

PENGARUH KOMITMEN DAN KOMPETENSI GURU TERHADAP PERKEMBANGAN JUMLAH SISWA PADA SEKOLAH SMK SWASTA DI BOGOR

The Importance of Teachers Competence and Commitment to The Amount of Student Enrolment at Private Vocational Schools in Bogor

Samsuri^{1a} dan MN Afif²

¹ Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, ² Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Djuanda Bogor, Jl. Tol Ciawi No. 1 Kotak Pos 35 Ciawi Bogor 16720

^a Korespondensi: Samsuri, Email: samsuri.lido@gmail.com

(Diterima: 22-09-2014; Ditelaah: 27-09-2014; Disetujui: 02-10-2014)

ABSTRACT

Vocational School (SMK) is senior high school institution which equip students with specific skills (vocational), so after graduation can quickly get a job. SMK has grown and developed quite rapidly in the last few years, while college is cost expensive and the growing need for mid-level experts in the business and industry as a result of the industrialization process in Indonesia. Meanwhile the low "barrier to entry" in the service industry, as well as the government's desire to increase the vocational school, raises the possibility for a businessman or organization to take part in this service industry, resulting in hypercompetition. This research wants to obtain a description of customer loyalty and to test hypotheses regarding the role of the teachers commitment and competence in the student satisfaction formation or graduates and the service value, as well as the dominant factors in the a customer loyalty formation. In accordance with the objectives to be achieved, the approach used in this study is the "explanatory studies" conducted through data collection in the field (private vocational schools in the city of Bogor) through a school survey. The results showed that the vocational teacher competence in the city of Bogor has a strong direct influence on the customer loyalty formation to their school or indirectly through student satisfaction.

Key words: loyalty, student satisfaction, teacher commitment, dan teacher competence.

ABSTRAK

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) merupakan sekolah tingkat menengah yang membekali para siswanya dengan keterampilan tertentu sehingga alumninya dapat bekerja setelah lulus. SMK mengalami pertumbuhan dan perkembangan yang cukup pesat pada beberapa tahun terakhir, seiring dengan semakin mahalnya biaya kuliah di perguruan tinggi dan meningkatnya kebutuhan tenaga ahli madya pada dunia usaha dan industri sebagai dampak dari proses industrialisasi di Indonesia. Sementara itu, rendahnya "barrier to entry" dalam industri jasa ini, serta keinginan pemerintah untuk memperbanyak sekolah SMK semakin membuka peluang bagi seseorang atau organisasi untuk berkiprah pada industri jasa ini, sehingga persaingan yang ketat tidak dapat dihindari lagi. Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh deskripsi tentang loyalitas pelanggan dan menguji hipotesis perihal peranan komitmen dan kompetensi guru dalam pembentukan kepuasan siswa atau lulusan dan nilai pelayanan, serta faktor-faktor dominan dalam pembentukan suatu loyalitas pelanggan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah "explanatory studies" yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan (sekolah SMK swasta di Kota Bogor) melalui survei sekolah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi guru SMK di Kota Bogor memiliki pengaruh kuat secara langsung terhadap pembentukan loyalitas pelanggan terhadap sekolah mereka maupun tidak langsung melalui kepuasan siswa.

Kata kunci: loyalitas, kepuasan siswa, komitmen guru, dan kompetensi guru.

PENDAHULUAN

Pada dasawarsa tahun terakhir, industrialisasi berkembang pesat di negara-negara berkembang termasuk Indonesia. Industrialisasi sebagai salah satu pilihan strategi untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi suatu negara telah menggeser proses produksi dari *labouring* menjadi *manufacturing*. Dengan industrialisasi, sebagian besar tenaga kerja digantikan oleh *hard* teknologi dan berpotensi menciptakan pengangguran. Industrialisasi membutuhkan tenaga-tenaga kerja terampil yang mampu, baik untuk mengoperasikan teknologi tersebut maupun untuk pemeliharaannya. Oleh karena itu, dalam rangka menunjang pertumbuhan ekonomi, sekolah kejuruan seperti SMK menjadi sangat penting peranannya.

Penyelenggara sekolah di Indonesia berbeda dengan negara-negara maju, seperti Jerman, Amerika atau Inggris, dimana hampir semua kebutuhan biaya penyelenggaraan sekolah dibiayai oleh negara sehingga penyelenggaraan pendidikan dapat dijalankan sesuai dengan paradigma pendidikan yang ada. Adapun di Indonesia penyelenggaraan pendidikan sebagian besar dilakukan oleh swasta, dimana sumber pendanaan dibiayai oleh uang sekolah yang dipungut dari para siswanya. Dengan demikian, mutu penyelenggaraan pendidikan di sekolah swasta sangat dipengaruhi oleh besar kecilnya jumlah siswa yang dimiliki, semakin besar jumlah siswa yang dimiliki oleh sekolah, maka semakin baik pula kualitas sumber daya yang dimiliki dan semakin tinggi nilai pelayanan yang dapat diberikan oleh sekolah kepada para siswanya. Tingginya nilai pelayanan yang diberikan oleh sekolah akan meningkatkan loyalitas pelanggan (siswa atau orang tua atau masyarakat pengguna) terhadap sekolah tersebut. Dengan loyalitas yang tinggi, sekolah tidak akan mengalami kesulitan dalam merekrut siswa barunya.

Peningkatan jumlah siswa yang cukup pesat di dalam industri pendidikan sekolah SMK pada beberapa tahun terakhir ini, disertai dengan program pemerintah yang akan terus meningkatkan jumlah sekolah SMK hingga tercapai rasio perbandingan SMK dan SMA menjadi 70 berbanding 30 pada akhir 2009 menyebabkan persaingan yang sangat ketat dalam industri jasa pendidikan ini. Oleh karena

itu, para pengelola sekolah SMK terutama SMK swasta dituntut memiliki kemampuan “tertentu” untuk tetap dapat mempertahankan keberadaannya.

Rendahnya “barrier to entry” ke dalam industri ini, di satu sisi berakibat pada semakin banyaknya “pemain” dalam industri yang memiliki kapital dan sumber daya yang terbatas, baik dari sisi kuantitas maupun kualitas serta tingkat keterampilan yang dimiliki. Pada sisi lain berakibat pada tingginya jumlah sekolah SMK swasta nasional yang tergulung oleh persaingan, khususnya dari sekolah-sekolah SMK swasta yang memiliki modal tinggi.

Berdasarkan data dari DPSMK, jumlah sekolah SMK di Kota Bogor sebanyak 62 sekolah. Perkembangan jumlah siswanya pada beberapa tahun terakhir memiliki rata-rata sebesar 60,2%. Namun, variasi perkembangannya sangat tinggi. Perkembangan jumlah siswa tertinggi mencapai 346% dan terendah minus 32%. Kondisi perkembangan jumlah siswa yang variatif ini diduga disebabkan karena citra yang terbentuk di masyarakat berkaitan dengan kepuasan pelanggan (siswa atau lulusan atau orang tua murid) terhadap mutu layanan pendidikan yang diberikan sekolah. Sekolah yang dipandang unggul oleh masyarakat cenderung dibanjiri pendaftar calon siswa baru.

Ditinjau dari aspek sumber daya manusianya, guru tetap dari 62 SMK di Kota Bogor memiliki rata-rata sebesar 32% dan variasinya juga sangat tinggi. Ada beberapa SMK yang memiliki guru tetapnya 100%, namun ada beberapa SMK yang belum memiliki guru tetap (semua guru honorer). Status guru sangat penting dalam menumbuhkan komitmen guru terhadap sekolah. Guru dengan status guru tetap cenderung lebih berkomitmen memajukan sekolahnya dibanding guru honorer (tidak tetap). Ditinjau dari aspek pendidikan tenaga pengajar, sebagian besar (86%) guru telah berpendidikan sarjana atau magister (S1/S2). Pada umumnya, guru yang memiliki pendidikan yang lebih tinggi memiliki kompetensi yang lebih baik pada bidang ilmu yang diajarkan. Guru yang berkompetensi baik cenderung akan dapat memuaskan siswanya dalam mata pelajaran yang diasuhnya.

Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis secara mendalam perilaku loyalitas pelanggan dalam industri jasa pendidikan sekolah SMK swasta di Kota Bogor. Selain itu, maksud dari

penelitian ini adalah untuk mengumpulkan informasi mengenai faktor-faktor yang memengaruhi terbentuknya loyalitas pelanggan, nilai pelayanan, kepuasan pelanggan sebagai faktor-faktor eksternal sekolah SMK, dan kaitannya dengan faktor-faktor internal sekolah SMK swasta yaitu komitmen guru SMK dan kompetensi guru SMK melalui suatu kajian yang komprehensif dengan menggunakan pendekatan ilmu manajemen, khususnya manajemen pemasaran jasa pendidikan, manajemen sumber daya manusia, dan psikologi pendidikan.

MATERI DAN METODE

Objek Penelitian

Dalam penelitian ini dilakukan analisis terhadap pengaruh komitmen dan kompetensi guru SMK swasta di Kota Bogor serta kepuasan siswa dan nilai pelayanan yang diduga berpengaruh secara signifikan terhadap pembentukan loyalitas pelanggan. Objek penelitian ini sebagai variabel bebas adalah komitmen guru dan kompetensi guru dengan variabel *intervening*-nya adalah kepuasan siswa dan nilai pelayanan, sedangkan variabel terikat adalah loyalitas pelanggan.

Metode Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran atau deskripsi tentang loyalitas pelanggan dan menguji hipotesis perihal peranan komitmen dan kompetensi guru dalam pembentukan kepuasan siswa dan nilai pelayanan, serta faktor-faktor dominan dalam pembentukan suatu loyalitas pelanggan. Sesuai dengan tujuan penelitian, maka pendekatan

yang digunakan adalah “Explanatory Studies” yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan (sekolah SMK swasta di Kota Bogor) melalui survei sekolah. Pendekatan *explanatory studies* ini, sebagaimana simpulan Cooper *et al.* (2001) terbukti mampu dengan baik menjelaskan hubungan antar aspek yang diamati dan bukan hanya sekedar suatu *descriptive study*. Mengingat bahwa tujuan dari penelitian ini adalah mengukur tingkat pengaruh dari beberapa variabel independen (komitmen dan kompetensi guru) terhadap variabel dependen (loyalitas pelanggan) yang juga melibatkan beberapa variabel *intervening* (kepuasan siswa dan nilai pelayanan), maka pendekatan dalam pemodelan serta teknik solusi yang akan digunakan sebagai alat analisis dalam penelitian ini adalah metode *path analysis* (analisis jalur). Pemilihan metode analisis jalur dilakukan dengan mempertimbangkan bahwa metode ini mampu memberikan kejelasan hubungan dan besaran antar variabel penelitian yang akan sangat berguna bagi upaya peneliti dalam mengupas secara lebih detail berbagai faktor yang mampu meningkatkan kontribusi terhadap pembentukan loyalitas pelanggan di dalam industri jasa pendidikan, khususnya di sekolah SMK Swasta Bogor.

Operasionalisasi Variabel

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat pengaruh dari beberapa variabel independen (komitmen dan kompetensi guru) terhadap variabel dependen (loyalitas pelanggan) yang juga melibatkan beberapa variabel *intervening* (kepuasan siswa dan nilai pelayanan) dengan operasionalisasi variabelnya. Operasionalisasi variabel dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Operasionalisasi variabel

| No | Sub Variabel atau Konsep | Indikator |
|----|---|---|
| 1 | Komitmen Guru (X_1) Suatu kondisi yang menunjukkan keterikatan psikologis pegawai yang kuat dan ditunjukkan dengan hasrat untuk tetap berada dan selalu berpihak serta bersedia untuk berkorban bagi organisasinya, memiliki tekad berkontribusi secara efektif pada keseluruhan aktivitas sekolah serta hasrat untuk mencurahkan segenap upaya dan bakat yang dimiliki guna mencapai dan mewujudkan tujuan-tujuan organisasi, serta bersedia menerima tanggung jawab, | Tingkat hasrat untuk terlibat dalam seluruh aktivitas organisasi sekolah Tingkat kemauan untuk tetap berada di dalam organisasi sekolah Tingkat ketersediaan untuk menyesuaikan sikap dan perilaku dengan aturan yang berlaku Tingkat pencapaian prestasi kerja Tingkat keseriusan dalam menggunakan segala bakat yang dimiliki untuk kepentingan sekolah Tingkat kesediaan menerima tanggung jawab Tingkat dedikasi dan semangat kerja Tingkat kedekatan secara psikologis guru |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>kepercayaan, dan memiliki dedikasi yang tinggi dan selalu bersemangat.</p> | <p>terhadap sekolah Tingkat keberpihakan Tingkat kesediaan berkorban Tingkat persepsi guru terhadap kualitas pelayanan internal organisasi sekolah</p> |
| <p>2 Kompetensi Guru (X_2) Kombinasi dari beberapa pengetahuan terapan, keterampilan, perilaku di dalam pekerjaan atau profesi tertentu yang dapat diamati, yang didukung oleh motif, bakat, citra diri, serta orientasi untuk selalu meningkatkan kualitas dan efisiensi serta pencapaian standar kinerja yang baik antara lain melalui upaya-upaya perbaikan kemampuan penyelesaian persoalan, perbaikan pola pengambilan keputusan, dan proses operasional yang cepat serta rasa tanggung jawab yang tinggi.</p> | <p>Tingkat orientasi pencapaian standar kinerja Tingkat perhatian terhadap kualitas dan efisiensi kerja Tingkat kemauan mengembangkan kemampuan pribadi Tingkat upaya mengatasi kendala Tingkat keahlian dan profesionalisme guru Tingkat keterampilan guru Tingkat tanggung jawab guru Tingkat efektifitas pelayanan Tingkat kemampuan memberikan citra positif Tingkat kompetensi dengan beban pekerjaan Tingkat ketepatan pemrosesan layanan pendidikan Tingkat kecepatan bertindak dalam melaksanakan tugas</p> | |
| <p>3 Kepuasan Siswa (X_3) Respons emosional dan kesan keseluruhan pelanggan terhadap tingkat pemenuhan kebutuhan atas suatu pelayanan tertentu meliputi kebijakan, praktik, serta prosedur pelayanan pendidikan, termasuk perlakuan pegawai dalam memberikan pelayanan pelanggan serta dalam menangani pengaduan disamping persepsi pelanggan terhadap ketepatan dan kecepatan lulusan dalam memperoleh pekerjaan serta kelengkapan fitur pelayanan yang menyenangkan pelanggan.</p> | <p>Tingkat kesopanan guru Tingkat efektifitas prosedur pelayanan siswa Tingkat penanganan keluhan siswa Tingkat ketepatan memberikan pelajaran di kelas Tingkat kedisiplinan dalam melaksanakan kegiatan Tingkat ketertarikan terhadap logo sekolah Tingkat kesesuaian fasilitas layanan pendidikan yang disediakan Tingkat sensitivitas biaya sekolah Tingkat pelampauan harapan siswa Tingkat kesediaan mereferensikan mutu layanan pendidikan</p> | |
| <p>4 Nilai Pelayanan (X_4) Tingkatan persepsi dan penilaian pelanggan berkaitan dengan kemanfaatan fungsional dan emosional serta kualitas, dibandingkan dengan biaya dan upaya yang dicurahkan pelanggan guna memperoleh pelayanan tersebut, termasuk di dalamnya adalah nilai pasar dari kualitas pelayanan tersebut dibandingkan dengan biaya relatif yang ditawarkan oleh sekolah lain sejenis menurut sudut pandang pelanggan.</p> | <p>Tingkat kesesuaian bidang pendidikan dengan kebutuhan pasar kerja Tingkat kesesuaian mutu layanan dengan kebutuhan pasar kerja Tingkat kualitas pelayanan dibandingkan dengan pengorbanan Tingkat masa studi dengan kebutuhan pendidikan Tingkat nilai layanan sekolah dibanding biaya sekolah Tingkat hubungan dan kedekatan pelanggan dengan organisasi</p> | |

5 Loyalitas Pelanggan (Y)

Ekspresi dari sikap dan hasrat pelanggan atas pelayanan yang diterima dan membentuk ikatan permanen antara pelanggan dan sekolah, diwujudkan dalam jumlah atau frekuensi pelayanan yang dipergunakan, durasi waktu dari hubungan yang terbentuk serta konsistensi pelanggan dalam membelanjakan anggaran biaya yang ada untuk produk atau pelayanan jasa dari sekolah yang sejenis, serta kesediaan pelanggan untuk membayar dengan biaya yang lebih tinggi setara dengan nilai yang mereka peroleh.

- Tingkat keunggulan perusahaan
- Tingkat persepsi harga
- Tingkat persepsi kualitas
- Tingkat biaya pendidikan dengan layanan pendidikan
- Tingkat kesesuaian tarif biaya dengan layanan yang diberikan sekolah
- Tingkat pemanfaatan pelayanan
- Tingkat durasi hubungan
- Tingkat pengenalan calon siswa terhadap sekolah
- Tingkat sikap siswa terhadap sekolah
- Tingkat konsistensi dan besaran anggaran pembelian
- Tingkat ketersediaan siswa untuk membayar pelayanan lebih tinggi

Metode Pengujian Data

Setelah indikator-indikator dikembangkan yang berasal dari konsep (*construct*) teoretis variabel, maka sebelum digunakan dalam penelitian sesungguhnya dilakukan uji coba kepada populasi sasaran dalam jumlah yang relatif kecil yang dianggap mewakili karakteristik populasi sasaran yang sebenarnya. Suatu alat ukur dianggap sah apabila tingkat ketelitian dan ketepatan mengukur apa yang akan diukur. Dengan demikian, kesahihan sangat berkaitan dengan ketepatan hasil pengukuran suatu alat ukur. Kuesioner dinilai menggunakan skala Likert dengan bobot seperti Tabel 2.

Tabel 2. Penilaian pengukuran skala Likert

| No | Tanggapan Responden | Bobot Nilai |
|----|---------------------|-------------|
| 1 | Sangat setuju | 5 |
| 2 | Setuju | 4 |
| 3 | Ragu | 3 |
| 4 | Tidak setuju | 2 |
| 5 | Sangat tidak setuju | 1 |

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner, untuk membantu penilaian skala Likert menurut Ridwan dan Sunarto (2007), interval dapat diukur dengan menggunakan rumus berikut.

$$\frac{\text{Nilai tertinggi}-\text{Nilai terendah}}{\text{Banyaknya Kelas}} = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Sehingga kriteria penilaian berdasarkan kelas interval adalah sebagai berikut.

Tabel 3. Kriteria penilaian

| No | Kelas Interval | Kriteria Penilaian |
|----|----------------|--------------------|
| 1 | 1,00 – 1,80 | Sangat tidak baik |
| 2 | 1,81 – 2,60 | Tidak baik |
| 3 | 2,61 – 3,40 | Cukup |
| 4 | 3,41 – 4,20 | Baik |
| 5 | 4,21 – 5,00 | Sangat baik |

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk menguji sejauh mana semua isi alat pengukur tersebut mewakili semua aspek sebagai aspek kerangka teori. Adapun uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran terhadap item-item pertanyaan apakah tetap konsisten bila dilakukan pengukuran dua atau lebih terhadap gejala yang sama dengan alat ukur yang sama.

Uji Asumsi Klasik

Untuk menguji hipotesis, hasil estimasi ini ditaksir dengan menggunakan Ordinary Least Square (OLS), yaitu:

- uji normalitas untuk mengetahui normalitas data yang digunakan dari populasi yang berdistribusi normal,
- multikolinieritas untuk mengukur tingkat asosiasi (keeratan) hubungan atau pengaruh antar variabel bebas melalui besaran koefisien korelasi, dan
- heteroskedastisitas untuk memastikan sama atau tidak varians dari residual, dari observasi yang satu dengan observasi yang lain.

Sampel Penelitian

Untuk menentukan jumlah responden yang akan dijadikan sampel pada sekolah SMK Swasta di Kota Bogor, maka teknik penentuan sampel yang dianggap representatif digunakan adalah dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan: n= jumlah sampel minimal; d= presisi yang dipergunakan (10%); N= ukuran populasi.

Jumlah guru tetap dan siswa SMK Swasta di Kota Bogor yang membuka jurusan Teknologi Informasi dan Jaringan (TKJ) dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Jumlah guru tetap dan jumlah siswa sekolah SMK

| No | Nama SMK | Jumlah Guru Tetap | Jumlah Siswa | Lokasi |
|----|----------------------------------|-------------------|--------------|---------------|
| 1 | SMK Bhakti Insani Bogor | 10 | 249 | Bogor Selatan |
| 2 | SMK PUI | 6 | 59 | Bogor Selatan |
| 3 | SMK YASBAN | 4 | 193 | Bogor Selatan |
| 4 | SMK Wikrama Bogor | 15 | 333 | Bogor Timur |
| 5 | SMK Bina Budi Luhur Bogor | 9 | 100 | Bogor Timur |
| 6 | SMK PGRI 4 Kota Bogor | 0 | 190 | Bogor Timur |
| 7 | SMK Bina Warga 1 Bogor | 45 | 222 | Bogor Utara |
| 8 | SMK Infokom Bogor | 0 | 314 | Bogor Tengah |
| 9 | SMK PGRI 2 Bogor | 8 | 176 | Bogor Tengah |
| 10 | SMK Bina Sejahtera 1 Bogor | 22 | 165 | Bogor Tengah |
| 11 | SMK YKTB 2 Bogor | 19 | 165 | Bogor Barat |
| 12 | SMK Informatika Pesat | 29 | 213 | Bogor Barat |
| 13 | SMK Tunas Bangsa Sejahtera | 5 | 45 | Bogor Barat |
| 14 | SMK Mekanika Bogor | 10 | 54 | Tanah Sereal |
| 15 | SMK Tri Dharma 3 Bogor | 0 | 283 | Tanah Sereal |
| 16 | SMK Informatika Global Nusantara | 0 | 64 | Tanah sereal |
| 17 | SMK Nusa Widya Mandiri | 0 | 31 | Tanah sereal |
| | Total | 182 | 2856 | |

Sumber: DPSPMK Bogor 2013.

Berdasarkan data tersebut jumlah responden guru SMK Swasta di Kota Bogor minimal sebesar:

$$n = \frac{182}{182(0,1)^2 + 1} = 64,5$$

Jadi, jumlah responden guru SMK Swasta di Kota Bogor sebanyak 64,5 atau dibulatkan menjadi 65 responden, sehingga distribusi responden berdasarkan wilayah dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Jumlah responden penelitian

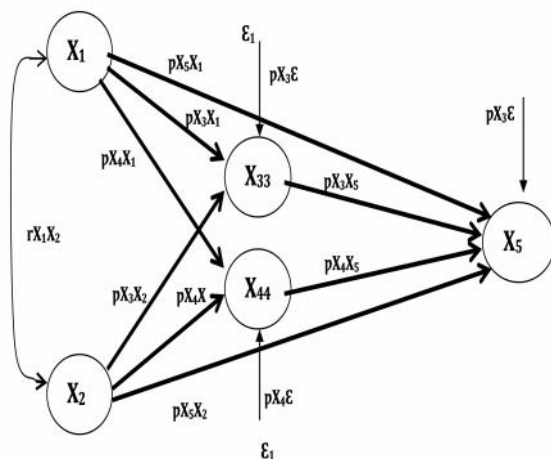
| No | Wilayah | Nama SMK | Jumlah Guru | Persentase | Jumlah Kuesioner |
|-------|---------------|--|-------------|------------|------------------|
| 1 | Bogor Selatan | SMK Bhakti Insani; SMK PUI; SMK YASBAN | 20 | 11% | 7 |
| 2 | Bogor Timur | SMK Wikrama; SMK Bina Budi Luhur; SMK PGRI 4 | 24 | 13,2% | 8 |
| 3 | Bogor Utara | SMK Bina Warga 1 | 45 | 24,7% | 16 |
| 4 | Bogor Tengah | SMK Infokom; SMK PGRI 2; SMK Bina Sejahtera 1 | 30 | 16,5% | 11 |
| 5 | Bogor Barat | SMK YKTB 2; SMK Informatika Pesat; SMK Tunas Bangsa Sejahtera | 53 | 29,1% | 19 |
| 6 | Tanah Sereal | SMK Mekanika; SMK Tri Dharma 3; SMK Informatika Global Nusantara; SMK Nusa Widya Mandiri | 10 | 5,5% | 4 |
| Total | | | 182 | 100% | 65 |

Sedangkan jumlah responden siswa SMK Swasta yang dijadikan sampel sama dengan jumlah sampel guru

Metode Analisis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Pengaruh komitmen guru (X_1) dan kompetensi guru (X_2) terhadap loyalitas siswa (Y) dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Pengaruh komitmen guru (X_1) terhadap loyalitas siswa (Y) secara tidak langsung dapat melalui tingkat kepuasan siswa (X_3) atau nilai pelayanan (X_4).

Demikian juga pengaruh kompetensi guru (X_2) terhadap loyalitas siswa (Y) secara tidak langsung dapat dilakukan melalui tingkat kepuasan siswa (X_3) atau nilai pelayanan (X_4).



Gambar 1. Hubungan struktural komitmen guru (X_1), kompetensi guru (X_2), kepuasan siswa (X_3), dan nilai

pelayanan (X_4) terhadap loyalitas pelanggan (X_5)

Gambar tersebut menunjukkan bahwa diagram jalur terdiri dari tiga substruktur yang berisi empat buah variabel eksogen (X_1, X_2, X_3 dan X_4) dan sebuah variabel endogen (X_5). Ketiga persamaan substruktur tersebut adalah sebagai berikut.

Persamaan substruktur

$$X_3 = p_{X_3X_1}X_1 + p_{X_3X_2}X_2 + \epsilon_1$$

$$X_4 = p_{X_4X_1}X_1 + p_{X_4X_2}X_2 + \epsilon_2$$

$$X_5 = p_{X_5X_1}X_1 + p_{X_5X_2}X_2 + p_{X_3X_5}X_3 + p_{X_4X_5}X_4 + \epsilon_3$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Alat Pengumpulan Data

Hasil pengujian validitas butir item pada variabel faktor komitmen guru, kompetensi guru, kepuasan siswa, nilai pelayanan, dan loyalitas pelanggan menunjukkan bahwa semua item pertanyaan dinyatakan valid karena $r_{hitung} > r_{(tabel)}$. Sementara itu, uji reliabilitas yang dilakukan menunjukkan bahwa semua item pernyataan termasuk dalam kategori reliabel dimana nilai korelasinya di atas 0,6.

Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas dengan menggunakan grafik normal *probability plot* menunjukkan berdistribusi normal karena garis (titik-titik) mengikuti garis diagonal. Uji multikolinieritas

menunjukkan nilai VIF hitung $< VIF (10)$ dan semua *tolerance* variabel bebas di atas 5%, sehingga dapat disimpulkan bahwa antar variabel bebas tidak terjadi multikolinieritas.

berpihak serta bersedia untuk berkorban bagi sekolah, berkontribusi secara efektif pada keseluruhan aktivitas sekolah. Tabel 6 menunjukkan tanggapan guru SMK Swasta di Bogor berkaitan dengan komitmennya terhadap sekolah.

Deskripsi Variabel Penelitian

Komitmen Guru (X_1)

Komitmen menunjukkan keterikatan psikologis guru SMK untuk tetap berada dan selalu

Tabel 6. Tanggapan responden tentang komitmen guru

| No | Indikator | Angka Penafsiran | Interpretasi |
|----|---|------------------|--------------|
| 1 | Tingkat hasrat untuk terlibat dalam seluruh aktivitas organisasi sekolah | 4,31 | Sangat Baik |
| 2 | Tingkat kemauan untuk tetap berada di dalam organisasi sekolah | 4,07 | Baik |
| 3 | Tingkat kesediaan untuk menyesuaikan sikap dan perilaku dengan aturan yang berlaku | 4,21 | Sangat Baik |
| 4 | Tingkat pencapaian prestasi kerja | 3,90 | Baik |
| 5 | Tingkat keseriusan dalam menggunakan segala bakat yang dimiliki untuk kepentingan sekolah | 4,34 | Sangat Baik |
| 6 | Tingkat kesediaan menerima tanggung jawab | 3,93 | Baik |
| 7 | Tingkat dedikasi dan semangat kerja | 3,93 | Baik |
| 8 | Tingkat kedekatan secara psikologis guru terhadap sekolah | 4,10 | Baik |
| 9 | Tingkat keberpihakan | 4,04 | Baik |
| 10 | Tingkat kesediaan berkorban | 4,13 | Baik |
| 11 | Tingkat persepsi guru terhadap kualitas pelayanan internal organisasi sekolah | 4,24 | Sangat Baik |
| | Rata-rata tanggapan responden terhadap komitmen guru pada sekolah SMK Swasta | 4,11 | Baik |

Kompetensi Guru (X_2)

Kompetensi merupakan kombinasi dari beberapa pengetahuan terapan, keterampilan, perilaku di dalam pekerjaan atau profesi tertentu yang dapat diamati dan didukung oleh motif, bakat, citra diri, serta orientasi untuk

selalu meningkatkan kualitas dan efisiensi dan pencapaian standar kinerja yang baik. Tabel 7 menunjukkan tanggapan guru sekolah berkaitan dengan kompetensinya dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagai guru sekolah SMK Swasta di Kota Bogor.

Tabel 7. Tanggapan responden tentang kompetensi guru

| No | Indikator | Angka Penafsiran | Interpretasi |
|----|---|------------------|--------------|
| 1 | Tingkat orientasi pencapaian standar kinerja | 4,33 | Sangat Baik |
| 2 | Tingkat perhatian terhadap kualitas dan efisiensi kerja | 4,28 | Sangat Baik |
| 3 | Tingkat kemauan mengembangkan kemampuan pribadi | 4,39 | Sangat Baik |
| 4 | Tingkat keahlian dan profesionalisme guru | 4,34 | Sangat Baik |
| 5 | Tingkat keterampilan guru | 4,28 | Sangat Baik |
| 6 | Tingkat tanggung jawab guru | 4,27 | Sangat Baik |

| | | | |
|----|--|------|-------------|
| 7 | Tingkat efektifitas pelayanan | 4,36 | Baik |
| 8 | Tingkat kecepatan dan ketepatan pemrosesan layanan pendidikan | 4,22 | Baik |
| 9 | Tingkat kemampuan memberikan citra positif | 4,15 | Baik |
| 10 | Tingkat kompetensi dengan beban pekerjaan | 4,19 | Baik |
| 11 | Tingkat ketepatan pemrosesan layanan pendidikan | 3,84 | Baik |
| 12 | Tingkat kecepatan bertindak dalam melaksanakan tugas | 4,04 | Baik |
| | Rata-rata tanggapan responden terhadap kompetensi guru pada sekolah SMK Swasta | 4,23 | Sangat Baik |

Kepuasan Siswa (X₃)

Kepuasan merupakan respons emosional dan kesan keseluruhan pelanggan terhadap tingkat pemenuhan kebutuhan atas suatu pelayanan

tertentu meliputi kebijakan, praktik, serta prosedur pelayanan pendidikan. Tabel 8 menunjukkan tanggapan responden berkaitan dengan kepuasan yang dirasakan sebagai siswa di sekolah SMK Swasta.

Tabel 8. Tanggapan responden tentang kepuasan siswa

| No | Indikator | Angka Penafsiran | Interpretasi |
|----|---|------------------|--------------|
| 1 | Tingkat kesopanan guru | 4,01 | Baik |
| 2 | Tingkat efektifitas prosedur penanganan keluhan siswa | 4,03 | Baik |
| 3 | Tingkat ketepatan layanan pendidikan | 3,57 | Baik |
| 4 | Tingkat ketertarikan terhadap logo sekolah | 3,37 | Baik |
| 5 | Tingkat kesesuaian fasilitas layanan pendidikan yang disediakan | 4,01 | Baik |
| 6 | Tingkat sensitivitas biaya sekolah | 4,28 | Baik |
| 7 | Tingkat pelampauan harapan siswa | 3,63 | Baik |
| 8 | Tingkat kesediaan mereferensikan mutu layanan pendidikan | 3,58 | Baik |
| 9 | Tingkat pelampauan harapan siswa | 3,51 | Baik |
| 10 | Tingkat kesediaan mereferensikan mutu layanan pendidikan | 3,82 | Baik |
| | Rata-rata tanggapan responden terhadap kepuasan siswa pada sekolah SMK Swasta | 3,72 | Baik |

Nilai Pelayanan Sekolah (X₄)

Nilai pelayanan merupakan tingkatan persepsi dan penilaian pelanggan berkaitan dengan kemanfaatan fungsional dan emosional serta

kualitas dibandingkan dengan biaya dan upaya yang dicurahkan pelanggan guna memperoleh pelayanan. Tabel 9 menunjukkan tanggapan responden berkaitan dengan nilai pelayanan yang diperoleh dari sekolah SMK.

Tabel 9. Tanggapan responden tentang nilai pelayanan sekolah

| No | Indikator | Angka Penafsiran | Interpretasi |
|----|--|------------------|--------------|
| 1 | Tingkat kesesuaian bidang pendidikan dengan kebutuhan pasar kerja, mutu layanan, biaya sekolah | 4,05 | Baik |
| 2 | Tingkat kualitas pelayanan dibandingkan dengan pengorbanan | 3,50 | Baik |
| 3 | Tingkat hubungan dan kedekatan pelanggan dengan organisasi | 3,39 | Cukup |
| 4 | Tingkat keunggulan perusahaan | 4,09 | Baik |
| 5 | Tingkat persepsi harga | 3,53 | Baik |
| 6 | Tingkat persepsi kualitas | 3,75 | Baik |

| | | | |
|----|--|------|-------------|
| 7 | Tingkat kesesuaian dengan tarif pasar relatif | 4,22 | Sangat baik |
| 8 | Tingkat persepsi harga | 3,57 | Baik |
| 9 | Tingkat persepsi kualitas | 3,94 | Baik |
| 10 | Tingkat biaya pendidikan dengan layanan pendidikan | 3,78 | Baik |
| 11 | Tingkat kesesuaian tarif biaya dengan layanan yang diberikan sekolah | 4,04 | Baik |
| | Rata-rata tanggapan responden terhadap nilai pelayanan pada sekolah SMK Swasta | 3,83 | Baik |

Loyalitas Pelanggan (X₅)

Loyalitas pelanggan merupakan sikap dan hasrat pelanggan atas pelayanan yang diterima, yang membentuk ikatan permanen antara pelanggan dan sekolah yang diwujudkan dalam jumlah atau frekuensi pelayanan yang dipergunakan untuk produk atau pelayanan jasa

dari sekolah yang sejenis, serta kesediaan pelanggan untuk membayar dengan biaya yang lebih tinggi setara dengan nilai yang mereka peroleh. Tabel 10 menunjukkan tanggapan responden berkaitan dengan loyalitas yang dimiliki responden terhadap sekolah SMK.

Tabel 10. Tanggapan responden tentang loyalitas pelanggan

| No | Indikator | Angka Penafsiran | Interpretasi |
|----|--|------------------|--------------|
| 1 | Tingkat pemanfaatan pelayanan | 3,78 | Baik |
| 2 | Tingkat durasi hubungan | 2,51 | Cukup |
| 3 | Tingkat sikap siswa terhadap sekolah | 3,27 | Cukup |
| 4 | Tingkat konsistensi dan besaran anggaran pembelian | 3,49 | Baik |
| 5 | Tingkat ketersediaan siswa untuk membayar pelayanan lebih tinggi | 3,48 | Cukup |
| 6 | Tingkat ketersediaan siswa untuk membayar pelayanan lebih tinggi | 3,03 | Cukup |
| | Rata-rata tanggapan responden terhadap Loyalitas Pelanggan pada sekolah SMK Swasta | 3,27 | Cukup |

Pengujian Hipotesis Penelitian

Berikut beberapa hipotesis dalam penelitian ini antara lain:

- a. pengaruh komitmen guru dan kompetensi guru terhadap kepuasan siswa sekolah SMK

Besarnya pengaruh komitmen guru (X₁) dan kompetensi guru (X₂) terhadap kepuasan siswa (X₃), dengan menggunakan program *software* SPSS diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut.

$$X_3 = -1,141 X_1 + 1,035 X_2 + e$$

Dengan menggunakan tingkat kepercayaan 95% dengan $\alpha=0,05$, Model ini signifikan karena p-value (0,000) lebih kecil dari α (0,5);

- b. pengaruh komitmen guru dan kompetensi guru terhadap nilai pelayanan sekolah SMK

Besarnya pengaruh komitmen guru (X₁) dan kompetensi guru (X₂) terhadap nilai pelayanan sekolah (X₄), dengan menggunakan program *software* SPSS, diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut.

$$X_4 = -0.851 X_1 + 0.599 X_2 + e$$

Dengan menggunakan tingkat kepercayaan 95% dengan $\alpha=0,05$, Model ini signifikan karena p-value = 0.000 lebih kecil dari α ;

- c. pengaruh komitmen guru, kompetensi guru terhadap kepuasan siswa dan nilai pelayanan sekolah SMK yang berdampak loyalitas siswa

Besarnya pengaruh komitmen guru (X₁), kompetensi guru (X₂), kepuasan siswa (X₃), nilai pelayanan sekolah (X₄) terhadap loyalitas siswa (X₅), dengan menggunakan

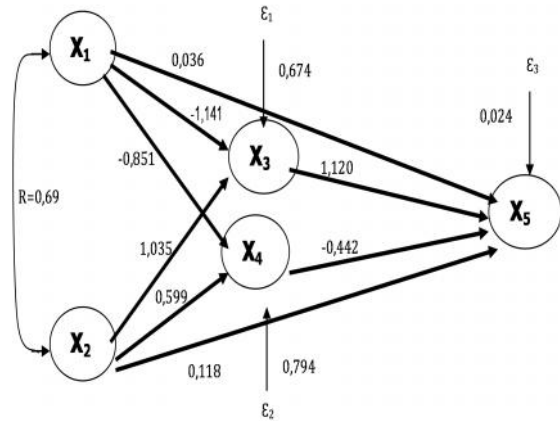
program *software* SPSS, diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut.

$$X_5 = 0,036 X_1 + 0,118 X_2 + 1,120 X_3 - 0,442 X_4 + e$$

Dengan menggunakan tingkat kepercayaan 95% dengan $\alpha=0,05$, Model ini signifikan karena $p\text{-value} = 0.000$ lebih kecil dari α

Berdasarkan perhitungan di atas, maka koefisien jalur secara lengkap dapat di gambarkan sebagai berikut (Gambar 2).

Berdasarkan bagan gambar analisis jalur tersebut maka pengaruh total variabel $X_1, X_2, X_3,$ dan X_4 terhadap variabel X_5 dapat ditentukan sebagai berikut (Tabel 11).



Gambar 2. Koefisien jalur hubungan antar variabel

Tabel 11. Pengaruh total variabel $X_1, X_2, X_3,$ dan X_4 terhadap variabel X_5

| | | |
|---|--|-----------------------------|
| 1 | Pengaruh dari X_1 ke X_5 | |
| | Pengaruh langsung | = 0,036 |
| | Pengaruh tidak langsung (melalui X_3 dan X_4) | = -0,902 |
| | $(-1,141 \times 1,120) + (-0,851 \times -0,442)$ | |
| | Total pengaruh | = 0,036 + (-0,902) = -0,866 |
| 2 | Pengaruh dari X_2 ke X_5 | |
| | Pengaruh langsung | = 0,118 |
| | Pengaruh tidak langsung (melalui X_3 dan X_4) | = 0,894 |
| | $(0,559 \times 0,442) + (1,035 \times 1,120)$ | |
| | Total pengaruh | = 0,118 + 0,894 = 1,012 |
| 3 | Pengaruh dari X_3 ke X_5 | |
| | Pengaruh langsung | = 1,120 |
| 4 | Pengaruh dari X_4 ke X_5 | |
| | Pengaruh langsung | = -0,442 |

Dengan demikian, berdasarkan analisis jalur tersebut hubungan antar variabel dapat dijelaskan sebagai berikut.

a. Pengaruh komitmen guru (X_1) terhadap loyalitas pelanggan (X_5)

Pengaruh komitmen guru terhadap loyalitas pelanggan secara langsung sebesar 0,036, sedangkan secara tidak langsung (melalui kepuasan siswa dan nilai pelayanan) sebesar -0,902 sehingga secara total pengaruh komitmen guru terhadap loyalitas pelanggan sebesar -0,866. Artinya, pengaruh komitmen guru terhadap loyalitas pelanggan sebesar -86,6%.

b. Pengaruh kompetensi guru (X_2) terhadap loyalitas pelanggan (X_5)

Pengaruh kompetensi guru terhadap loyalitas pelanggan secara langsung sebesar 0,118, sedangkan secara tidak langsung (melalui kepuasan siswa dan nilai pelayanan) sebesar

0,894 sehingga secara total pengaruh kompetensi guru terhadap loyalitas pelanggan sebesar -1,012. Artinya, pengaruh kompetensi guru terhadap loyalitas pelanggan sebesar 101,2%.

c. Pengaruh kepuasan siswa (X_3) terhadap loyalitas pelanggan (X_5)

Pengaruh kepuasan siswa terhadap loyalitas pelanggan sebesar 1,120. Artinya, pengaruh kepuasan siswa terhadap loyalitas pelanggan sebesar 112%.

d. Pengaruh nilai pelayanan sekolah terhadap loyalitas pelanggan

Pengaruh nilai pelayanan sekolah terhadap tingkat loyalitas pelanggan sebesar -0,442. Artinya, pengaruh nilai pelayanan terhadap loyalitas pelanggan sebesar -44,2%.

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan dengan menggunakan metode analisis jalur dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. hubungan antara komitmen guru dan kompetensi guru terhadap tingkat kepuasan adalah kuat. Koefisien regresi komitmen guru adalah negatif, sedangkan koefisien regresi kompetensi guru adalah positif. Besarnya variabel lain yang ikut memengaruhi tingkat kepuasan siswa, di luar komitmen dan kompetensi guru adalah sebesar 67,4%;
- b. hubungan antara komitmen guru dan kompetensi guru terhadap nilai pelayanan sekolah adalah kuat. Koefisien regresi komitmen guru adalah negatif, sedangkan koefisien regresi kompetensi guru adalah positif. Besarnya variabel lain yang ikut mempengaruhi nilai pelayanan, di luar komitmen dan kompetensi guru sekolah adalah sebesar 79,4%;
- c. hubungan antara komitmen guru, kompetensi guru, tingkat kepuasan siswa, dan nilai pelayanan terhadap loyalitas siswa terhadap sekolah adalah sangat kuat. Variabel lain di luar variabel yang diteliti yang ikut memengaruhi loyalitas pelanggan adalah sebesar 24,6%. Hasil analisis jalur menunjukkan sebagai berikut:

- 1) pengaruh komitmen guru terhadap loyalitas siswa adalah negatif, menunjukkan bahwa setiap satuan peningkatan komitmen guru diduga akan menurunkan loyalitas siswa;
- 2) pengaruh kompetensi guru terhadap loyalitas siswa adalah positif, menunjukkan bahwa setiap satuan peningkatan kompetensi guru diduga akan menyebabkan peningkatan loyalitas siswa;
- 3) pengaruh kepuasan siswa terhadap loyalitas siswa adalah positif, menunjukkan bahwa setiap satuan peningkatan kepuasan siswa akan meningkatkan loyalitas;
- 4) pengaruh nilai pelayanan terhadap loyalitas siswa adalah negatif, menunjukkan bahwa setiap satu satuan peningkatan nilai pelayanan diduga akan menyebabkan penurunan loyalitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Cooper, Donald R, and PS Schlinder. 2001. Business research methods. Seventh edition. Mc Graw-Hill International.
- Ridwan dan Sunarto. 2007. Pengantar statistik untuk penelitian sosial ekonomi, komunikasi dan bisnis. Alfabeta, Bandung.