

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN SISWA MEMILIH SEKOLAH

**(Lulusan SMP yang mendaftar di SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo Tahun 2012)**

*(The effect of quality service toward student decision when they choose their school junior high school graduations who apply in senior high school at Muhammadiyah 2 Sidoarjo in 2012)*

Ika Wulan Sari, Sri Wahyuni, Titin Kartini  
Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Jember (UNEJ)  
Jl. Kalimantan 10, Jember 68121

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan siswa memilih sekolah dan mengetahui variabel mana diantara variabel kualitas pelayanan yang berpengaruh paling dominan terhadap keputusan siswa memilih sekolah. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini terdiri dari, bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, sedangkan keputusan siswa merupakan keputusan lulusan SMP memilih sekolah. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif/inferensial yaitu mendeskripsikan analisis data yang digunakan (uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi linier berganda, uji F dan uji t). Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan siswa memilih sekolah dan keandalan memiliki pengaruh dominan terhadap keputusan siswa memilih sekolah.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan dan keputusan siswa memilih sekolah

### Abstract

*The purpose of this research is the researcher wants to know how quality service affected students decision when they choose their school and this research also wants to know which variable in quality service variables that have dominant influence toward their decision. Quality service in this research consist of physical evidence, reliability, responsiveness capacity, guarantee, and empathy but the student decision is the decision that the junior high student's decided to choose their own school. This research is descriptive research that uses quantitative/inferential approach, this approach is describing the data analysis that is used (validation test and reliability, the double regression linear analysis, test F and test t). This research shows that quality service has significant effect toward student decision when they choose their school and reliability has dominant effect toward student decision to choose their school.*

**Keywords:** quality service and student decision when they choose their school

### Pendahuluan

Pendidikan senantiasa berkembang dan menyelaraskan diri dengan kemajuan zaman agar menghasilkan manusia berkualitas. Sekolah sebagai keseluruhan sistem pendidikan selalu berupaya melakukan perbaikan dan pembaharuan dalam berbagai aspek terutama pelayanannya agar dapat menarik calon siswa memilih sekolah tersebut karena calon siswa tidak lagi melihat nama besar lembaga pendidikan dari suatu

lembaga. Oleh sebab itu, sekolah saling berlomba untuk memperbaiki pelayanan ataupun kualitas lulusan dari tersebut. Sekolah merupakan bentuk penyedia jasa yang berarti tidak berwujud, calon siswa biasanya melihat tanda-tanda dan sesuatu yang bisa dilihat atau dirasakan untuk bisa menilai kualitas suatu jasa. Mereka akan melihat kualitas dari para guru dan karyawannya, peralatan, tempat, simbol, dan juga biaya yang bisa mereka rasakan. Kualitas pelayanan jasa merupakan salah satu ukuran suatu lembaga

pendidikan untuk dapat memberikan kenyamanan dan mewujudkan janji yang telah mereka berikan pada masyarakat yang telah dituliskan dalam visi dan misi mereka. Masyarakat umumnya mencari lembaga pendidikan yang memiliki kualitas yang tinggi sebagai kriteria utama bagi mereka sebagai acuan untuk melakukan keputusan bersekolah. Sekolah bisa menjadi salah satu alternatif pilihan oleh calon siswa apabila sekolah tersebut selalu berusaha untuk melakukan perbaikan khususnya perbaikan kualitas pelayanannya.

SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo sebagai sekolah RSBI juga melakukan perbaikan dan pembaharuan dalam berbagai aspek yang ditetapkan oleh Departemen Pendidikan Nasional, yaitu perbaikan dan pembaharuan dalam standar kompetensi lulusan, kurikulum, proses belajar mengajar, SDM, fasilitas, manajemen, pembiayaan, dan penilaian standar internasional. SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo berupaya selalu melakukan perbaikan dan pembaharuan dalam berbagai bidang termasuk pelayanan kepada siswa ataupun orang tua untuk dapat memberikan pemenuhan harapan dari siswa bahkan berusaha untuk dapat melebihinya. Hal ini bertujuan agar siswa merasa telah memilih sekolah yang tepat karena harapannya telah terpenuhi, mereka akan loyal terhadap sekolah.

Fakta dilapangan menunjukkan, bahwa siswa merasa senang dengan apa yang telah dilakukan oleh SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo. Kegiatan wawancara yang dilakukan peneliti pada beberapa siswa menjelaskan bahwa mereka senang dengan langkah riil yang dilakukan oleh SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo sebagai sekolah RSBI dengan landasan sekolah religius. Orang tua merasa telah memilih sekolah yang tepat bagi anaknya karena sekolah selalu bekerja sama dengan orang tua dalam rangka mengupayakan pendidikan berkualitas bagi anaknya. Siswa juga merasa sangat senang dengan sekolah ini karena bangunan sekolah, sarana dan prasarana serta fasilitas sekolah sangat lengkap dan modern. Selain itu sekolah ini juga didukung dengan latar belakang tingkat pendidikan guru yang baik.

Berdasarkan fakta dilapangan tersebut, ada banyak indikator untuk menilai alasan siswa dalam memilih sekolah yang dituju, antara lain, bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Hal ini mendorong peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Siswa Memilih Sekolah (Lulusan SMP yang mendaftar di SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo Tahun 2012)**".

### Metode Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif/inferensial artinya penelitian yang berhubungan dengan angka-angka yaitu untuk mendeskripsikan bagaimana pengaruh dari variabel kualitas pelayanan baik secara simultan atau parsial terhadap calon siswa SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo Tahun 2012. Daerah penelitian ditentukan dengan metode *Purposive Area* (penentuan lokasi bertujuan). Penentuan responden

menggunakan metode *Proportional Random Sampling*. Pengumpulan data menggunakan angket, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif dan inferensial (uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi linier berganda, uji F dan uji t).

### Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa jasa merupakan produk yang tidak terlihat. Hal ini berarti pengguna jasa dalam memilih suatu jasa akan menilai dari kualitas pelayanan yang diberikan penyedia jasa. Pelayanan yang baik sangat memperhatikan kualitas pelayanan dan ketepatan, kesesuaian antara pelayanan dengan kebutuhan konsumen. Kualitas pelayanan bisa dinilai dari lima dimensinya yang meliputi, bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang merupakan harapan dan keinginan pengguna jasa. Pengguna jasa akan memilih menggunakan jasa yang menurutnya baik. Hal ini sesuai dengan pendapat Lovelock yang berpendapat bahwa sebelum pelanggan membeli suatu jasa, mereka memiliki harapan tentang kualitas jasa yang didasarkan pada kebutuhan-kebutuhan pribadi, pengalaman sebelumnya, rekomendasi dari orang lain, dan iklan penyedia jasa (2007:96). Hal ini menunjukkan bahwa sebelum memutuskan memilih suatu produk, pengguna jasa akan menilai kualitas pelayanan dari produk tersebut yaitu membandingkan dengan suatu standar internal sebelum mengalami jasa tersebut. Hasil penelitian yang dilakukan, berdasarkan hasil dari uji F diketahui bahwa variabel bebas kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) secara keseluruhan mempengaruhi variabel terikat (keputusan siswa memilih sekolah). Dibuktikan dengan hasil perhitungan uji F yaitu  $F_{hitung} > F_{tabel} (70,778 > 2.32)$  dan  $\alpha = 0,05 > Sig F = 0,000$ .

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa pelayanan yang ada di SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati pada tahun 2012 secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan siswa memilih sekolah. Berdasarkan analisis koefisien determinasi berganda ( $R^2$ ) besarnya pengaruh tersebut adalah sebesar 80,6%. Secara parsial variabel keandalan memiliki proporsi sumbangan tertinggi terhadap keputusan siswa memilih sekolah yaitu sebesar 33,38% dan variabel jaminan memberikan sumbangan proporsi terendah yaitu sebesar 1,86%.

### Pembahasan

Bukti fisik di SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo dapat ditunjukkan dengan kelengkapan fasilitas belajar serta sarana dan prasarana sekolah. Hal ini dibuktikan dengan jawaban responden yang menyatakan bahwa pada saat pertama kali siswa melihat, siswa dapat menilai bahwa fasilitas belajar di sekolah ini sangat baik. Selain itu, terlihat

bahwa sekolah ini juga dilengkapi sarana dan prasarana yang lengkap dan dapat dimanfaatkan dengan maksimal. Berdasarkan hasil wawancara dengan siswa (DNN) mengungkapkan bahwa:

*“Saya membaca di website sekolah mengenai kelengkapan fasilitas, sarana serta prasarana sekolah ini. Pada saat saya melihat secara langsung terlihat bahwa, selain meja dan kursi, semua ruang kelas dilengkapi fasilitas multimedia, sarana dan prasarana yang mendukung. Sebagian besar guru mengajar dengan menggunakan laptop, LCD proyektor serta media pengajaran”.*

Bukti fisik mempengaruhi keputusan siswa memilih sekolah dengan proporsi sumbangan sebesar 30,37%. Hal ini sesuai dengan pendapat Irawan (2004:58), dimensi pertama dari kualitas pelayanan adalah bukti fisik. Suatu pelayanan tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba, maka aspek bukti fisik menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan.

Keandalan merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi keputusan siswa memilih sekolah. Indikator dalam keandalan adalah latar belakang pendidikan guru bidang studi, kelancaran dalam mengakses berbagai informasi melalui internet (wifi) sekolah, dan program pemantapan bahasa Inggris yang didampingi langsung dengan orang asing sebagai guru. Berdasarkan hasil wawancara dengan siswa (VJ) mengungkapkan bahwa: *“Pada saat saya melihat proses belajar di sekolah ini, saya dapat melihat proses belajar mengajar di sekolah ini. Proses belajarnya sangat menarik. Hal ini juga sesuai dengan informasi yang saya baca di buku profil sekolah ini yang mengatakan bahwa semua guru yang mengajar di sekolah ini sangat menguasai materi, mengajar dengan media yang baik. Apabila siswa membutuhkan informasi dapat mengaksesnya dengan wifi sekolah. Sebagai sekolah RSBI, sekolah juga menyediakan program pemantapan bahasa Inggris. Saya merasa nyaman dan senang jika harus belajar di sekolah ini”.*

Keandalan mempengaruhi keputusan siswa memilih sekolah dengan proporsi yang dominan yaitu sebesar 33,38%. Hasil tersebut sesuai dengan pendapat yang

dikemukakan oleh Lovelock (2007:99) yang menyatakan bahwa keandalan menjadi inti kualitas jasa karena jasa yang tidak dapat diandalkan adalah jasa yang buruk walaupun ada atribut lainnya.

Daya tanggap merupakan salah satu dimensi dari kualitas pelayanan yang mempengaruhi keputusan siswa memilih SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo Tahun 2012. Indikator pada variabel ini meliputi respon sekolah terhadap keluhan dari siswa ataupun orang tua. Selain itu, indikator pada variabel ini adalah responsif terhadap kesulitan belajar siswa. Pada saat proses belajar mengajar berlangsung, guru di SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo selalu memposisikan diri sebagai pendamping belajar. Apabila siswa merasa kesulitan dalam pelajaran maka siswa dapat bertanya langsung kepada guru yang bersangkutan diluar jam pelajaran.

Berdasarkan hasil wawancara dengan siswa (MDD) mengungkapkan bahwa:

*“Sekolah sangat responsif terhadap saran maupun kritik yang pernah saya dan orang tua berikan pada saat saya mendaftar di sekolah ini. Ketika orang tua saya bertanya dengan salah satu siswa di sekolah ini, siswa tersebut menjelaskan bahwa sekolah sangat responsif terhadap keluhan yang disampaikan oleh orang tua maupun siswa. apabila siswa merasa kesulitan menerima pelajaran bisa bertanya langsung dengan guru yang terkait kapan saja siswa mau”.*

Daya tanggap mempengaruhi keputusan siswa memilih sekolah dengan proporsi sumbangan sebesar 2,69%. Hasil tersebut sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Irawan (2004:65), harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu. Salah satu nilai tambah yang ditawarkan dari penyedia jasa adalah kecepatan layanan.

Jaminan merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi keputusan siswa memilih sekolah RSBI SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo. Berdasarkan hasil jawaban kuesioner dan data dari sekolah menunjukkan bahwa setiap tahun tingkat lulusan SMA

Muhammadiyah 2 Sidoarjo untuk masuk ke PTN atau PTS ternama sangat tinggi. Seperti yang diungkapkan oleh bagian informasi sekolah yang mengatakan bahwa:

*“Secara akademik jumlah lulusan SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo yang diterima di PTN ternama sangat tinggi. Contohnya, jumlah lulusan SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo pada tahun 2010-2012 yang diterima di PTN ternama (UGM, ITS, UNAIR, UNESA, UB, UNM, UIN, UNEJ, STT Telkom, dll) melalui jalur undangan dan SNMPTN sebanyak 193 lulusan”.*

Selain itu, indikator dalam variabel ini adalah sekolah menyediakan beasiswa bagi siswa yang berprestasi dan kurang mampu. Siswa yang memiliki prestasi dibidang akademik ataupun nonakademik akan mendapatkan beasiswa dari sekolah. Selain itu, bagi siswa dari keluarga kurang mampu akan mendapatkan beasiswa dari sekolah berupa potongan dalam pembayaran SPP. Indikator lain dalam variabel ini adalah, siswa merasa nyaman dan aman ketika berada disekolah.

Banyak faktor yang dapat membuat siswa merasa nyaman dan aman ketika berada disekolah. Salah satu faktor tersebut adalah sekolah dilengkapi dengan CCTV serta lingkungan sekolah yang dingin, sejuk dan bersih. Menurut Alma (2005:120), jaminan berarti memberikan keyakinan dan kepercayaan siswa pada sekolah. Pengaruh variabel ini terhadap keputusan siswa memilih SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo adalah sebesar 1,86%. Berdasarkan hasil wawancara dengan siswa (RAH) mengungkapkan bahwa: *“Potensi lulusan sekolah ini sangat tinggi untuk masuk ke PTN, tetapi itu bukan satu-satunya alasan saya memilih sekolah ini, saya tertarik dengan reputasi sekolah sebagai sekolah RSBI kemudian secara fisik tampilan sekolah sangat baik, megah dan modern. Fasilitas serta sarana dan prasarana yang disediakan sekolah sangat baik. Sehingga saya memutuskan untuk sekolah disekolah ini”.*

Empati merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi keputusan siswa memilih sekolah RSBI SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo. Pengaruh variabel ini ditunjukkan dengan proporsi sumbangan variabel sebesar 12,27%. Hal ini ditunjukkan oleh sebagian

besar responden yang menyatakan bahwa guru dan karyawan sekolah selalu ramah terhadap siswa serta memberikan perhatian khusus pada siswa yang memiliki masalah. Hal tersebut sesuai dengan pendapat yang kemukakan oleh Alma (2005:120), dalam jasa pendidikan empati yaitu kesediaan guru dan karyawan sekolah untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada siswa. Empati berarti adanya kepedulian dan konsen sekolah terhadap siswa sebagai konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara dengan siswa (IH) mengungkapkan bahwa:

*“Selain kualitas sekolah yang baik, saya sangat senang dengan guru dan karyawan sekolah yang ramah sehingga saya tidak merasa canggung dan tidak ada jarak antara saya dengan guru ataupun karyawan. Ketika saya memiliki masalah dengan administrasi kelengkapan untuk mendaftar, sekolah membantu memecahkan masalah saya tersebut”.*

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo merupakan salah satu upaya yang bertujuan menarik calon siswa menggunakan jasa pendidikan disekolah ini. Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh sekolah ini merupakan salah satu usaha sekolah dalam mengembangkan dan memajukan sekolah menjadi sekolah yang berkualitas. Sekolah berusaha memahami dan memenuhi kebutuhan *stakeholder*.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan pihak sekolah mengungkapkan bahwa:

*“Sebagai lembaga pendidikan yang telah diberi kepercayaan yang tinggi dari masyarakat, kami selalu berusaha untuk dapat memberikan dan memenuhi kepercayaan tersebut dengan cara memberikan pelayanan sebaik-baiknya terhadap warga SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo. Hal ini terbukti dari sertifikat ISO 9001:2008 yang berhasil didapat sekolah ini”.*

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan pendapat Tjiptono (2010:2), dalam beberapa survei yang dilakukan terhadap konsumen menunjukkan bahwa ada beberapa macam komponen yang dapat mempengaruhi konsumen dalam memilih suatu produk, salah satunya adalah dari menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan pendapat Yazid (2008:102) yang menyatakan bahwa setiap organisasi jasa

bisa memilih satu dari lima dimensi kualitas jasa (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik) dalam mengembangkan posisinya yang efektif. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang diajukan peneliti sesuai dengan teori dari hasil penelitian yang dilakukan pada SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo. Hal tersebut menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap keputusan calon siswa memilih SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo Tahun 2012.

### ***Kesimpulan dan Saran***

Berdasarkan hasil penelitian dan pemhasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan calon siswa memilih SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo.

Diantara kelima variabel bebas yang diteliti, terbukti bahwa variabel keandalan memiliki pengaruh dominan terhadap keputusan calon siswa memilih SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo. Selanjutnya secara berurutan keputusan siswa memilih sekolah dipengaruhi oleh bukti fisik, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Saran yang dapat diberikan peneliti melalui penelitian ini adalah pihak SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo dapat mempertahankan atau terus meningkatkan kualitas yang telah ada untuk tetap mempertahankan kepercayaan siswa terhadap keandalan SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo karena keandalan merupakan variabel yang lebih dominan dalam mempengaruhi keputusan calon siswa memilih SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo. Selain itu, SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo memperhatikan kualitas pelayanan dari dimensi jaminan untuk dapat lebih meningkatkan kepercayaan siswa terhadap sekolah karena jaminan merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling kecil terhadap keputusan siswa memilih SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo.

*teman-teman yang telah bersedia membantu menjadi observer dalam pelaksanaan penelitian.*

### ***Daftar Pustaka/Rujukan***

Alma, Buchari. 2005. *Pemasaran Strategik Jasa Pendidikan*. Bandung:ALFABETA.

Rawan, H. 2004. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*.

Jakarta:PT Elex Media Komputindo.

Lovelock, H.C. & Wright, K.L. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Terjemahan Agus Widyantoro. Jakarta:PT Macanan Jaya Cemerlang.

Tjiptono, F. 2010. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta:Andi.

Yazid. 2008. *Pemasaran Jasa*.

Yogyakarta:Ekonesia.

### ***Ucapan Terima Kasih***

*Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dra. Sri Wahyuni, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I dan Titin Kartini, S. Pd, M. Pd selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, pikiran serta perhatiannya guna memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesainya penulisan jurnal ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Prof. Dr. Sunardi, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember yang telah memberikan ijin dalam pelaksanaan penelitian. Penulis menyampaikan terima kasih juga kepada*