiningrum<sup>3</sup>**

*Pendidikan Administrasi Perkantoran  
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Universitas Sebelas Maret Surakarta*

*E-mail: dananjaya19951@gmail.com, herysawiji@staff.uns.ac.id,  
susantiningrum@staff.uns.ac.id*

**Abstract**

*The objectives of this study were to knowing: (1) Knowing whether there is an effect of academic service quality on student service satisfaction at SMK Batik 2 Surakarta. (2) Knowing whether there is an effect of educational facilities on student service satisfaction at SMK Batik 2 Surakarta, (3) Knowing whether there is an effect of the quality of academic services and educational facilities together on student service satisfaction at SMK Batik 2 Surakarta. This research used quantitative methods. The population was all students of grade XI of SMK Batik 2 Surakarta. Sample of 89 students were taken by census technique. Data collection techniques for communication skills, learning discipline used questionnaire method, while learning outcomes used documentation method. The data analysis technique used was multiple regression analysis using SPSS 17. Based on the results of data analysis that have been carried out, (1) There is a significant influence of academic service quality on service satisfaction, (2) there is a significant effect of learning facilities on service satisfaction, (3) there is a simultaneous significant influence on the quality of academic services and learning facilities on service satisfaction. With the effective contribution of academic service quality (X1) of 18.5%, the effective contribution of learning facilities (X2) of 37.4% and the relative contribution of academic service quality (X1) 33.01%, the relative contribution of learning facilities (X2) 66, 90%.*

**Keywords: Service quality, Learning facilities, Service satisfaction**

## I. PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan hal yang penting bagi masyarakat, dalam era globalisasi pendidikan termasuk bidang yang mengalami persaingan dan tantangan yang berat. Di samping itu pendidikan juga berperan sebagai tumpuan bagi suatu Negara, pendidikan sebagai komoditas ekonomi merupakan produk jasa yang bisa dipasarkan dengan strategi pemasaran jasa yang baik. Untuk itu, kemajuan dari suatu bangsa salah satunya dapat dilihat dari segi pendidikan, sebab pendidikan menentukan maju atau tidaknya suatu bangsa.

Persaingan sekolah pada saat ini sudah terbilang ketat, dimana sekolah harus menggunakan strategi yang tepat dan dipaksa untuk dapat memahami persaingan yang ada agar dapat memasarkan jasa pendidikannya dengan baik. Penggunaan strategi yang tepat dapat meningkatkan kepuasan layanan siswa serta dapat membantu sekolah dalam mempertahankan keberadaannya. Kepuasan layanan siswa menjadi tolok ukur suatu sekolah dalam melakukan pelayanan *stakeholder*. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegan suatu manusia dikarenakan telah mendapatkan apa yang diinginkan. Salah satu cara agar kepuasan layanan siswa dapat tercapai yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu yang menjadi titik poin utama dalam

mengembangkan bisnis adalah kepuasan terhadap layanan jasa yang diberikan. Koo, Ha & McGregor (2017) menganalisis kualitas layanan dan kepuasan pelanggan di lingkungan pendidikan berkorelasi positif. Kepuasan layanan siswa merupakan dasar kunci dari keunggulan kompetitif internal Lembaga. kepuasan pelanggan adalah sebuah respon sosial sebagai akibat dari ekspektasi *customer* maupun pengguna layanan yang didasarkan pada persepsi aktual. Apabila ekspektasi *customer* terpenuhi secara maksimal, maka pelanggan atau pengguna jasa akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Jenis pelayanan siswa, di sekolah terdiri atas Pelayanan akademik dan non akademik. Pelayanan akademik mengacu pada sikap positif, kemampuan komunikasi yang baik cukup konsultasi, umpan balik rutin kepada siswa dan kemampuan luar biasa dari staf pengajar yang terkait dengan tanggung jawab akademisi, (Osman & Saputra, 2019:147). Pelayanan non akademik merupakan pelayanan yang disediakan oleh Lembaga pendidikan sebagai pelayanan tambahan disamping pelayanan kurikuler yang utama. Tujuan pelayanan non akademik adalah untuk meningkatkan keterampilan dan kemampuan siswa. Kualitas pelayanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap kepuasan siswa, apabila kualitas meningkat maka tingkat kepuasan siswa

terhadap pelayanan non akademik juga mengalami kenaikan, (Masyita, 2020:90).

Kualitas (*Quality*) merupakan “sesuatu yang dinamis terus bergerak, jika bergerak maju dikatakan ada peningkatan mutu, jika bergerak mundur dikatakan mutunya menurun”. Menurut Avianti (2005:10) kualitas merupakan “*superiority* atau *excellence* yaitu melebihi standar umum yang berlaku”. Kualitas pelayanan merupakan erat kaitannya dengan sesuatu yang menjadi kegiatan perusahaan”. Jasfar (2005: 47) bahwa kualitas pelayanan jasa merupakan suatu respon konsumen terhadap jasa yang digunakan atau dirasakan. Sedangkan menurut Tjiptono (2008: 70) Kualitas pelayanan mencerminkan perbandingan tingkat pelayanan yang diberikan perusahaan dibandingkan dengan ekspektasi. Kualitas layanan dihasilkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan. Kualitas layanan juga merepresentasikan kualitas yang dirasakan, yang mana mempengaruhi penilaian/keputusan pelanggan terhadap keunggulan entitas.

Gonroos (2011:90) menerangkan terdapat 7 kriteria indikator Kualitas Layanan yaitu *Professionalism and Skills, Attitudes and Behaviour, Accessibility and Flexibility Reliability, Service Recovery,*

*Service scape, Reputation, dan Credibility.*

Salah satu kebutuhan yang diperlukan dalam memberikan pelayanan pendidikan adalah Fasilitas sebagai salah satu kebutuhan fisik, fasilitas adalah semua yang disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh pelanggan dengan tujuan memberikan tingkat kepuasan maksimal dengan kata lain fasilitas adalah penampilan, kesanggupan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya terhadap pasar yang meliputi fasilitas fisik, kebutuhan, dan alat alat. Lupiyoadi (2013:148) Fasilitas bisa dalam bentuk peralatan, benda, kebutuhan, alat tukar, dan juga bangunan untuk kerja. Fasilitas belajar merupakan salah satu factor yang mempengaruhi kinerja akademik dalam sistem sekolah (Sobandi & Yuniarsih, 2020:146).

Jenis fasilitas belajar dibedakan menjadi dua yaitu perlengkapan yang terdiri dari bahan habis pakai, ruangan belajar yang berkaitan dengan ukuran dan kondisi ruangan yang nyaman serta peralatan yang mendukung jalannya proses pembelajaran. Indikator fasilitas belajar adalah ukuran yang dijadikan sebagai dasar pertimbangan dan penilaian fasilitas yang ada di lingkungan sekolah.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, terdapat permasalahan terhadap pelayanan

akademik sekolah serta fasilitas sekolah di SMK Batik 2 Surakarta terhadap kepuasan layanan siswa. Hal ini dapat dibuktikan dengan pertama kurang handalnya pihak sekolah dalam memberikan informasi yang akurat, kedua kurangnya jaminan dalam hal kompetensi guru yang masih mengajar tidak sesuai dengan bidang studinya, ketiga kurang optimalnya penggunaan sarana prasarana yang memadai karena banyak yang rusak, keempat empati guru karyawan yang kurang dalam hal perhatian terhadap siswa, kelima kurangnya respon dari pihak sekolah dalam menerima keluhan dan permasalahan yang dihadapi siswa serta fasilitas belajar yang ada masih belum lengkap dan beberapa tidak dapat digunakan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Layanan Siswa SMK Batik 2 Surakarta”.

## II. METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan di SMK Batik 2 Surakarta yang beralamat di Jalan Sere, pajang, kecamatan laweyan kota Surakarta, Jawa Tengah 57146. Penelitian ini dilaksanakan selama 5 bulan yaitu dari bulan Juli sampai Desember 2020. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa kelas XI

SMK Batik 2 Surakarta yang berjumlah 89 siswa.

Pengambilan sampel menggunakan teknik sampel jenuh, dimana jika subjek penelitian kurang dari 100 maka lebih baik seluruh populasi dijadikan sampel penelitian. Pengumpulan data penelitian menggunakan angket.

Uji validitas dan reliabilitas instrument menggunakan uji coba angket. Analisis data terdiri dari uji prasyarat yang terdiri dari uji normalitas, linearitas, dan multikolinearitas. Sedangkan uji Hipotesis menggunakan Uji t, Uji F, dan analisis koefisien determinasi.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka didapatkan hasil penelitian dan pembahasan sebagai berikut:

### A. Hasil penelitian

#### 1. Uji Normalitas

Berdasarkan dari hasil uji normalitas menunjukkan bahwa variabel Kualitas pelayanan akademik dan fasilitas belajar sudah terdistribusi secara normal karena memiliki nilai signifikansi sebesar  $0,974 > 0,05$ .

#### 2. Uji Linieritas

Hasil uji linieritas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan akademik memiliki nilai signifikan sebesar  $0,057 > 0,05$  yang dapat diartikan bahwa data lulus uji linieritas.

Begitu juga dengan variabel fasilitas belajar yang memiliki nilai signifikan sebesar  $0,376 > 0,05$  yang artinya data lulus uji linieritas.

### 3. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antar variabel bebas yaitu variabel kualitas pelayanan dengan fasilitas belajar. Dalam penelitian ini digunakan uji statistik dengan memperhatikan nilai *VIF* taraf 5% dengan bantuan SPSS 17. Berdasarkan uji statistik yang telah dilakukan didapatkan hasil *VIF* untuk  $X_1$  sebesar 1,450 dan untuk  $X_2$  sebesar 1,450 yang artinya masih dibawah angka 10. Dari hasil tersebut diketahui apabila tidak terdapat hubungan antara variabel satu dengan yang lain.

### 4. Uji t

Uji parsial bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh secara parsial antara variabel bebas ( $X_1$  atau  $X_2$ ) terhadap variabel terikat ( $Y$ ). Berdasarkan hasil uji T yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa nilai T hitung sebesar 3,549. Dalam menentukan adanya pengaruh suatu variabel, maka t hitung harus lebih besar dari t tabel. Dalam

penelitian ini t tabel dengan taraf signifikan 5% serta df 89, dimana  $df = n - k - 1 = 86$ , diperoleh hasil t tabel sebesar 1987. Berdasarkan t tabel maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang artinya terdapat pengaruh dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan layanan siswa. Koefisien Regresi  $X_2$  terhadap  $Y$ , nilai  $T_{hitung}$  sebesar 6,171. t tabel dengan taraf signifikan 5% serta df 89, dimana  $df = n - k - 1 = 86$ , diperoleh hasil  $t_{tabel}$  sebesar 1987. Berdasarkan  $t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang artinya terdapat pengaruh dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan layanan siswa.

### 5. Uji F

Hipotesis ke tiga yaitu variabel kualitas pelayanan akademik dan fasilitas belajar secara simultan terhadap kepuasan layanan siswa. Berdasarkan uji hipotesis yang telah dilakukan dengan bantuan SPSS17 diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 54.421 dengan nilai signifikan  $F_{hitung} 0,000 < 0,05$  yang dapat diartikan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, maka dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh

secara simultan yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan akademik ( $X_1$ ) fasilitas belajar ( $X_2$ ) terhadap kualitas layanan siswa ( $Y$ ).

#### 6. Persamaan Regresi Linier Multiple

Variabel	Sumbangan relatif	Sumbangan Efektif
Kualitas Pelayanan	33,10%	18,5%
Fasilitas Belajar	66,90%	37,4%

Tabel 1. Analisis Regresi Linier

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan akademik memiliki sumbangan relative terhadap kepuasan layanan sebesar 33,10% . sedangkan variable fasilitas belajar memiliki sumbangan relative sebesar 66,90%. Kontribusi total kedua variable independent sebesar 55,9% terhadap kepuasan layanan. Kualitas pelayanan akademik memiliki sumbangan efektif sebesar 18,5%, sedangkan fasilitas belajar memiliki sumbangan efektif 37,%.

#### B. Pembahasan

Kualitas pelayaan akademik terbukti berpengaruh terhadap kepuasan layanan siswa sebesar  $\text{sig.} = 0.01$ . Pengaruh tersebut bersifat positif koefisien regresi = 0,192). Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan akademik,

maka semakin tinggi pula kepuasan layanan siswa, khusus dalam penelitian ini, dalam konteks pelayanan akademik di SMK Batik 2 Surakarta. Kepuasan layanan siswa memiliki kontribusi pengaruh (sumbangan efektif ) sebesar 18,5%.

Pengaruh Fasilitas Belajar terhadap kepuasan layanan siswa di SMK Batik 2 Surakarta sebesar 95,7%. Hasil data tersebut menunjukkan bahwa tingkat fasilitas belajar di SMK Batik 2 Surakarta belum maksimal, serta perlu adanya perbaikan. Aspek yang perlu diperbaiki terlihat pada tabel tabulasi data (terlampir) yang memperoleh nilai terendah yaitu butir pernyataan nomor 2 dengan nilai 267 dengan bunyi pernyataan “Menurut saya pihak sekolah selalu melengkapi serta mengganti prasarana yang rusak” berdasarkan hasil tersebut diketahui apabila tingkat kepedulian akan fasilitas belajar siswa disekolah belum maksimal serta perlu adanya perbaikan, dengan begitu tingkat kepuasan layanan siswa akan meningkat. Penggantian fasilitas belajar yang telah rusak dapat meningkatkan kepuasan layanan siswa, dengan fasilitas yang memadai serta memenuhi syarat maka siswa akan merasa puas dengan apa yang didapatkan. Hal ini didukung oleh penelitian yang telah dilakukan oleh Indra Lutfi pada *Diponegoro Journal Of Social and Politic* (2013) yang menyatakan bahwa setiap perubahan fasilitas yang kecil/sedikit akan mempengaruhi

perubahan kepuasan layanan siswa yang jauh lebih besar.

Pengaruh kualitas pelayanan akademik dan fasilitas belajar siswa terhadap kepuasan layanan siswa di SMK Batik 2 Surakarta, berdasarkan perhitungan uji yang telah dilakukan menunjukkan apabila terdapat pengaruh yang signifikan dengan  $F$  sebesar  $0,00 < 0,05$ . Aspek yang perlu diperbaiki terlihat pada tabel tabulasi data (terlampir) yang memperoleh nilai terendah yaitu butir pernyataan nomor 16 dengan nilai 310 dengan bunyi pernyataan “Sikap sekolah yang baik dalam menanggapi keluhan siswa” berdasarkan skor nilai pada tabulasi data tersebut dapat diketahui bahwa tingkat kepedulian sekolah terhadap permasalahan yang di alami siswa masih rendah. Siswa merasa jika sekolah kurang menanggapi atau kurang peduli terhadap permasalahan yang sedang dihadapi oleh siswa. Hal ini didukung oleh penelitian yang telah dilakukan oleh Heriyanto pada Jurnal Vijnacariya (2017) yang mengatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Belajar secara parsial terhadap tingkat kepuasan.

#### **IV. KESIMPULAN**

##### **A. Kesimpulan**

Kesimpulan dari penelitian yang telah diuraikan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan

akademik sebesar 90%, terhadap kepuasan layanan siswa di SMK Batik 2 Surakarta.

2. Terdapat Pengaruh fasilitas belajar Siswa sebesar 95,7% berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap kepuasan layanan siswa di SMK Batik 2 Surakarta
3. Terdapat pengaruh Kualitas pelayanan akademik dan fasilitas pendidikan secara Bersama-sama terhadap Kepuasan layanan siswa di SMK Batik 2 Surakarta.

##### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat diajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Kepala Sekolah Sekolah hendaknya lebih memberikan pelatihan mengenai bidang teknologi dan pendidikan yang lebih bagi staf, sehingga staf akan lebih handal dalam menangani masalah siswa dengan informasi yang akurat melalui pelatihan teknologi yang dimiliki. Selain itu, sekolah hendaknya lebih memperhatikan fasilitas yang ada dan segera mengganti apabila terdapat fasilitas yang rusak.

2. Bagi Guru  
Untuk meningkatkan kepuasan layanan siswa, hal ini dapat dilakukan pihak guru dengan memberikan motivasi dan memberikan cara pandang yang berbeda di tengah keterbatasan fasilitas yang dimiliki pihak sekolah dalam menunjang proses belajar mengajar sehingga tetap dapat meningkatkan kepuasan layanan siswa SMK Batik 2 Surakarta.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya  
Peneliti selanjutnya diharapkan memiliki lebih banyak referensi dan dapat meneliti faktor lain yang belum pernah diteliti pada penelitian ini, agar hasil penelitiannya lebih baik dan lengkap. Serta diharapkan dapat meneliti faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan layanan siswa seperti lingkungan belajar siswa.

## V. DAFTAR PUSTAKA

- Avianti, (2005). *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*. Bandung.
- Grönroos, C. (2011). A Service Perspective On Business Relationships: The Value Creation, Interaction And Marketing Interface. *Industrial marketing management*, 40(2), 240-247.
- Heriyanto. (2017). Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Mahasiswa Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Sriwijaya Tangerang Banten. *Jurnal Vijjacariya*, Jurusan Dharmacarya, STABN
- Jaafar, M., & Hasan, N. L. (2005). The Determinants Of Housing Satisfaction Level: A Study On Residential Development Project By Penang Development Corporation (PDC). *Jurnal Kemanusiaan*, 3(2).
- Khoo, S., Ha, H., & McGregor, S. L. (2017). Service Quality And Student/Customer Satisfaction In The Private Tertiary Education Sector In Singapore. *International Journal of Educational Management*.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.



- Masyita, S. (2020). Kepuasan Mahasiswa Ditinjau dari Kualitas Pelayanan Akademik dan Non Akademik. *BRAND Jurnal Ilmiah Manajemen Pemasaran*, 2(1), 89-98.
- Osman, A. R., & Saputra, R. S. (2019). A Pragmatic Model Of Student Satisfaction: A Viewpoint Of Private Higher Education. *Quality Assurance in Education*.
- Sobandi, A., & Yuniarsih, T. (2020). Learning Facilities: Can It Improve the Vocational School Productivity. *Journal of Educational and Social Research*, 10(4), 146-146.
- Sofyan, I. L., Pradhanawati, A., & Nugraha, H. S. (2013). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas, Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Star Clean Car Wash Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Bisnis Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.