

Tesis Revisi Annisa Nur Mulyahati MM

by Annisa Nur Mulyahati MM

Submission date: 19-Mar-2024 03:05PM (UTC+0700)

Submission ID: 2321038478

File name: CEK_TURNITIN_BAB_I,_1V,_V_2.docx (266.96K)

Word count: 12041

Character count: 76004

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pendidikan adalah pembelajaran informasi, kemampuan, dan kecenderungan suatu kelompok yang dilalui mulai dari satu usia kemudian ke usia berikutnya melalui pendidikan, pelatihan, atau penelitian. Peringkat pendidikan di Indonesia berdasarkan hasil evaluasi Association for Financial Co-activity and Advancement (OECD) yang digunakan sebagai penilaian perbedaan sistem pendidikan pada tahun 2016 dalam bidang membaca, matematika dan sains, menduduki peringkat ke-57. dari 65 negara yang disertakan.

Mengingat konsekuensi pemeringkatan pendidikan yang dilakukan oleh Unified Countries Instructive, Logical and Social Association (UNESCO) sehubungan dengan penetapan Human Improvement Record, khususnya pembuatan pemeringkatan prestasi pendidikan, kesejahteraan dan gaji per kepala yang menunjukkan bahwa file kemajuan manusia Indonesia berada pada posisi kelima dari 10 negara ASEAN. Empat negara yang berada di posisi teratas adalah Singapura di posisi terdepan, Brunei Darussalam di posisi kedua, Malaysia di posisi ketiga, dan di posisi keempat khususnya Thailand.

Dampak dari rendahnya posisi pengajar di Indonesia merupakan permasalahan yang signifikan bagi pengelolaan sistem pendidikan di

Indonesia. Mengingat posisi ini, dapat beralasan bahwa Indonesia tertinggal dalam hal pendidikan jika dibandingkan dengan negara-negara lain baik dalam pendidikan formal maupun kasual. Alasan buruknya kualitas pelatihan di Indonesia adalah masalah kelayakan, kemahiran dan normalisasi pendidikan. Hal ini masih menjadi permasalahan dalam pelatihan di Indonesia secara keseluruhan.

Sekolah merupakan lembaga pendidikan yang melakukan kegiatan pendidikan dan pembelajaran serta menerima dan memberikan jempit bola sesuai tingkatan dan lembaga yang mempunyai komponen pendukung seperti kantor dan yayasan serta sesuai pedoman yang berlaku.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyebutkan bahwa salah satu sasaran Negara Kesatuan Republik Indonesia pada ayat keempat adalah mewujudkan eksistensi negara yang sejahtera. Hal ini tertuang dalam UUD 1945 Pasal 31 ayat 1, 2, dan 3 yang menyatakan bahwa setiap penduduk mempunyai hak dan komitmen untuk mendapatkan pendidikan yang diselenggarakan oleh pemerintah sesuai dengan sistem sekolah negeri yang kemudian diatur dalam Peraturan No. UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Persekolahan Umum. Mengingat Undang-Undang pasal 1 ayat 1 yang menyatakan bahwa pelatihan adalah:

“Usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.”

Jalur instruktif terdiri dari pelatihan formal, non-formal dan santai yang

dapat saling melengkapi dan memajukan pendidikan masing-masing. Tingkat pelatihan formal terdiri dari pengajaran penting, sekolah pilihan dan pendidikan lanjutan. Sekolah di Indonesia dibagi menjadi dua situasi sekolah, sekolah diawasi oleh Otoritas Publik (Negara) dan sekolah diawasi oleh wilayah rahasia. Sesuai Pasal 31 UUD 1945 yang mengartikan bahwa setiap penduduk Indonesia wajib bersekolah, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Indonesia mengatur tindakan pengajaran jangka panjang yang diperlukan menjadi pengajaran wajib jangka panjang. Hal ini sebenarnya bermaksud adanya 3 periode pengajaran ekstra panjang di tingkat sekolah jadwal harian menengah.

Pengajaran pilihan merupakan kelanjutan dari sekolah dasar yang terdiri dari pelatihan tambahan umum dan pengajaran pilihan profesional. Jenis-jenis pendidikan pilihan adalah Sekolah Menengah Pertama (SMA), Madrasah Aliyah (Mama), Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), dan Madrasah Aliyah Kejuruan (MAK), atau struktur serupa lainnya. Sekolah Menengah Profesi (SMK) adalah suatu jenis satuan pelatihan formal yang memberikan pengajaran profesional pada jenjang pendidikan pilihan sebagai kelanjutan dari SMP/MTs atau struktur serupa lainnya atau kelanjutan hasil belajar yang dianggap serupa/sebanding dengan SMP/MTs. (Peraturan Nomor 20 Tahun 2013, Pasal 18 ayat [3]). Sekolah profesional adalah pelatihan tambahan yang merencanakan siswa terutama untuk bekerja di bidang tertentu. (Peraturan Nomor 20 Tahun 2013, Penjelasan Pasal 15).

“Usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta

keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.”

Jalur pendidikan terdiri atas pendidikan formal, non-formal, dan informal yang dapat saling melengkapi dan memperkaya pendidikan. Jenjang pendidikan formal terdiri atas pendidikan dasar, pendidikan menengah dan pendidikan tinggi. Sekolah yang ada di Indonesia terbagi dalam dua status sekolah yaitu sekolah yang dikelola oleh Pemerintah (Negeri) dan sekolah yang dikelola oleh swasta. Sesuai dengan UUD 1945 pasal 31 yang menjelaskan bahwa setiap warga Indonesia wajib mengikuti pendidikan, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan di Indonesia merencanakan kegiatan wajib belajar 9 Tahun menjadi wajib belajar 12 Tahun. Hal ini berarti, adanya tambahan pendidikan selama 3 tahun pada jenjang pendidikan SMA atau SMK.

Pendidikan menengah merupakan lanjutan pendidikan dasar yang terdiri atas pendidikan menengah umum dan pendidikan menengah kejuruan. Bentuk dari pendidikan menengah ini adalah Sekolah menengah Atas (SMA), Madrasah Aliyah (MA), Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), dan Madrasah Aliyah Kejuruan (MAK), atau bentuk lain yang sederajat. Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) adalah salah satu bentuk satuan pendidikan formal yang menyelenggarakan pendidikan kejuruan pada jenjang pendidikan menengah sebagai lanjutan dari SMP/MTs atau bentuk lain yang sederajat atau lanjutan dari hasil belajar yang diakui sama/setara SMP/MTs. (UU Nomor 20 Tahun 2013, Pasal 18 ayat [3]). Pendidikan kejuruan merupakan pendidikan menengah yang mempersiapkan peserta didik terutama untuk bekerja dalam bidang tertentu. (UU Nomor 20 Tahun 2013, Penjelasan Pasal 15).

Perencanaan yang baik dari pihak institusi pendidikan dalam mempersiapkan peserta didik agar dapat langsung beradaptasi dengan pekerjaan, merupakan hal yang sangat penting dilakukan bagi tiap Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). Oleh karena itu, pengelolaan pendidikan yang dilakukan secara profesional adalah hal yang wajar dilakukan untuk meningkatkan mutu pendidikan yang ada serta sebagai salah satu cara dalam memenangkan persaingan antar sekolah menengah kejuruan yang saat ini mulai berkembang semakin pesat.

¹ Berdasarkan hasil peringkat pendidikan yang dilaksanakan oleh *United Nations Educational, Scientific, and Cultural Organization* (UNESCO) tentang peringkat Indeks Pengembangan Manusia (*Human Development Index*), yaitu komposisi dari peringkat pencapaian pendidikan, kesehatan, dan penghasilan per kepala yang menunjukkan, bahwa indeks pengembangan manusia Indonesia berada pada peringkat ke-5 dari 10 Negara ASEAN. Empat negara yang berada diperingkat atas yaitu Singapura pada peringkat pertama, Brunei Darussalam pada peringkat kedua, Malaysia pada peringkat ketiga dan pada peringkat keempat yaitu Thailand.

¹ “Usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.”
Jalur pendidikan terdiri atas pendidikan formal, non-formal, dan informal yang dapat saling melengkapi dan memperkaya pendidikan. Jenjang pendidikan formal

terdiri atas pendidikan dasar, pendidikan menengah dan pendidikan tinggi. Sekolah yang ada di Indonesia terbagi dalam dua status sekolah yaitu sekolah yang dikelola oleh Pemerintah (Negeri) dan sekolah yang dikelola oleh swasta. Sesuai dengan UUD 1945 pasal 31 yang menjelaskan bahwa setiap warga Indonesia wajib mengikuti pendidikan, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan di Indonesia merencanakan kegiatan wajib belajar 9 Tahun menjadi wajib belajar 12 Tahun. Hal ini berarti, adanya tambahan pendidikan selama 3 tahun pada jenjang pendidikan SMA atau SMK. Menantikan peran lembaga pendidikan dalam mempersiapkan siswa agar cepat beradaptasi dengan dunia kerja merupakan sesuatu yang penting bagi setiap Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). Oleh karena itu, mengawasi pengajaran secara profesional merupakan hal yang biasa dilakukan untuk mengatasi sifat pendidikan yang ada dan sebagai salah satu cara untuk memenangkan persaingan antar sekolah menengah kejuruan yang saat ini mulai berkembang dengan lebih cepat. Mengingat konsekuensi pemeringkatan pendidikan yang dilakukan oleh Unified Countries Instructive, Logical and Social Association (UNESCO) sehubungan dengan penetapan Human Improvement Record, khususnya pembuatan pemeringkatan prestasi pendidikan, kesejahteraan dan gaji per kepala yang menunjukkan bahwa file kemajuan manusia Indonesia berada pada posisi kelima dari 10 negara ASEAN. Empat negara yang berada di posisi teratas adalah Singapura di posisi terdepan, Brunei Darussalam di posisi kedua, Malaysia di posisi ketiga, dan di posisi keempat khususnya Thailand. Dampak dari rendahnya posisi pengajar di Indonesia merupakan permasalahan yang signifikan bagi pengelolaan sistem pendidikan di Indonesia. Mengingat

posisi ini, dapat beralasan bahwa Indonesia tertinggal dalam hal pendidikan jika dibandingkan dengan negara-negara lain baik dalam pendidikan formal maupun kasual. Alasan buruknya kualitas pelatihan di Indonesia adalah masalah kelayakan, kemahiran dan normalisasi pendidikan. Hal ini masih menjadi permasalahan dalam pendidikan di Indonesia secara keseluruhan. Sekolah merupakan lembaga pendidikan yang menyelesaikan kegiatan pendidikan dan pembelajaran serta memperoleh dan memberikan penjemputan sesuai tingkatan dan lembaga yang mempunyai komponen pendukung seperti lembaga dan sistem serta sesuai pedoman yang sesuai. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyebutkan bahwa salah satu sasaran Negara Kesatuan Republik Indonesia pada ayat keempat adalah mewujudkan eksistensi negara yang sejahtera. Hal ini tertuang dalam UUD 1945 Pasal 31 ayat 1, 2, dan 3 yang menyatakan bahwa setiap penduduk mempunyai hak dan komitmen untuk mendapatkan pendidikan yang diselenggarakan oleh pemerintah sesuai dengan sistem sekolah negeri yang kemudian diatur dalam Peraturan No. UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Persekolahan Umum. Mengingat Undang-Undang pasal 1 ayat 1 yang menyatakan bahwa pelatihan adalah:

Pendidikan menengah merupakan lanjutan pendidikan dasar yang terdiri atas pendidikan menengah umum dan pendidikan menengah kejuruan. Bentuk dari pendidikan menengah ini adalah Sekolah menengah Atas (SMA), Madrasah Aliyah (MA), Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), dan Madrasah Aliyah Kejuruan (MAK), atau bentuk lain yang sederajat. Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) adalah salah satu bentuk satuan pendidikan formal yang

menyelenggarakan pendidikan kejuruan pada jenjang pendidikan menengah sebagai lanjutan dari SMP/MTs atau bentuk lain yang sederajat atau lanjutan dari hasil belajar yang diakui sama/setara SMP/MTs. (UU Nomor 20 Tahun 2013, Pasal 18 ayat [3]). Pendidikan kejuruan merupakan pendidikan menengah yang mempersiapkan peserta didik terutama untuk bekerja dalam bidang tertentu. (UU Nomor 20 Tahun 2013, Penjelasan Pasal 15).

Menantikan peran lembaga pendidikan dalam mempersiapkan siswa agar cepat beradaptasi dengan dunia kerja merupakan sesuatu yang penting bagi setiap Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). Oleh karena itu, mengawasi pengajaran secara profesional adalah hal yang biasa dilakukan untuk memperbaiki sifat pendidikan yang ada dan sebagai salah satu cara untuk memenangkan persaingan antara sekolah menengah kejuruan yang saat ini mulai berkembang dengan lebih cepat.

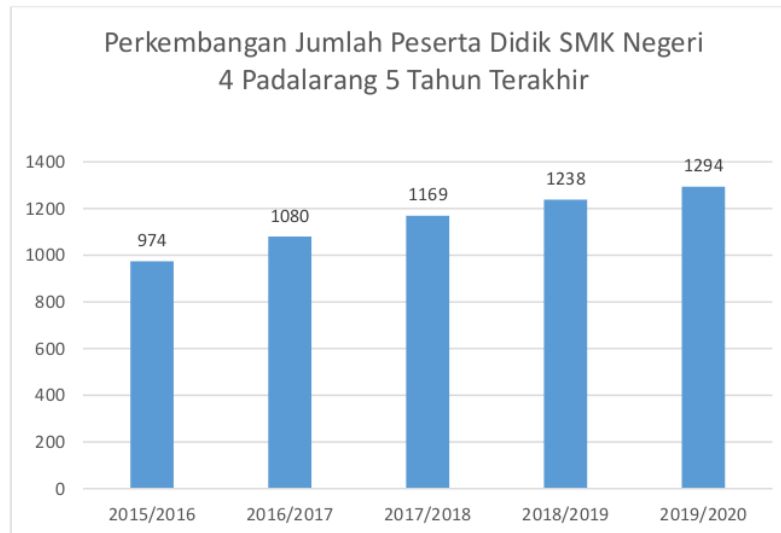
Khusus di Kabupaten Bandung Barat, saat ini terdapat 100 sekolah kejuruan yang terdiri dari 9 SMK negeri dan 91 SMK swasta yang tersebar di subwilayah. Sekolah Profesi Negeri dan penugasan kemampuan yang dimilikinya ditampilkan pada tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1.1
Daftar SMK Negeri dan Sebaran Kompetensi

No	Sekolah	Status	Alamat	3 Kompetensi Keahlian
1	SMK N 4 PADALARANG	Negeri	Jl. Raya Padalarang No. 451 Kab Bandung Barat	5 Teknik Komputer dan Jaringan Rekayasa Perangkat Lunak Agribisnis Perikanan Kurnia Industri Perikanan
2	SMK N 1 CIHAMPÉLAS	Negeri	JL RAYA SAYURANNO. 39 RT.01 RW.09	5 Teknik Komputer dan Jaringan Teknik Instalasi Tenaga Listrik Teknik Pdagang Tenaga Udana Administrasi Perkantoran
3	SMKN PERTANIAN BANGUNAN LEBBANG	Negeri	RAYA TANGKUBAN PARAHU KM3	5 Agribisnis Tanaman Pangan dan Hortikultura Teknik Agribisnis Perikanan
4	SMKN PETERNAKAN LEMBANG	Negeri	TANGKUBAN PERAHU KM22	5 AGRIBISNIS TERNAK RUMINANSIA AGRIBISNIS TERNAK UNGGAS
5	SMKN 1 CIPUNDEUY	Negeri	Jl. Cianta Margalaksma Rt.011 Rw.12	5 Teknik Kendaraan Ringan Teknik Komputer dan Jaringan Akutansi
6	SMKN 1 RONGGA	Negeri	Jl. Raya Rongga Desa Cibadag RT 01.01 Bandung Barat	5 Teknik Sepeda Motor Agribisnis Tanaman Pangan dan Hortikultura Rekayasa Perangkat Lunak
7	SMKN 1 CIPATAT	Negeri	Jl. Taman Cinta RT 03 RW 01 Sumaleki #754	5 Teknik Instalasi Tenaga Listrik Teknik Kendaraan Ringan Administrasi Perkantoran
8	SMK NEGERI 1 CISARUA	Negeri	JL RAYAKOLONEL MASTURI CISARUA	5 Teknik Kendaraan Ringan Administrasi perkantoran Administrasi Pendidikan Teknik Komputer & Jaringan
9	SMKN 1 CIPONGKOR	Negeri	Komplek Gedung Yutaka 1 Blok C1 No 10	5 Teknik Kendaraan Ringan

Sumber: Arsip Bidang SMK Kabupaten Bandung Barat Tahun 2018

Data perkembangan peserta didik SMK Negeri 4 Padalarang pada kurun waktu lima tahun terakhir bisa dilihat pada gambar 1.1 di bawah ini:

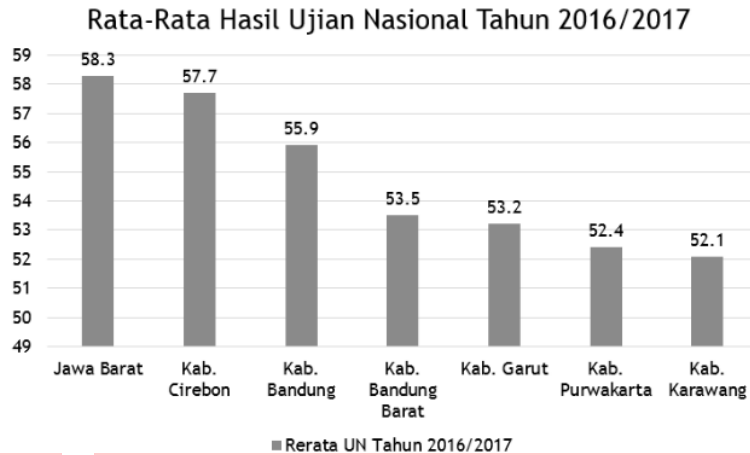


Gambar 1. 1 Rekapitulasi Jumlah Peserta Didik SMK Negeri 4 Padalarang Tahun Ajaran 2015/2016 Sampai Tahun Ajaran 2019/2020

Sumber: Arsip SMK Negeri 4 Padalarang Tahun 2020

Berdasarkan pada gambar 1.1 di atas perkembangan jumlah peserta didik SMK Negeri 4 Padalarang pada kurun waktu 5 tahun terakhir mengalami peningkatan. Pada tahun ajaran 2015/2016 terdapat 974 siswa dari 30 rombel. Pada tahun ajaran 2016/2017 terdapat 1080 siswa dari 28 rombel. Pada tahun ajaran 2017/2018 terdapat 1169 dari 35 rombel. Pada tahun ajaran 2018/2019 terdapat 1238 siswa dari 37 rombel. Pada tahun ajaran 2019/2020 terdapat 1294 siswa dari 36 rombel dengan penambahan jurusan baru yaitu Teknik Elektronika Industri.

Peningkatan mutu pendidikan sesuai dengan Standar Nasional Pendidikan dapat dilihat dari hasil Ujian Nasional. Sebagaimana dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah No.19 Tahun 2005 pasal 68 bahwa hasil ujian nasional digunakan sebagai salah satu pertimbangan untuk pemetaan mutu program atau satuan pendidikan, dasar seleksi masuk jenjang pendidikan berikutnya, penentuan kelulusan peserta didik dari program satuan pendidikan, serta sebagai pembinaan dan pemberian bantuan kepada satuan pendidikan dalam upaya untuk meningkatkan mutu pendidikan. Berkaitan dengan hal tersebut, berikut adalah Grafik Rata-Rata Hasil Ujian Nasional SMK Tahun Ajaran 2016/2017 Kabupaten Bandung Barat dan daerah lainnya di Jawa Barat.



Gambar 1.2 Rata-Rata Hasil Ujian Nasional SMK Tahun Ajaran 2016/2017

Sumber: Data Kemendikbud Tahun 2016/2017

Dilihat dari Gambar 1.2 terlihat bahwa rata-rata Penilaian Publik (UN) tentang Jawa Barat dari sumber Ekuilibrium Sekolah Daerah Tahun 2016, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, berada pada nilai rata-rata sebesar 58,3 dengan rata-rata perolehan penilaian publik sekitar beberapa daerah di Jawa Barat justru berada di bawah nilai normal.

Kabupaten Bandung Barat dengan konsekuensi penilaian publik rata-rata sebesar 53,50 berada di bawah normal Penilaian Publik Wilayah Jawa Barat, Pemerintahan Cirebon dengan konsekuensi penilaian publik rata-rata sebesar 57,70, Pemerintahan Bandung dengan efek samping sebesar 55,90, dan Pemerintahan Karawang lebih tinggi yaitu 52,1, Pemerintahan Purwakarta dengan hasil Penilaian Publik rata-rata sebesar 52,40 dan Rezim Garut dengan hasil sebesar 53,20. Rendahnya dampak umum uji publik pada Peraturan Daerah Bandung Barat menunjukkan bahwa hakikat persekolahan

yang ada belum terlaksana sesuai harapan. Padahal, Peraturan Daerah Bandung Barat seharusnya mampu melahirkan lulusan sekolah profesional yang mempunyai keseriusan tinggi karena terletak di wilayah Metropolitan Bandung.

Persaingan antar sekolah pilihan berprestasi ¹ saat ini mulai berkembang semakin pesat, membuat setiap lembaga pendidikan baik negeri maupun swasta saling bersaing untuk memberikan mata pelajaran dan organisasi terbaiknya. Semakin banyak institusi yang mencerahkan, semakin banyak pilihan yang diambil klien untuk menentukan organisasi pendidikan terbaik. Kompetisi yang serius, dalam pelaksanaannya memerlukan kerangka administrasi, khususnya kerangka pembinaan pimpinan di bidang pendidikan. Perbedaan dalam menampilkan kemampuan dalam asosiasi berbasis manfaat (organisasi) dan non-manfaat (sekolah) sangatlah berbeda. Perbedaannya terletak pada cara asosiasi memperoleh sumber pendanaan untuk menjalankan kewenangannya. Organisasi mendapatkan modal paling berharga dari investor atau investor, sementara sekolah memperoleh subsidi dari dermawan atau yayasan orang tua ¹ yang tidak mengharapkan imbalan apa pun dari sekolah. Hasil dari perbedaan ini adalah adanya perbedaan dalam proporsi kemajuan organisasi dan sekolah. Organisasi yang berorientasi pada manfaat akan dipandang bermanfaat jika organisasi tersebut berhasil mencapai manfaat yang sangat besar. Di sisi lain, di sekolah, terlepas dari apakah ¹ sekolah berhasil memperoleh sumber dana yang lebih besar dari para kontributor, sekolah mungkin gagal menggunakan

sumber pendanaan secara efektif dan efektif untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan siswanya. Oleh karena itu, kemampuan sekolah untuk mendapatkan aset moneter tidak bisa menjadi proporsi kemakmuran sekolah.⁴⁴ Dengan demikian, keberhasilan suatu sekolah diperkirakan berdasarkan sejauh mana layanan pendidikan yang dibuat oleh sekolah tersebut telah memenuhi kebutuhan dan keinginan siswanya. Sesuai dengan pengertian di atas, menurut Wijaya (2011:16) periklanan administrasi di bidang pendidikan mengandung komponen-komponen yang tidak dapat dipisahkan seperti kebutuhan, keinginan, pemenuhan dan pelajar. Kebutuhan siswa di sebuah yayasan sekolah mungkin berbeda dengan keinginan siswa tersebut. Pemenuhan siswa pasti akan unik sesuai dengan kecenderungan umum siswa yang berbeda karena bergantung pada kebutuhan tunggal mereka. Showcase berperan sebagai sarana untuk memuaskan siswa. Kepuasan belajar tentunya tidak lepas dari sifat pelayanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan. Jika bantuannya besar maka siswa akan merasa tercukupi. Sifat administrasi harus terlihat dari sifat pengajarnya, sifat sekolah termasuk keadaan kantor dan yayasan, sifat pengalaman pendidikan, dan sebagainya. Pada akhirnya siswa dapat menilai apakah kualitas yang diberikan sekolah dapat memberikan bentuk bantuan pendidikan yang baik.

⁷ SMK Negeri 4 Padalarang merupakan salah satu sekolah menengah kejuruan negeri dengan akreditasi A yang berada di wilayah Bandung Barat. ² Pendirian SMK Negeri 4 Padalarang berdiri diawali dari Sekolah Pertanian bernama Sekolah Pertanian Pembangunan - Sekolah Pertanian Menengah

Atas (SPP-SPMA) wilayah Jawa Barat. Sejalan perkembangan peraturan daerah mengenai Sekolah Menengah Kejuruan maka pada tahun 2002 SPP-SPMA berganti nama menjadi SMK Negeri 4 Padalarang. Penamaan SMK Negeri 4 Padalarang ini didasarkan dari penamaan dan penomoran sekolah di wilayah Kabupaten Bandung pada saat itu, yaitu SMK Negeri 1 Katapang, SMK Negeri 2 Baleendah, SMK Negeri 3 Baleendah, SMK Negeri 4 Padalarang, SMK Negeri 5 Pangalengan, SMK Negeri 6 Rancaekek (sekarang SMK Negeri 1 Rancaekek) dan SMK Negeri 7 Baleendah. Sejalan dengan otonomi daerah, dengan berpisahnya Kabupaten Bandung Barat dengan Kabupaten Bandung, secara administrasi SMK Negeri 4 Padalarang pun lepas dari Kabupaten Bandung, namun dengan kebijakan sekolah nama dan penomoran pada SMK Negeri 4 Padalarang tetap dipertahankan sampai saat ini. Berdasarkan implementasi UU nomor 32 tahun 2014 kewenangan pengelolaan pendidikan, mulai tahun 2017 SMK Negeri 4 Padalarang menjadi kewenangan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat.

Menurut Wijaya (2011:183), loyalitas konsumen terhadap layanan pendidikan merupakan sebuah pengujian antara asumsi para ¹siswa ketika mendaftarkan anaknya sebagai siswa pada suatu sekolah tertentu dengan apa yang mereka rasakan setelah mengikuti pendidikan. Pemenuhan pendidikan pada setiap peserta didik pada jenjang pendidikan sekolah menengah kejuruan diharapkan dapat menghasilkan lulusan yang siap bekerja dan bersungguh-sungguh. Dilihat dari informasi hubungan kelas tamatan di SMK Negeri 4 Padalarang ¹pada tahun ajaran 2016/2017,

sebanyak 48% lulusan dipekerjakan dan 52% lulusan sekolah tidak dipekerjakan (masih menganggur). Jika dicermati, terdapat permasalahan karena belum tercapainya tujuan Sekolah Profesi, sebagaimana dianggap wajar untuk mengantarkan lulusannya langsung bekerja atau memulai usaha sebagai sesuai kemampuan keahlian yang diperoleh setelah mendapatkan pelatihan di sekolah untuk bersaing di Dunia Usaha (DU) dan Dunia Modern (DI).

Pemenuhan layanan pendidikan di SMK Negeri 4 Padalarang bergantung pada wawasan dan asumsi siswa. Jika asumsi siswa tidak terpenuhi, maka kemungkinan besar siswa akan keluar atau melanjutkan ke sekolah lain yang dirasa lebih berkualitas. Lagi pula, dengan asumsi asumsi siswa terpenuhi, hampir pasti siswa akan tetap bersekolah. Kesenjangan antara asumsi dan kenyataan yang dirasakan siswa jika diabaikan oleh pihak sekolah tentu akan berdampak buruk bagi pihak sekolah, khususnya ditinggalkan oleh siswa karena siswa merasa kecewa dengan layanan yang diberikan oleh pihak sekolah, sehingga akan berdampak pada penurunan kuantitas siswa yang ingin belajar di SMK Negeri 4 Padalarang.

Standar kompetensi lulusan yang diterapkan di SMK Negeri 4 Padalarang tidak hanya ditujukan agar siswa lulus agar dapat terus bekerja, tetapi juga bertujuan untuk meningkatkan kecerdasan, pengetahuan, kepribadian, akhlak mulia, dan keterampilan untuk hidup mandiri dan menempuh pendidikan lebih lanjut sesuai dengan standar kompetensi lulusan. panggilan mereka. Hal ini tentunya mampu menciptakan minat

masyarakat terhadap kualitas pendidikan yang diselenggarakan SMK Negeri 4 Padalarang.

Menurut Wijaya (2011:181), minat terhadap mutu pendidikan dapat dilihat dari bukti fisik yaitu keinginan kepala sekolah, guru dan pegawai untuk memperbaiki kondisi sarana dan prasarana serta penampilan dalam penyelenggaraan pendidikan. Keandalan merupakan keinginan kepala sekolah, guru dan pegawai untuk selalu dapat menyediakan waktu yang tepat dalam memberikan pelayanan khususnya dalam kegiatan belajar mengajar. Daya tanggap merupakan keinginan kepala sekolah, guru dan pegawai untuk memberikan pelayanan yang responsif kepada siswa. Jaminan menyangkut kepastian, pengetahuan, kemampuan, kenyamanan dan keamanan lingkungan sekolah, serta sifat kesopanan dan dapat dipercaya kepala sekolah, guru, dan pegawai. Empati merupakan keinginan kepala sekolah, guru dan pegawai untuk memberikan perhatian, berkomunikasi dengan baik, dan mampu memenuhi keinginan siswa. Kelima kepentingan mutu inilah yang kemudian menjadi penting bagi seluruh pelayanan yang diberikan SMK Negeri 4 Padalarang.

³⁵ Pelayanan yang diberikan oleh SMK Negeri 4 Padalarang dapat dilihat dari kualitas bauran pelayanan yang diberikan oleh SMKN 4 Padalarang, yaitu dimulai dari produk, harga/biaya, lokasi, promosi, guru dan karyawan, proses, bukti fisik dan citra SMKN 4 Negeri 4 Padalarang diantaranya sarana prasarana, kegiatan belajar mengajar, ekstrakurikuler, layanan guru, dan lainnya. SMK Negeri 4 Padalarang telah melakukan

memenuhi standar pelayanan yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendidikan Nasional RI Nomor 129a Tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pendidikan.

Pelayanan yang diberikan SMK Negeri 4 Padalarang harus dilihat dari sifat bauran bantuan yang diberikan SMKN 4 Padalarang yaitu mulai dari item, biaya/biaya, lokasi, kemajuan, tenaga pendidik dan perwakilan, proses, bukti nyata dan gambaran SMKN 4 Negeri 4 Padalarang, meliputi landasan, pengajaran dan pembelajaran latihan, ekstrakurikuler, administrasi instruktur, dan lain-lain. SMK Negeri 4 Padalarang telah memenuhi pedoman bantuan yang diarahkan pada Deklarasi Pendeta Pendidikan Umum Republik Indonesia Nomor 129a Tahun 2004 tentang Pokok-pokok Bantuan Minimal di Lingkungan Persekolahan.

Pedoman bantuan yang telah dilakukan SMK Negeri 4 Padalarang diantaranya adalah aksesibilitas ruang praktikum pada setiap pekerjaan yang ada; aksesibilitas ruangan yang diperluas yang mencakup ruang inisiatif, ruang instruktur, ruang organisasi, ruang pengarahan, ruang surga petisi, area latihan dan jamban. Sekolah memberikan sekurang-kurangnya 2 (dua) orang tenaga pendidik untuk setiap mata pencaharian saat ini; Terdapat 57 (57) orang tenaga pendidik yang memenuhi kemampuan keilmuan S1 dan 3 (tiga) orang tenaga pengajar dengan kemampuan skolastik D3; 9 (sembilan) staf instruktur non-showing dapat menyelesaikan kewajiban regulasi dan latihan non-showing lainnya; setiap pengajar melakukan pembelajaran, mensurvei hasil belajar, membimbing atau

melatih siswa; setiap pendidik membuat dan melaksanakan program evaluasi untuk membantu mengembangkan lebih lanjut kemampuan belajar siswa; Setiap pengajar ¹ menyampaikan laporan hasil penilaian mata pelajaran dan hasil penilaian setiap siswa kepada ketua dan wali/penjaga siswa menjelang akhir semester sebagai laporan prestasi belajar siswa. Selain Pedoman Bantuan Pangkalan (SPM), SMK Negeri 4 Padalarang telah melaksanakan pengaturan yang ada terkait dengan Undang-Undang Tidak Resmi Nomor 19 Tahun 2005 tentang Pedoman Diklat Umum.

Pedoman pengajaran umum ¹ yang harus dipenuhi oleh lembaga pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) sesuai dengan Undang-Undang Tidak Resmi Indonesia ¹ No. 19 Tahun 2005 tentang Pedoman Pendidikan Umum Pasal 29 ayat 6 menyatakan bahwa Guru pada SMK/MAK, atau lembaga lain yang sejenis harus mempunyai dasar ²⁴ kemampuan mengajar pada jenjang pendidikan keempat (D-IV) atau pendidikan perguruan tinggi empat tahun (S1); Yayasan pendidikan lanjutan dengan proyek instruktif yang sesuai dengan mata pelajaran yang diajarkan; dan surat wasiat pendidik cakap untuk SMK/MAK.

Norma Pendidikan Umum yang tidak kaku, SMK Negeri 4 Padalarang mempunyai informasi mengenai kemampuan skolastik tenaga sekolah ¹ yang dapat dilihat pada tabel 1.2 dibawah ini:

Tabel 1. 2
Kualifikasi Akademik Pendidik di SMK Negeri 4 Padalarang

No	Tingkat pendidikan	Pendidik
1	S2	3
2	S1	57
3	D3	3
4	SLTA/SMA /Sederajat	-
Jumlah		63

Sumber : SMK Negeri 4 Padalarang

Melihat tabel 1.2 di atas dapat dilihat bahwa jumlah guru di SMK Negeri 4 Padalarang adalah 63 orang dengan derajat pendidikan yang berbeda-beda, yaitu 3 orang guru pada tingkat Ahli, 57 orang guru yang mempunyai pendidikan tingkat Sarjana, sedangkan sisanya 3 instruktur yang belum berkemampuan S1. Hal ini jelas bertentangan dengan pedoman Prinsip Pelatihan Publik yang menyatakan bahwa kemampuan keilmuan dasar guru adalah sertifikat empat (D-IV) atau sertifikasi empat tahun (S1).

Pada hakikatnya sifat pelayanan pendidikan dimulai dari kebutuhan dan diakhiri dengan kebijaksanaan siswa. Artinya, kualitas yang baik tidak bergantung pada kesan koperasi ahli, melainkan pada pandangan siswa. Dengan demikian, mahasiswa dapat merasakan apakah layanan yang diterimanya berkualitas atau tidak. Apabila bantuan yang tampak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh siswa, maka siswa terpenuhi, begitu pula sebaliknya. Oleh karena itu, untuk mengetahui kepuasan yang dirasakan siswa SMK Negeri 4 Padalarang terhadap sifat administrasi pada masing-

masing komponen campuran bantuan, maka peneliti melakukan pra-review terhadap 30 responden siswa kelas X, XI, dan XII yang masing-masing berjumlah 10 orang. responden. Pra-studi pemenuhan administrasi dirangkai menjadi aspek-aspek perpaduan dan gambaran yang menonjolkan menggunakan skala Linkert dengan skor 1 – 5. Berikut hasil dari data pra-ikhtisar yang telah dilakukan disajikan pada tabel 1.3:

Tabel 1. 3
Survey Persepsi Bauran Pemasaran Jasa, Kepuasan, dan Citra di SMK Negeri 4 Padalarang

5. Sangat Setuju, 4. Setuju, 3. Cukup Setuju, 2. Kurang Setuju

22 No	Pernyataan	Jawaban					Jumlah	Rata-rata	Kriteria
		5	4	3	2	1			
Bauran Pemasaran Jasa									
Produk									
1	Sekolah menyediakan beragam spektrum program keahlian			1	16	3	30	4.07	Setuju
Harga									
2	Kesesuaian biaya sekolah yang dibayarkan dengan pelayanan yang diterima siswa	2		12	16		30	3.40	Cukup Setuju
Tempat									
3	Sekolah berada pada lokasi yang strategis	1		3	14	13	30	4.37	Setuju
4	Kemudahan dalam mencapai lokasi sekolah	1		5	11	13	30	4.17	Setuju
Promosi									
5	Informasi mengenai Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) disampaikan melalui media cetak dan media elektronik	1	1	2	17	9	30	4.07	Setuju

22 No	Pernyataan	Jawaban					Jumlah	Rata-rata	Kriteria
		5	4	3	2	1			
Karyawan									
6	Petugas Tata Usaha sudah mampu melayani kebutuhan siswa	1	1	2	21	5	30	3.93	Cukup Setuju
7	Petugas perpustakaan sudah mampu melayani kebutuhan siswa	2	2	4	21	1	30	3.57	Cukup Setuju
8	Petugas keamanan (satpam) sudah mampu menangani masalah keamanan di lingkungan sekolah	1	3	5	15	6	30	3.73	Cukup Setuju
Proses									
9	Guru tepat waktu hadir dan meninggalkan kelas	1	6	14	8	1	30	3.07	Cukup Setuju
10	Guru menyampaikan materi bahan ajar di kelas dengan menarik	1		17	11	1	30	3.37	Cukup Setuju
11	Tenaga laboran sudah mampu melayani siswa dengan baik	1	2	12	13	2	30	3.43	Cukup Setuju
Bukti Fisik									
12	Jumlah ruang kelas sudah cukup	1	7	13	7	2	30	3.07	Cukup Setuju
13	Ruang multimedia sudah memadai	4	1	14	8	3	30	3.17	Cukup Setuju
14	Adanya ruang display karya siswa yang memadai	5	9	14	3		30	2.50	Kurang Setuju
15	Akses internet lancar	10	6	6	6	2	30	2.47	Kurang Setuju
16	Tempat parkir sudah memadai	9	7	7	8		30	2.53	Kurang Setuju
17	Jumlah toilet sudah sesuai dengan jumlah siswa	2	9	13	4	2	30	2.83	Kurang Setuju
18	Ketersediaan alat penggandaan/percet akan (mesin foto copy)	8	6	11	5		30	2.43	Kurang Setuju
Citra									

22 No	Pernyataan	Jawaban					Jumlah	Rata-rata	Kriteria
		5	4	3	2	1			
19	Sekolah memiliki nama yang sangat terkenal	1	5	13	11		30	3.13	Cukup Setuju
20	Fasilitas yang ada menjadi kelebihan sekolah	1	4	10	13	2	30	3.37	Cukup Setuju
21	Sekolah memberikan pelayanan terbaik di mata masyarakat	1	2	16	11		30	3.23	Cukup Setuju
Kepuasan									
22	Secara keseluruhan, saya merasa puas menjadi siswa di SMK Negeri 4 Padalarang	1	3	3	20	2	30	3.67	Cukup Setuju
23	Program kurikulum di SMK Negeri 4 Padalarang sudah memuaskan	2	1	9	15	3	30	3.53	Cukup Setuju

Sumber: Kuesioner Pra Survey Tanggal 2 Mei 2019

Mengingat hasil pra-review yang dilakukan oleh para ahli terhadap bagian-bagian yang berdampak pada pemenuhan pelajar, maka terlihat bahwa bantuan yang menampilkan perpaduan yang terdiri dari biaya/biaya, proses, bukti nyata dan bagian gambar masih belum memadai. sangat bagus. Persyaratan mutlak ini tentunya harus diupayakan melalui peningkatan kualitas perkantoran dan administrasi.

Sekolah sebagai lembaga yang membina layanan pendidikan mengharuskan pengiklan layanan pendidikan untuk mengetahui cara meningkatkan loyalitas konsumen. Memperluas loyalitas konsumen dilakukan setelah pihak sekolah mengetahui besarnya pemenuhan siswanya. Salah satu caranya adalah dengan memanfaatkan teknik Investigasi Eksekusi Signifikansi. Strategi estimasi pemenuhan dengan menggunakan

Significance Execution Examination (IPA) pertama kali dikemukakan oleh Martilla dan James (1997) dalam Rambat Lupiyoadi (2015:240) bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi pembeli dan kebutuhan untuk pengembangan lebih lanjut kualitas produk atau layanan. Pemeriksaan ini nantinya akan membedakan kualitas pelaksanaan dan tingkat signifikansinya.

Siswa akan merasa terpuaskan jika sifat administrasi sekolah dapat memenuhi keinginannya. Upaya untuk mendapatkan hasil yang terbaik antara lain dengan memberikan bantuan yang berkualitas kepada siswa sehingga siswa merasa senang karena mendapat lebih dari apa yang diharapkannya, serta pihak sekolah memberikan pelaksanaan bantuan yang sesuai dengan administrasi yang dianggap penting. bagi siswa sehingga melakukan perbaikan administrasi sesuai kemampuan sekolah untuk memberikan kepuasan bagi siswa dalam hal mutu administrasi.

Kotler (2016:338) mengkarakterisasi gambar sebagai sekumpulan keyakinan, pemikiran dan dampak yang diperoleh seseorang dari suatu benda. Disposisi dan aktivitas seseorang terhadap suatu benda sebagian besar disebabkan oleh gambaran benda tersebut. Keberhasilan suatu sekolah dalam membuat citra dipengaruhi oleh beberapa variabel, misalnya pemenuhan fasilitas dan yayasan, serta hasil dalam memberikan jenis bantuan kepada siswa. Sekolah akan menampilkan manfaatnya sehingga masyarakat pada umumnya dapat menilai sendiri gambaran sekolah tersebut. Kotler (2016: 8) mengungkapkan bahwa setiap pembuat berupaya

merencanakan kontras yang signifikan untuk memisahkan barangnya dengan barang yang dihadirkan pesaingnya, sehingga setiap barang mempunyai atribut tersendiri yang membedakannya dengan barang pesaingnya.

Melihat landasan yang sudah dipahami, ¹ maka peneliti merasa perlu untuk menguraikan sejauh mana hakikat administrasi di SMK Negeri 4 Padalarang yang telah diberikan sekolah kepada siswa dalam beberapa hal sesuai dengan kualitas bantuannya. campuran, untuk lebih spesifik; komponen ⁴¹ produk, harga/biaya, tempat, promosi, karyawan, proses, bukti fisik dan citra yang dirasakan peserta didik dan tingkat kepuasan di SMK Negeri 4 Padalarang, ³³ maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul : **“PENGARUH HARGA, PROSES, DAN SARANA FISIK TERHADAP KEPUASAN SERTA IMPLIKASINYA PADA CITRA INSTITUSI”** (Survey Kepuasan Peserta Didik di SMK Negeri 4 Padalarang)

¹ 1.2 Identifikasi Masalah

Setelah memaparkan latar belakang penelitian, peneliti selanjutnya melakukan identifikasi masalah. Berikut adalah uraian mengenai identifikasi masalah dan rumusan masalah dalam penelitian

1.2.1 Identifikasi Masalah

1. Kualitas pelayanan jasa pendidikan masih rendah.
2. Kinerja pendidik masih belum optimal.
3. Kinerja tenaga kependidikan dalam melaksanakan tugasnya masih

belum optimal.

4. Biaya atau harga yang dikeluarkan oleh peserta didik belum sepenuhnya dirasakan timbal baliknya oleh peserta didik.
5. Proses pembelajaran di SMK Negeri 4 Padalarang belum sepenuhnya dirasakan oleh peserta didik.
6. Sarana fisik di SMK Negeri 4 Padalarang belum optimal dirasakan oleh peserta didik.
7. Kepuasan peserta didik terhadap kualitas pelayanan jasa pendidikan kemungkinan cenderung masih belum memuaskan.
8. Persepsi peserta didik terhadap kualitas pelayanan jasa pendidikan kemungkinan cenderung masih belum memuaskan.
9. Citra institusi kemungkinan masih relatif kurang positif.

1.2.1 Rumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sejauh mana kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik di SMK Negeri 4 Padalarang, yaitu:

1. Bagaimanakah persepsi peserta didik tentang biaya di SMK Negeri 4 Padalarang.
2. Bagaimanakah persepsi peserta didik tentang proses pembelajaran di SMK Negeri 4 Padalarang.
3. Bagaimanakah persepsi peserta didik tentang sarana fisik di SMK Negeri 4 Padalarang.
4. Bagaimanakah persepsi peserta didik tentang citra sekolah di SMK

Negeri 4 Padalarang.

5. Seberapa besar pengaruh harga, proses, dan sarana fisik terhadap kepuasan peserta didik baik secara parsial maupun simultan.
6. Seberapa besar pengaruh kepuasan terhadap citra sekolah.

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan uraian permasalahan, maka inti dari pendalaman ini adalah untuk mengetahui dan menguraikan:

1. Wawasan siswa tentang biaya di SMK Negeri 4 Padalarang.
2. Wawasan siswa tentang pengalaman yang berkembang di SMK Negeri 4 Padalarang.
3. Pandangan Siswa terhadap Kantor Sebenarnya di SMK Negeri 4 Padalarang.
4. Wawasan siswa tentang gambaran sekolah di SMK Negeri 4 Padalarang.
5. Besarnya pengaruh biaya, proses dan pelayanan nyata terhadap pemenuhan siswa di SMKN 4 Padalarang, baik secara sementara maupun sementara.
6. Besarnya dampak pemenuhan siswa di SMKN 4 Padalarang terhadap gambaran sekolah.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang terlibat dalam penelitian ini. Kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi khususnya dalam memajukan hipotesis dewan berkenaan dengan kualitas pendukung, serta kepuasan pada lembaga pendidikan khususnya di SMK Negeri 4 Padalarang.

1 1.4.2 Manfaat Praktis

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan bagi pihak yang membutuhkan antara lain:

1. Bagi Peneliti

- a. Peneliti mengetahui secara langsung kualitas pelayanan yang ada di SMK Negeri 4 Padalarang.
- 1**
b. Memberikan gambaran kepada peneliti mengenai optimum layanan dengan menggunakan bauran pemasaran.
- c. Peneliti diharapkan mengetahui keinginan peserta didik dalam mencapai suatu kepuasan pelayanan.
- d. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai cara mengaplikasikan ilmu yang telah didapatkan pada waktu kuliah dengan melakukan penelitian dalam rangka menyelesaikan pendidikan.

2. Bagi Pihak Sekolah

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak sekolah dalam menganalisis kualitas pelayanan di sekolah guna meningkatkan kualitas layanan.
- b. Memberikan masukan kepada pihak sekolah untuk dapat meningkatkan kepuasan di SMK Negeri 4 Padalarang.
- 1**
c. Sebagai bahan evaluasi kepada pihak sekolah dalam menganalisis kinerja pelayanan terhadap kepentingan peserta didik dengan menggunakan bauran pemasaran.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Setelah melakukan penelitian yang dilakukan pada Siswa SMK Negeri 4 Padalarang kelas X, XI, dan XII, maka dapat diketahui hasil penelitian yaitu mengenai “Pengaruh Harga, Proses, dan Sarana Fisik Terhadap Kepuasan Serta Implikasinya Pada Citra Institusi” (Survey Kepuasan Peserta Didik di SMK Negeri 4 Padalarang). Untuk lebih jelasnya mengenai penelitian dapat dilihat pada sub-sub bab berikut ini.

4.1.1 Gambaran Umum Institusi

4.1.1.1 Sejarah Berdirinya SMK Negeri 4 Padalarang

Sekolah Profesi Negeri 4 Padalarang berawal dari sebuah Sekolah Pertanian yang diberi nama Sekolah Agraria Kemajuan – Sekolah Menengah Hortikultura (SPP-SPMA) di wilayah Jawa Barat. Sesuai dengan perkembangan pedoman wilayah Sekolah Menengah Profesi, pada tahun 2002 SPP-SPMA berubah nama menjadi SMK Negeri 4 Padalarang. Penamaan SMK Negeri 4 Padalarang tergantung pada penamaan dan penomoran sekolah di wilayah Rezim Bandung sekitar saat itu, yaitu SMK Negeri 1 Katapang, SMK Negeri 2 Baleendah, SMK Negeri 3 Baleendah, SMK Negeri 4 Padalarang, SMK Negeri 5 Pangalengan, SMK Negeri 6 Rancaekek (sekarang SMK Negeri 1 Rancaekek) dan SMK Negeri 7 Baleendah. Sesuai dengan kemerdekaan provinsi, dengan lepasnya Pemerintahan Bandung Barat dari Rezim Bandung, maka secara resmi SMK Negeri 4 Padalarang

diisolasi dari Rezim Bandung, namun sesuai strategi sekolah, nama dan nomor SMK Negeri 4 Padalarang tetap dipertahankan. dengan sampai saat ini. Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) merupakan lembaga pendidikan yang bertujuan untuk mencetak sumber daya manusia (SDM) yang mempunyai kapasitas akademis dan kemampuan unik. Lulusan sekolah profesi dididik agar mampu bekerja di dunia modern, maju ke pendidikan lanjutan atau menjadi visioner bisnis SMK Negeri 4 Padalarang merupakan salah satu Sekolah Profesi Kemitraan dalam program Sumbangan Direktorat Peningkatan Profesi dibawah arahan SMK Negeri 1 Cimahi. Saat ini SMK Negeri 4 Padalarang sedang menuju proses akreditasi ISO 9001:2008. SMK Negeri 4 Padalarang mempunyai 6 program kemampuan/jurusan yaitu: Agribisnis Perbanyakan Tanaman dan Kultur Jaringan (Agronomi), Perancangan PC dan Organisasi (TKJ), Promosi (BISMEN), Pemrograman (RPL), Ilmu Pengetahuan Modern (KIMDUS) dan Perancangan Elektro Modern (TEI). SMKN 4 Padalarang terletak di Jalan Kertajaya nomor 10 Padalarang Rezim Bandung Barat, yang terdiri dari ruang hipotesis, ruang pelatihan, pusat penelitian wilayah pelatihan. Perkantoran meliputi : Perpustakaan, Agreeable, Flask, Ruang Petisi Tuhan, Green House, Lab TKJ, Pusat Penelitian RPL, Lab Promosi, Lab Reproduksi Lanjut, Lab IPA, Lab Bahasa, Lab IPA, Lapangan Praktik Agronomi, Kawasan Minat.

4.1.1.2 Visi dan Misi SMK Negeri 4 Padalarang

Visi SMK Negeri 4 Padalarang

Sekolah yang berprestasi akan menghasilkan tamatan yang kreatif dan inovatif serta terampil sehingga akan mampu bersaing di era globalisasi.

Misi SMK Negeri 4 Padalarang

- a. Mengembangkan dan meningkatkan pengamalan nilai-nilai Islami dalam kehidupan sehari-hari.
- b. Meningkatkan proses pembelajaran yang aktif, inovatif, kreatif, efektif, dan menyenangkan.
- c. Meningkatkan dan mengembangkan penerapan ilmu pengetahuan, teknologi, dan informasi yang berwawasan global dan berbudaya lingkungan.
- d. Meningkatkan kegiatan ekstrakurikuler bidang keagamaan, KIR, Paskibra, Olahraga dan Kesenian.
- e. Mengembangkan suasana lingkungan sekolah yang bersih, aman, nyaman, dan asri.
- f. Meningkatkan program manajemen berbasis sekolah.
- g. Mewujudkan sekolah berstandar Nasional.

4.1.2 Hasil Analisis Deskriptif

Analisis data deskripsi bertujuan untuk menggambarkan sejauh mana tanggapan peserta didik di SMK Negeri 4 Padalarang terhadap bauran pemasaran jasa yang terdiri dari harga, proses, dan sarana fisik, kepuasan peserta didik, dan Citra Institusi. Tahapan analisis dilakukan sampai pada *scoring* dan indeks, dimana skor merupakan jumlah dari hasil perkalian setiap bobot nilai (1 sampai 5) dengan frekuensi (Sugiyono, 2008: 135). Pada tahap selanjutnya indeks dihitung dengan metode mean, “yaitu membagi total skor dengan jumlah responden. Angka indeks tersebut yang menunjukkan kesatuan tanggapan terhadap setiap variabel penelitian.

$$\text{Nilai rata-rata} = \frac{\sum (\text{Frekuensi} \times \text{bobot})}{\sum \text{sampel (n)}}$$

Tabel 4.1
Klasifikasi Distribusi Frekuensi

Rata-rata Skor	Penafsiran
1 - 1.8	Sangat Lemah (sangat tidak baik)
1.8 - 2.6	Lemah (tidak baik)
2.6 - 3.3	Kurang
3.4 - 4.0	Kuat (baik)
4.1 - 5	Sangat Kuat (sangat baik)

1.1.2.1 Persepsi Peserta Didik Terhadap Harga, Proses, dan Sarana Fisik di SMK Negeri 4 Padalarang

Persepsi Peserta Didik Terhadap Harga di SMK Negeri 4 Padalarang

Dalam promosi layanan, metodologi penting ditujukan pada kemampuan pengiklan untuk melacak pendekatan untuk "membuat" yang tidak penting, meningkatkan efisiensi pemasok yang tidak dapat dipisahkan dari produk, membuat standar kualitas dengan mempertimbangkan fluktuasi, dan mempengaruhi minat dan pemikiran perkembangan batas penyedia. tentang hal itu administrasinya tidak solid. . Pada umumnya, teknik pemasaran administrasi diterapkan sehubungan dengan yayasan secara keseluruhan, memerlukan promosi dari luar, namun juga periklanan dalam untuk mendorong perwakilan dan pemasaran yang cerdas untuk menciptakan penguasaan koperasi yang ahli. Zeithaml, Bitner dan Gremler (2009:23) mengusulkan bahwa ide perpaduan tampilan tradisional terdiri dari empat P: Item, Spot, Value, Advancement. Kemudian, untuk administrasi pemasaran, campuran promosi administrasi diperluas

(extended help blend) dengan perluasan komponen bauran periklanan modern, khususnya individu, bukti nyata, dan siklus menjadi tujuh komponen (7 Ps). Penambahan komponen pada layanan yang menampilkan perpaduan tersebut dilakukan antara lain karena layanan memiliki kualitas yang berbeda-beda dari produknya. Campuran bantuan promosi yang diperkirakan dalam eksplorasi ini terdiri dari tiga sub faktor yaitu biaya, proses dan bukti nyata serta gambaran tambahan terkait dengan variabel pemenuhan untuk menjawab definisi masalah yang baru saja diselesaikan. Dengan jumlah 30 pointer (pertanyaan) yang dimanfaatkan. Konsekuensi dari reaksi responden terhadap bauran iklan layanan untuk setiap item pertanyaan pada setiap subvariabel dapat digambarkan pada pemeriksaan berikut ini:

Penilaian adalah poin dasar dalam membantu mempromosikan perpaduan karena biaya menentukan gaji suatu organisasi. Pilihan estimasi juga sangat penting dalam menentukan nilai/bantuan yang dapat diberikan kepada klien dan berperan penting dalam menggambarkan kualitas layanan. Sistem jaminan pajak organisasi administrasi dapat memanfaatkan jaminan pajak premium ketika permintaan tinggi dan tingkat rabat ketika permintaan berkurang. Pilihan untuk memutuskan tugas pada item bantuan lain harus mempertimbangkan beberapa hal. Terutama, pilihan jaminan pajak harus sesuai dengan metodologi pemaparan umum. Perubahan tarif yang berbeda-beda di berbagai sektor usaha juga harus dipertimbangkan. Jauh lebih jauh. Tarif khusus yang akan ditetapkan akan bergantung pada jenis klien yang

menerima bantuan tersebut. Nilainya tidak sepenuhnya ditentukan oleh keunggulan pemerintahan ini.

²⁸ Dalam penelitian ini, sub variabel harga (*price*) diukur melalui empat indikator yaitu keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk, kesesuaian harga dengan manfaat, dan kesesuaian harga dengan daya saing. Dari 100 peserta didik SMK Negeri 4 Padalarang yang dijadikan responden, sebagian besar siswa yaitu 70% menyatakan sangat setuju dan setuju bahwasanya terjangkau mengenai biaya sekolah yang dibebankan. Hal ini menunjukkan bahwa biaya sekolah tidak membebani bahkan sesuai dengan harga yang ditawarkan. Seluruh program keahlian di SMKN 4 Padalarang sudah bebas biaya SPP kecuali kelas industri *Axioo Class Programe* dan *Oracle* masih dibebankan SPP 150.000 rupiah per bulan. Hal yang sama dengan pernyataan kedua sebagian besar siswa yaitu 78% menyatakan sangat setuju dan setuju bahwasanya terjangkau mengenai biaya yang dibebankan untuk membayar baju kejuruan dan *Business Center*. Hal ini menunjukkan bahwa biaya untuk membeli baju kejuruan dianggap sesuai dengan harga yang ditawarkan. Biaya untuk *Business Center* juga sesuai dengan nilai manfaat dari laboratorium kewirausahaan sebagai tempat siswa mempraktekan teori-teori kewirausahaan yang telah mereka dapatkan di kelas.

Pada pernyataan ketiga, sebagian besar siswa yaitu 75% menyatakan sesuai mengenai biaya sekolah yang dibayarkan dengan kualitas program keahlian yang tersedia. Hal ini menunjukkan bahwa biaya sekolah yang dibayarkan siswa sepadan dengan nilai dari kompetensi keahlian yang mereka dapatkan sesuai dengan program keahlian yang dipilih. Pada pernyataan keempat sebagian besar siswa yaitu

73% menyatakan kesesuaian antara biaya sekolah yang dibayarkan dengan ilmu yang didapatkan. Hal ini menunjukkan bahwa biaya sekolah yang dibayarkan dapat memfasilitasi pelaksanaan program sekolah (intra dan ekstra) serta mengembangkan lembaga pendidikan yang memiliki output pendidikan yang berkualitas. Begitupun pada pernyataan kelima sebagian besar siswa yaitu 68% menyatakan setuju mengenai program keahlian berkualitas baik dan biaya yang dikeluarkan bersaing dengan sekolah lain. Hal ini menunjukkan bahwa biaya pendidikan yang dibayarkan dapat mendukung program studi dalam mempersiapkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas dan kompeten di bidangnya masing-masing. Program *link and match* antara industri dan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) sudah diterapkan di SMKN 4 Padalarang. Biaya sekolah juga bisa bersaing dengan Sekolah Menengah Kejuruan lainnya di Provinsi Jawa Barat.

Sub variabel harga (*price*) diukur oleh 5 item pernyataan. Berdasarkan jawaban responden pada kuisioner tentang sub variabel harga (*price*) diperoleh hasil seperti yang terdapat pada tabel 4.2 sebagai berikut :

Tabel 4. 2
Skor Penilaian Deskriptif Variabel Harga

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban					Rata-Rata Skor
		5	4	3	2	1	
1	Biaya sekolah yang dibayarkan terjangkau	22	48	25	5	0	3,870

2	Biaya untuk membayar baju kejuruan dan Bisnis Center terjangkau	21	57	20	2	0	3,970
3	Kesesuaian biaya sekolah yang dibayarkan dengan kualitas program keahlian yang tersedia	22	53	21	4	0	3,930
4	Kesesuaian biaya sekolah yang dibayarkan dengan ilmu yang di dapat	22	51	22	4	1	3,890
5	Program keahlian berkualitas baik dan biaya yang dikeluarkan bersaing dengan sekolah lain	15	53	25	3	4	3,720
Rata-Rata							3,876

Sumber: Data diolah penulis.

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa secara keseluruhan, hasil rekapitulasi tanggapan responden terhadap sub variabel harga (*price*) ¹ memperlihatkan indeks rata-rata sebesar 3,876 yang berarti bahwa harga (*price*) yang diterapkan dapat dikategorikan memiliki rata-rata yang kuat atau harga yang ditetapkan sudah baik sesuai dengan ekspektasi pelanggan dalam hal ini siswa SMKN 4 Padalarang. ¹ Namun demikian, dari lima (5) item pertanyaan yang disampaikan hal yang harus mendapat perhatian untuk diperbaiki menyangkut bauran pemasaran jasa sub variabel harga (*price*) yaitu ditambahnya ⁴² *link and match* dengan dunia usaha dan industri.

1.1.2.1.1 Persepsi Peserta Didik Terhadap Proses di SMK Negeri 4 Padalarang

⁴ Proses adalah semua prosedur actual, mekanisme, dan aliran aktivitas yang digunakan untuk menyampaikan jasa. Elemen proses ini mempunyai arti suatu upaya perusahaan dalam menjalankan dan melaksanakan aktivitasnya untuk

memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumennya. Proses dalam jasa merupakan faktor utama dalam bauran pemasaran jasa seperti pelanggan jasa akan sering merasakan sistem penyerahan jasa sebagai bagian dari jasa itu sendiri. Selain itu keputusan dalam manajemen operasi adalah sangat penting untuk suksesnya pemasaran jasa. Seluruh aktivitas kerja adalah proses, proses melibatkan prosedur-prosedur, tugas-tugas, jadwal-jadwal, mekanisme-mekanisme, aktivitas-aktivitas, dan rutinitas-rutinitas dengan apa produk (barang dan jasa) disalurkan ke pelanggan. ¹⁷ Identifikasi manajemen proses sebagai aktivitas terpisah adalah prasyarat bagi perbaikan jasa. Pentingnya elemen proses ini khususnya dalam bidang jasa disebabkan oleh persediaan jasa yang tidak dapat disimpan.

Dalam penelitian ini, sub variabel proses (*process*) diukur melalui enam indikator proses belajar mengajar. Dari 100 siswa SMK Negeri 4 Padalarang yang dijadikan responden, sebagian besar siswa yaitu 87% menyatakan sangat setuju dan setuju mengenai kemampuan guru dalam menguasai bahan ajar. Hal ini menunjukkan bahwa guru sudah mampu ³² menggunakan pengetahuannya untuk menjelaskan isi dari materi pelajaran yang diberikan kepada siswa, sehingga apa yang dipelajari siswa dapat dikuasai seluruhnya. Pernyataan selanjutnya terkait dengan materi bahan ajar, sebagian besar siswa yaitu 70% menyatakan sangat setuju dan setuju mengenai kemampuan guru dalam menyampaikan materi bahan ajar di kelas dengan menarik. Hal ini menunjukkan bahwa penyampaian materi dengan bahan ajar yang menarik, siswa tidak merasa bosan saat menjalani aktivitas pembelajaran baik di lingkungan sekolah maupun secara daring. Pernyataan terkait dengan metode pembelajaran, sebagian besar siswa yaitu 70% sangat setuju dan setuju mengenai

kemampuan guru dalam menggunakan metode pembelajaran yang membantu pemahaman siswa. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan metode pembelajaran yang tepat ²⁶ untuk lebih memudahkan proses dan hasil belajar siswa sehingga apa yang telah direncanakan bisa diraih dengan sebaik dan semudah mungkin oleh siswa.

Pernyataan terkait dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, sebagian besar siswa yaitu 84% menyatakan setuju guru sudah mampu memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sebagai sumber belajar. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi informasi dan komunikasi ⁴⁶ mempermudah guru dalam menyampaikan materi yang diajarkan, juga dapat meningkatkan pembelajaran yang lebih efektif dan efisien. ²⁹ Melalui media TIK siswa dapat memperoleh informasi dan pengetahuan dari berbagai sumber belajar antara lain : media cetak, film, video, CD/DVD pembelajaran dan internet. Pernyataan terkait dengan penilaian pada proses belajar, dimana sebagian besar siswa yaitu 94% menyatakan setuju guru sudah melaksanakan penilaian proses dan hasil belajar. Hal ini menunjukkan bahwa ¹² guru bisa mengetahui sejauh mana tingkat kemampuan siswa dalam mengetahui suatu materi . Penilaian dibagi menjadi penilaian formatif dan sumatif. ¹⁶ Pada penilaian formatif umumnya dilakukan saat proses pembelajaran suatu unit/bab/kompetensi berlangsung, dapat dilakukan di awal maupun sepanjang proses pembelajaran. Sedangkan penilaian sumatif, dapat dilakukan pada akhir pembelajaran. ¹² Penilaian hasil belajar mencakup pengukuran keterampilan dan kemampuan siswa, sehingga hasil dari proses penilaian dapat digunakan oleh guru

dalam merancang proses pembelajaran kedepannya. Penilaian proses pembelajaran ini merupakan nilai tertinggi pada variabel proses.

Selanjutnya, pernyataan terkait dengan Tindakan refleksi meningkatkan kualitas pembelajaran, sebagian besar siswa yaitu 77% menyatakan sangat setuju dan setuju guru telah melakukan tindakan refleksi untuk meningkatkan kualitas pembelajaran. Hal ini menunjukkan bahwa hampir sebagian besar guru telah melakukan refleksi untuk memahami respons siswa dalam sebuah pembelajaran atau penyampaian materi, guru dapat memahami akurasi sebuah model, pendekatan, strategi dan metode pembelajaran yang telah diimplementasikan agar guru bisa merencanakan tindak lanjut dalam pembelajaran berikutnya.

Variabel proses (*process*) diukur oleh enam (6) item pertanyaan. Berdasarkan jawaban responden pada kuisioner tentang sub variabel proses (*process*) diperoleh hasil seperti yang terdapat pada tabel 4.3 sebagai berikut :

Tabel 4.3
Skor Penilaian Deskriptif Variabel Proses

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban					Rata-Rata Skor
		5	4	3	2	1	
1	Guru mampu menguasai bahan ajar	44	43	11	2	0	4,290
2	Guru menyampaikan materi bahan ajar di kelas dengan menarik	28	42	24	5	1	3,910
3	Guru sudah menggunakan metode pembelajaran yang membantu pemahaman siswa	31	39	22	6	2	3,910
4	Guru sudah mampu memanfaatkan teknologi	34	50	11	5	0	4,130

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban					Rata-Rata Skor
		5	4	3	2	1	
	informasi dan komunikasi sebagai sumber belajar						
5	Guru sudah melaksanakan penilaian proses dan hasil belajar	27	67	5	0	1	4,190
6	Guru melakukan tindakan refleksi untuk meningkatkan kualitas pembelajaran	20	57	23	0	0	3,970
Rata-Rata							4,067

Sumber: Data diolah penulis.

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa secara keseluruhan, hasil rekapitulasi tanggapan responden terhadap sub variabel proses (*process*) memperlihatkan indeks rata-rata sebesar 4.067 yang berarti sub variabel proses (*process*) dapat diinterpretasikan memiliki nilai rata-rata yang sangat kuat atau terkategori sangat baik. Sehingga dapat diartikan bahwa bauran pemasaran jasa sub variabel proses (*process*) pada SMK N 4 Padalarang dinilai oleh sebagian besar siswa relatif sangat baik. Namun demikian dari enam (6) item pertanyaan yang disampaikan hal yang harus mendapat perhatian untuk diperbaiki menyangkut bauran pemasaran jasa sub variabel proses (*process*) yaitu penyampaian bahan ajar yang menarik dan pelaksanaan refleksi untuk meningkatkan kualitas pembelajaran.

1.1.2.1.2 Persepsi Peserta Didik Terhadap Sarana Fisik di SMK Negeri 4 Padalarang

Kantor sebenarnya ini adalah sesuatu yang secara keseluruhan mempengaruhi pilihan pembeli untuk membeli dan memanfaatkan barang dan layanan yang diiklankan. Komponen yang diingat untuk kantor sebenarnya meliputi

iklim sebenarnya, dalam hal ini struktur sebenarnya, peralatan, bahan, logo, warna dan hal-hal lain yang terkait dengan pemberian layanan. Dalam penelitian ini, sub variabel sarana fisik (*physical evidence*) diukur melalui delapan indikator yaitu fasilitas fisik, *eksterior design*, tempat parkir (*parking*), *interior design*, tata letak (*layout*), pencahayaan di ruang kelas, seragam/pakaian guru dan karyawan, dan ketersediaan *website*. Dari 100 siswa SMK Negeri 4 Padalarang yang dijadikan sebagai responden, sebagian besar siswa yaitu dengan rata-rata 73,79% menyatakan sangat setuju dan setuju mengenai fasilitas yang ada di SMKN 4 Padalarang dapat diterima dengan baik. Siswa merasa bahwa baik dari segi ruang kelas, ketersediaan buku referensi, laboratorium, ruang praktikum, tampilan eksterior, cat dinding sekolah, kerapihan interior, kelengkapan meja/bangku, ketersediaan papan tulis, kerapihan susunan bangku/meja, pencahayaan kelas, kerapihan berpakaian guru, kerapihan pakaian karyawan, serta website yang dimiliki oleh SMKN 4 Padalarang sudah sesuai dengan harapan dari siswa. Dari keseluruhan pernyataan, kerapihan berpakaian guru dan ketersediaan sarana papan tulis yang mendukung disetiap kelas memperoleh tingkat kesetujuan tertinggi. Walaupun begitu terdapat beberapa perbaikan yang perlu dilakukan oleh SMKN 4 Padalarang yaitu terkait dengan kebersihan toilet, peralatan toilet, kartir, serta ketersediaan tempat parkir baik mobil maupun motor yang memadai masih memiliki nilai terkecil atau lima peringkat terbawah.

Sarana Fisik (*Physical Evidence*) diukur oleh sembilan belas (19) item pertanyaan. Berdasarkan jawaban responden pada kuisioner tentang sub variabel

sarana fisik (*physical evidence*) diperoleh hasil seperti yang terdapat pada tabel 4.4 sebagai berikut :

Tabel 4. 4
Skor Penilaian Deskriptif Variabel Sarana Fisik (*Physical Evidence*)

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban					Rata-Rata Skor
		5	4	3	2	1	
1	Ruang kelas terasa nyaman	22	39	32	5	2	3,740
2	Buku-buku referensi tersedia di perpustakaan	38	49	10	2	1	4,210
3	Alat praktikum di laboratorium sudah lengkap	28	50	20	2	0	4,040
4	Ruang praktikum terasa nyaman	38	47	14	1	0	4,220
5	Toilet bersih dan nyaman	18	25	36	9	12	3,280
6	Peralatan di toilet lengkap	19	25	35	13	8	3,340
7	Kantin bersih dan nyaman	20	28	39	10	3	3,520
8	Tampilan luar (eksterior) sekolah menarik	33	54	11	0	2	4,160
9	Cat dinding di sekolah bersih	36	50	10	4	0	4,180
10	Tempat parkir motor sudah memadai	18	30	33	9	10	3,370
11	Tempat parkir mobil sudah memadai	18	28	36	11	7	3,390
12	Kerapihan tampilan interior di sekolah sudah baik	28	55	15	2	0	4,090
13	Kelengkapan jumlah meja/bangku sekolah sudah memadai	26	46	23	3	2	3,910
14	Tersedianya papan tulis di setiap kelas	54	44	2	0	0	4,520
15	Bangku/meja sudah disusun dengan baik	36	53	9	2	0	4,230
16	Pencahayaan di ruang kelas sudah memadai	28	49	16	6	1	3,970
17	Guru berpakaian rapi	53	47	0	0	0	4,530
18	Karyawan sekolah berpakaian rapi	43	46	11	0	0	4,320

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban					Rata-Rata Skor
		5	4	3	2	1	
19	Tersedianya website sekolah yang memadai	34	47	15	3	1	4,100
Rata-Rata							3,954

Sumber: Data diolah penulis.

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa secara keseluruhan, hasil rekapitulasi tanggapan responden terhadap sub variabel sarana fisik (*physical evidence*) memperlihatkan indeks rata-rata sebesar 3,954 yang berarti sub variabel sarana fisik (*physical evidence*) dapat diinterpretasikan memiliki nilai rata-rata yang kuat atau terkategori **baik**. Sehingga dapat diartikan bahwa bauran pemasaran jasa sub variabel sarana fisik (*physical evidence*) yang tersedia di SMKN 4 Padalarang dinilai oleh sebagian besar siswa relatif sudah baik.

1.1.2.1.3 Persepsi Peserta Didik Terhadap Kepuasan di SMK Negeri 4 Padalarang

Kepuasan siswa terhadap institusi sekolahnya adalah aspek krusial dalam menilai efektivitas pendidikan yang diberikan. Pertama, kepuasan siswa mencerminkan kualitas pembelajaran dan pengajaran di dalam kelas. Saat siswa merasa terlibat dan mendapatkan pemahaman yang baik, mereka cenderung mengembangkan minat yang lebih tinggi terhadap materi pelajaran dan memiliki motivasi untuk belajar. Guru yang memahami kebutuhan dan gaya belajar siswa, serta menciptakan lingkungan yang inklusif, dapat memainkan peran besar dalam meningkatkan kepuasan siswa terhadap pengalaman belajar mereka. Selain itu, kepuasan siswa juga memiliki dampak signifikan pada retensi siswa di sekolah. Siswa yang merasa puas dengan institusi sekolahnya memiliki kecenderungan

untuk tetap berada di sekolah tersebut dan menyelesaikan program pendidikan mereka. Hal ini menciptakan stabilitas dan kontinuitas dalam proses pendidikan, memberikan manfaat baik bagi siswa maupun institusi pendidikan itu sendiri. Dengan merasakan manfaat dan kepuasan selama masa sekolah, siswa menjadi lebih termotivasi untuk mengejar pendidikan lebih lanjut atau mencapai tujuan karier mereka.

Dari 100 siswa SMK Negeri 4 Padalarang yang dijadikan sebagai responden, sebagian besar siswa yaitu 77% menyatakan sangat setuju dan setuju mengenai kemampuan institusi untuk memberikan fasilitas yang dapat dinikmati oleh siswanya. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas yang diberikan oleh institusi dalam hal ini SMKN 4 Padalarang dapat memenuhi ekspektasi siswanya yang ditunjukkan dengan fasilitas yang dapat dinikmati oleh siswanya. Pernyataan selanjutnya terkait dengan keandalan layanan, sebagian besar siswa yaitu 74% menyatakan sangat setuju dan setuju mengenai pemberian layanan yang diberikan sehingga hasil tersebut menunjukkan bahwa layanan yang diberikan sudah memiliki keandalan yang terbaik begitupun dengan daya tanggap yang dalam memberikan layanan sebagian besar sebanyak 77% menyatakan sangat setuju dan setuju akan hal tersebut pelayanan yang diberikan terkategori tanggap. Selanjutnya, terkait dengan pelayanan dari sisi empati sebagian besar sebanyak 85% sangat setuju dan setuju jika pelayanan yang diberikan menunjukkan empati terhadap pelanggan dalam hal ini bagi siswa. Selain itu, pelayanan yang diberikan sudah baik juga tercermin dengan adanya jaminan dimana siswa akan diberikan pelayanan yang baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan 84% siswa sangat setuju dan

setuju bahwa pihak sekolah dalam hal ini SMKN 4 Padalarang dapat memberikan jaminan pelayanan yang baik.

Variabel kepuasan diukur oleh lima (5) item pertanyaan. Berdasarkan jawaban responden pada kuisioner tentang sub variabel kepuasan diperoleh hasil seperti yang terdapat pada tabel 4.5 sebagai berikut :

Tabel 4.5
Skor Penilaian Deskriptif Variabel Kepuasan

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban					Rata-Rata Skor
		5	4	3	2	1	
1	Saya sungguh menikmati fasilitas yang diberikan oleh sekolah	26	51	18	5	0	3,980
2	Sekolah memberikan keandalan layanan terbaik	23	51	25	1	0	3,960
3	Sekolah memberikan daya tanggap layanan terbaik	21	56	19	3	1	3,930
4	Sekolah memberikan empati terbaik dalam pelayanan	28	57	12	3	0	4,100
5	Sekolah memberikan jaminan dapat terlayani dengan baik	26	58	13	2	1	4,060
Rata-Rata							4,006

Sumber: Data diolah penulis.

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa secara keseluruhan, hasil rekapitulasi tanggapan responden terhadap sub variabel kepuasan memperlihatkan indeks rata-rata sebesar 4,006 yang berarti sub variabel kepuasan dapat diinterpretasikan memiliki nilai rata-rata yang sangat kuat atau terkategori sangat baik. Sehingga dapat diartikan bahwa siswa merasa sangat puas atas berbagai faktor dimulai dengan fasilitas yang dinikmati, keandalan, daya tanggap,

hingga empati atas pelayanan yang terbaik serta adanya jaminan siswa dapat dilayani dengan sangat baik.

1.1.2.1.4 Persepsi Peserta Didik Terhadap Citra Institusi SMK Negeri 4 Padalarang

Dalam dinamika kompleks masyarakat modern, citra institusi menjadi elemen kritis yang dapat membentuk atau merusak jalannya suatu organisasi. Citra institusi mencerminkan pandangan dan persepsi masyarakat terhadap lembaga atau perusahaan tertentu. Lebih dari sekadar pencitraan, pentingnya citra institusi melibatkan dampak yang mendalam terhadap keberlanjutan, daya tarik, dan interaksi organisasi dengan stakeholder-nya. Citra institusi adalah cermin dari karakter, integritas, dan nilai-nilai yang dianut oleh suatu organisasi. Reputasi positif atau negatif yang melekat pada institusi tersebut bukanlah sekadar kebanggaan atau aib, melainkan faktor yang dapat memengaruhi secara signifikan arah perkembangan organisasi itu sendiri. Citra yang baik menciptakan kepercayaan, suatu mata uang tak ternilai yang memperkokoh hubungan dengan pelanggan, karyawan, investor, dan masyarakat umum. Pentingnya citra institusi tidak dapat diabaikan dalam dunia yang terus berkembang ini. Citra institusi mencerminkan persepsi dan pandangan masyarakat terhadap suatu organisasi, baik itu perusahaan, lembaga pemerintah, maupun lembaga pendidikan. Citra yang baik dapat menjadi modal berharga dalam membangun kepercayaan, menarik investasi, dan mempertahankan dukungan masyarakat. Citra institusi mencakup berbagai aspek, termasuk reputasi, etika, kualitas layanan atau produk, dan kontribusi terhadap masyarakat. Sebuah institusi dengan citra yang kuat cenderung mendapatkan keuntungan kompetitif, karena masyarakat akan lebih memilih untuk

terlibat dengan institusi yang dianggap dapat diandalkan, berkualitas, dan bertanggung jawab.

Dari 100 siswa SMK Negeri 4 Padalarang yang dijadikan sebagai responden, sebagian besar siswa menyatakan bahwa lebih dari 80 persen siswa menyatakan bahwa SMKN 4 Padalarang menyatakan bahwa mutu lulusan, pelayanan administrasi, kompetensi guru, program kurikulum, serta program ekstrakurikuler dapat dikatakan baik dan sangat baik. Selain itu, responden menyatakan setuju dan sangat setuju terhadap citra dari SMKN 4 Padalarang yang memiliki kemampuan untuk menyampaikan informasi dengan baik, kepemilikan prestasi di bidang akademik maupun non akademik dengan prestasi yang dimiliki, kepala sekolah yang tanggap, responsif (memiliki rasa kepedulian), serta memiliki tanggung jawab moral kepada masyarakat sehingga citra SMKN 4 Padalarang terkategori sangat baik terutama terkait dengan pelayanan yang diberikan serta prestasi yang menjadi *output* yang dihasilkan SMKN 4 Padalarang. Begitupun terkait dengan pelayanan dari petugas keamanannya dimana 86 persen dapat memberikan rasa aman kepada siswa serta dapat memberikan penanganan atas permasalahan keamanan yang terjadi di lingkungan sekolah. 96 persen dari jumlah keseluruhan responden menyatakan bahwa SMKN 4 Padalarang sudah dikenal oleh masyarakat atau dapat disebut juga sebagai sudah familiarnya masyarakat dengan SMKN 4 Padalarang. Dengan adanya familiaritas ini menunjukkan bahwa sudah adanya *brand image* tersendiri yang terbentuk sehingga hal ini sebenarnya dapat menjadi sarana bagi institusi terkait dengan rekrutmen siswa baru.

Selain itu, SMKN 4 Padalarang ini juga dikenal dengan penetapan harga yang tepat atau dapat dikatakan harga yang ditentukan sesuai dengan pelayanan yang diberikan. Citra kualitas yang baik tetapi dengan biaya yang tidak berlebihan dapat menjadi kekuatan bagi SMKN 4 Padalarang untuk bersaing dengan institusi pendidikan lainnya. SMKN 4 Padalarang pun secara terus menerus selalu melakukan perbaikan dari waktu ke waktu sehingga penerapan manajemen yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, implementasi, dan pengawasan dilakukan secara baik dan terjadwalkan. Dengan begitu citra SMKN 4 Padalarang dalam hal keorganisasian atau kepengurusan dapat dikatakan baik pula. Walaupun begitu terdapat perbaikan yang perlu dilakukan yaitu terkait dengan ketanggapan kepala sekolah SMKN 4 Padalarang atas keluhan yang disampaikan oleh siswa yang perlu ditingkatkan.

Variabel citra institusi diukur oleh 15 (lima belas) item pertanyaan. Berdasarkan jawaban responden pada kuisioner tentang sub variabel citra institusi diperoleh hasil seperti yang terdapat pada ¹⁹ tabel 4.6 sebagai berikut :

Tabel 4.6
Skor Penilaian Deskriptif Variabel Citra Institusi

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban					Rata-Rata Skor
		5	4	3	2	1	
1	SMKN 4 Padalarang memiliki mutu lulusan yang baik	43	53	4	0	0	4,390
2	SMKN 4 Padalarang memberikan pelayanan administrasi yang baik	31	62	7	0	0	4,240
3	Saya yakin SMK Negeri 4 Padalarang memiliki kompetensi guru yang baik	44	54	2	0	0	4,420

No.	9 Pernyataan	Alternatif Jawaban					Rata-Rata Skor
		5	4	3	2	1	
4	Program kurikulum di SMK Negeri 4 Padalarang sudah di laksanakan dengan baik	33	57	9	1	0	4,220
5	Program Ekskul sudah di laksanakan dengan baik	19	50	25	4	2	3,800
6	SMKN 4 Padalarang sudah menyampaikan komunikasi dan informasi dengan baik	30	56	12	2	0	4,140
7	Siswa-siswi SMKN 4 Padalarang memiliki prestasi akademik yang baik	33	56	10	1	0	4,210
8	Siswa-siswi SMKN 4 Padalarang memiliki prestasi non akademik yang baik	31	60	6	0	3	4,160
9	Kepala SMKN 4 Padalarang sangat peduli terhadap siswa	33	50	14	2	1	4,120
10	Kepala SMKN 4 Padalarang tanggap terhadap keluhan siswa	21	45	26	3	5	3,740
11	Kepala SMKN 4 Padalarang sudah memiliki tanggung jawab moral yang baik terhadap masyarakat	28	68	3	1	0	4,230
12	Petugas keamanan (satpam) sudah mampu menangani masalah keamanan di lingkungan sekolah	32	54	11	0	3	4,120
13	SMKN 4 Padalarang sudah dikenal baik oleh masyarakat	52	44	4	0	0	4,480
14	Biaya yang dikeluarkan sesuai dengan pelayanan yang diterima oleh siswa	21	61	16	2	0	4,010
15	SMKN 4 Padalarang selalu memperbaiki pelayanan jasa pendidikan dari waktu ke waktu	34	59	6	1	0	4,260
Rata-Rata							4,169

Sumber: Data diolah penulis.

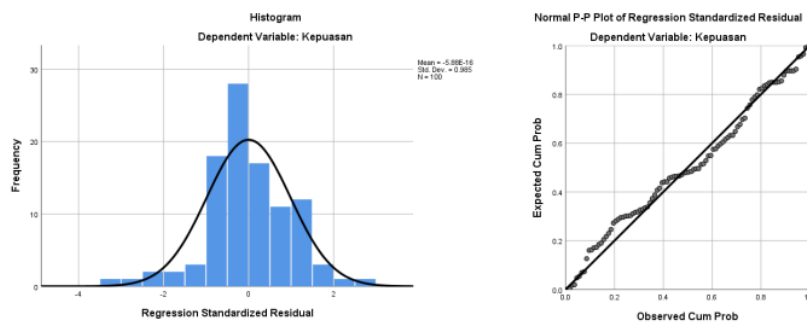
Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa variabel citra institusi berada pada poin 4,169 atau terkategori pada tingkatan sangat kuat atau sangat baik. Dengan adanya hal tersebut maka dapat diketahui bahwa citra SMKN 4 Padalarang sudah terkategori baik untuk sisi pelayanan, citra dimata masyarakat, prestasi yang dimiliki sebagai *output*, pelayanan pendidikan yang dilakukan baik terkait dengan proses belajar mengajar maupun pelayanan yang bersifat administratif. Tidak hanya itu, penilaian citra yang baik pun muncul pada kemampuan dari pengelolaan struktur organisasi dalam melakukan pengelolaan sekolah yang terbukti dengan dilaksanakannya POAC secara terjadwal dan berjalan secara kontinu.

4.1.3 Hasil Uji Asumsi Klasik

Analisa verifikatif yang dilakukan dalam penelitian ini dalam upaya memverifikasi kebenaran hipotesis yang sudah dibentuk. Dalam pengujian hipotesis tersebut, terdapat beberapa asumsi yang dikenal dengan asumsi klasik yang perlu diperhatikan untuk mengetahui kondisi data yang digunakan terkategori layak untuk diproses pada tahapan pengujian hipotesis atukah tidak. Merujuk pada hal tersebut maka penulis melakukan pengujian asumsi klasik dengan menggunakan uji normalitas, multikolinearitas, dan heterokedastisitas. Pengujian dilakukan pada kedua model yang sudah dibentuk sebelumnya.

4.1.3.1 Uji Normalitas

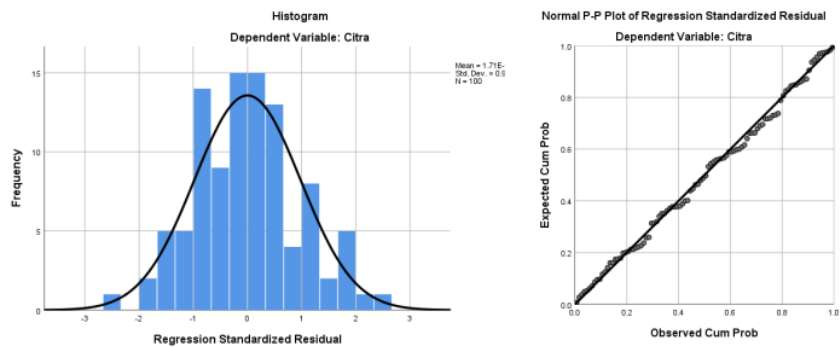
Uji normalitas dilakukan kepada kedua model untuk mengetahui data yang digunakan berdistribusi normal atau tidak. Berdasarkan pengujian yang dilakukan, hasil untuk model pertama dengan kepuasan sebagai variabel dependen menunjukkan bahwa data berdistribusi normal (Gambar 4.1) baik jika dilihat secara histogram maupun dengan menggunakan normal P-P Plot.



Gambar 4.1 Uji Normalitas Model Pertama

Sumber: data diolah penulis

Uji normalitas juga selanjutnya dilakukan untuk model kedua dengan menggunakan variabel *intervening* untuk melihat implikasi pada citra institusi. Berdasarkan pada Gambar 4.2 untuk model kedua pun data yang digunakan berdistribusi normal.



Gambar 4. 2 Uji Normalitas Model Kedua

Sumber: data diolah penulis

4.1.3.2 Uji Multikolinearitas

Pada tahapan ini, pengujian dilakukan untuk mengetahui pada ada hubungan linear sempurna atau mendekati sempurna antara variabel independen untuk kedua model. Hasil uji multikolinearitas pada model pertama dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4. 7 Hasil Uji Multikolinearitas Model Pertama

Model	Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta					
1	(Constant)	-.322	1.828		-.176	.861		
	Harga	.191	.088	.165	2.164	.033	.736	1.359
	Proses	.227	.074	.243	3.059	.003	.677	1.477
	Bukti_Fisik	.148	.024	.509	6.238	.000	.643	1.556

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: SPSS 26 data diolah penulis.

Merujuk pada tabel diatas dapat diketahui bahwa untuk model pertama tidak terdapat gejala multikolinearitas atau dapat dikatakan terbebas dari

multikolinearitas. Tidak adanya gejala multikolinearitas ini tercermin dengan nilai *tolerance* baik untuk variabel harga, proses, maupun sarana fisik masing-masing sebesar 0,736; 0,677; dan 0,643 lebih besar 0,1 begitupun dengan nilai VIFnya yang kurang dari 10 sehingga untuk model pertama menunjukkan tidak adanya multikolinearitas.

Pengujian multikolinearitas selanjutnya dilakukan pada model kedua dengan melibatkan variabel citra institusi sebagai implikasi.

27
Tabel 4. 8
Hasil Uji Multikolinearitas Model Kedua

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	17.515	3.288		5.327	.000		
	Harga	.367	.162	.150	2.260	.026	.702	1.425
	Proses	.266	.140	.135	1.907	.060	.617	1.621
	Bukti_Fisik	.192	.051	.312	3.802	.000	.457	2.187
	Kepuasan	.847	.184	.400	4.616	.000	.410	2.438

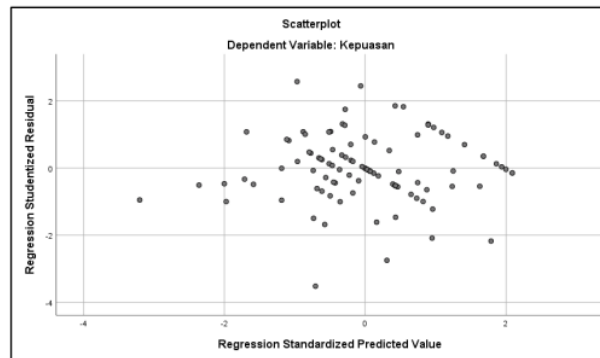
25
 a. Dependent Variable: Citra

Sumber: SPSS 26 data diolah penulis.

Merujuk pada tabel diatas, dapat diketahui keseluruhan variabel independen memiliki nilai *tolerance* yang berada diatas 0,1 hal tersebut menunjukkan bahwa tidak terjadinya multikolinearitas. Nilai VIF untuk masing-masing variabel juga kurang dari 10 sehingga memperkuat hasil uji yang dilakukan yang menunjukkan tidak adanya multikolinearitas.

4.1.3.3 Uji Heterokedastisitas

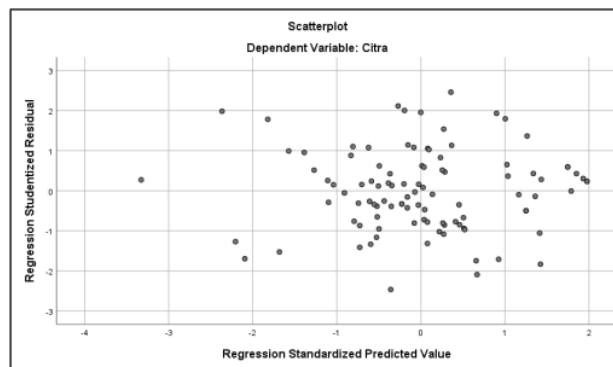
Uji heterokedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terdapat variasi yang berbeda dari pengamatan dalam model yang dilakukan. Uji heterokedastisitas dilakukan pada kedua model, yang menunjukkan hasil bahwa baik model pertama maupun model kedua tidak menunjukkan adanya uji heterokedastisitas yang dapat dilihat pada Gambar 4. 3 dan 4.4 seluruh data tersebar dan tidak memunpuk diarea tertentu.



36

Gambar 4.3 Uji Heterokedastisitas Model Pertama

Sumber: SPSS 26 data diolah penulis.



Gambar 4.4 Uji Heterokedastisitas Model Kedua

Sumber: SPSS 26 data diolah penulis.

4.1.4 Pengujian Hipotesis

Setelah data melalui uji asumsi klasik dan diperoleh hasil bahwa data berdistribusi normal, terbebas dari gejala multikolinearitas maupun heterokedastisitas, langkah selanjutnya dilakukan pengujian atas kedua hipotesis yang sudah dibentuk sebelumnya.

4.1.4.1 Harga, Proses, dan Sarana Fisik Terhadap Kepuasan Siswa

Uji hipotesis digunakan untuk mengambil keputusan berdasarkan bukti statistik, dengan menguji klaim atau hipotesis yang diajukan tentang populasi.

Pengujian dilakukan pada model pertama dengan hasil ³⁷ sebagai berikut.

Tabel 4.9
Uji Hipotesis Pertama

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-.322	1.828		-.176	.861
	Harga	.191	.088	.165	2.164	.033
	Proses	.227	.074	.243	3.059	.003
	Bukti_Fisik	.148	.024	.509	6.238	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: SPSS 26 data diolah penulis.

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa harga memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan siswa. Hal tersebut ditunjukkan ¹⁰ dengan nilai signifikansi sebesar 0,033 lebih kecil dari 0,05 sehingga H_0 ditolak. Berdasarkan ¹⁰ hasil tersebut maka dapat diketahui harga berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa. Nilai B *unstandardized coefficients* yang positif juga memperkuat hasil yang menunjukkan adanya pengaruh yang positif. Variabel selanjutnya yaitu proses yang memiliki ¹⁰ nilai signifikansi sebesar 0,003 lebih kecil ketimbang 0,05

sehingga H_0 ditolak. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat diketahui proses berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa. Nilai B *unstandardized coefficients* yang positif juga memperkuat hasil yang menunjukkan adanya pengaruh yang positif. Variabel selanjutnya yaitu sarana fisik yang memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil ketimbang 0,05 sehingga H_0 ditolak. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat diketahui sarana fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa dengan signifikan. Nilai B *unstandardized coefficients* yang positif juga memperkuat hasil yang menunjukkan adanya pengaruh yang positif. Dengan hasil tersebut maka, dapat disimpulkan bahwa harga, proses, dan sarana fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa secara parsial.

43

Tabel 4. 10

Uji Hipotesis Pertama secara Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	633.992	3	211.331	46.013	.000 ^b
	Residual	440.918	96	4.593		
	Total	1074.910	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Bukti_Fisik, Harga, Proses

Sumber: SPSS 26 data diolah penulis.

Setelah uji pengaruh secara parsial dilakukan, dilakukan pengujian secara simultan dengan hasil yang ditunjukkan pada tabel 4.15 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($\text{sig} < 0,05$) yang menunjukkan harga, proses, dan sarana fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa secara simultan.

33

Tabel 4. 11
R-Square Hipotesis Pertama

13
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.768 ^a	.590	.577	2.14310

a. Predictors: (Constant), Bukti_Fisik, Harga, Proses

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: SPSS 26 data diolah penulis.

Setelah mengetahui keterkaitan antara variabel, penulis juga melakukan analisa ⁴⁸ untuk melihat seberapa besar kontribusi variabel independen yang digunakan terhadap variabel dependennya. Berdasarkan pada tabel 4.11 dapat diketahui bahwa variabel harga, proses, dan sarana fisik dapat menjelaskan variabel kepuasan siswa sebesar 0,590 atau 59 % sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dilibatkan dalam penelitian ini.

4.1.4.2 Kepuasan Siswa Terhadap Citra Lembaga

Pengujian selanjutnya dilakukan pada hipotesis kedua terkait dengan kepuasan siswa terhadap citra lembaga. Merujuk pada hasil dalam Tabel 4.12.

Tabel 4. 12
Uji Hipotesis Kedua

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	29.532	2.724		10.841	.000
	Kepuasan	1.648	.134	.778	12.278	.000

a. Dependent Variable: Citra ⁴⁹

Sumber: SPSS 26 data diolah penulis.

Berdasarkan pada tabel diatas dapat diketahui nilai signifikansi sebesar 0.000 lebih kecil ketimbang 0,05 (sig. < 0,05) sehingga H_0 ditolak. Nilai B unstandardized

coefficients yang bernilai positif menunjukkan arah hubungan yang positif. Berdasarkan pada nilai tersebut maka, dapat diketahui bahwa kepuasan siswa berpengaruh positif terhadap citra institusi secara signifikan.

Tabel 4.13
R-Square Hipotesis Kedua

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.778 ^a	.606	.602	4.40051

a. Predictors: (Constant), Kepuasan

b. Dependent Variable: Citra

Sumber: SPSS 26 data diolah penulis.

Setelah mengetahui keterkaitan antara variabel, penulis juga melakukan analisa untuk melihat seberapa besar kontribusi variabel independen yang digunakan terhadap variabel dependennya. Berdasarkan pada tabel 4.13 dapat diketahui bahwa variabel kepuasan siswa dapat menjelaskan variabel citra institusi sebesar 0,606 atau 60,6 % sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dilibatkan dalam penelitian ini.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh Harga, Proses, dan Sarana fisik Terhadap Kepuasan Siswa

Harga dapat memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan siswa. Hal tersebut dapat sangat memungkinkan terjadi sebab penentuan nominal harga yang ditawarkan sangatlah menentukan juga nilai atau manfaat yang akan diperoleh oleh pelanggan. Hal tersebut selaras dengan temuan penulis, siswa yang bersekolah di SMK Negeri 4 Padalarang merasakan bahwa harga yang ditentukan oleh institusi pendidikannya selaras dengan manfaat yang dirasakan atau dengan kata lain

penentuan harga yang telah ditetapkan selaras dengan ekspektasi yang diharapkan oleh siswanya. Kepuasan yang dirasakan ini terlihat dengan banyaknya siswa yang menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa mereka merasa puas atas pembelajaran dan fasilitas penunjang, keandalan, daya tanggap, dan empati dalam pelayanan hingga diperolehnya jaminan untuk bisa diberikan pelayanan dengan baik. Kunci utama untuk meraih keunggulan dalam persaingan bisnis adalah menyajikan nilai kepada konsumen, terutama melalui penyediaan produk dan jasa yang memberikan kepuasan maksimal dengan penetapan harga yang bersaing pula (Erinawati & Syafarudin, 2021). Penentuan harga yang adil dan berimbang memberikan dampak yang signifikan serta positif pada kepuasan mahasiswa (Benetti Corrêa da Silva *et al.*, 2021). Konsumen akan membayar sejumlah tertentu asalkan produk atau jasa yang mereka pilih mempertahankan tingkat kualitas yang diharapkan, dan kepuasan mereka akan sejalan dengan sejauh mana nilai tersebut sesuai dengan biaya yang dikeluarkan (Daga, 2018). Hasil penelitian ini pun selaras dengan penelitian Sulastri (2017) dan Krisdayanto, *et al* (2017).

Proses memberikan dampak yang positif terhadap kepuasan siswa SMK Negeri 4 Padalarang atau dapat dikatakan bahwa seluruh aktivitas dalam proses pembelajaran dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari mahasiswa. Proses menjadi salah satu faktor keberhasilan bagi sektor jasa termasuk juga untuk sektor pendidikan. Dengan aktivitas pelaksanaan pembelajaran yang selaras dengan *softskill* yang dibutuhkan industri, kesesuaian dengan kurikulum, hingga mekanisme dan proses pelaksanaan pembelajaran yang sesuai tentu dapat menjadi nilai tambah bagi institusi. Pemberian nilai dalam proses pembelajaran tentu

memberikan dampak pada peningkatan kepuasan siswa sebab transfer manfaat dari proses yang dilakukan dapat diterima dengan baik oleh pengguna jasa yaitu siswa. Kualitas proses layanan pendidikan secara konsisten memegang peran penting dalam meningkatkan kepuasan siswa yang mencakup aspek metode pengajaran, metode evaluasi, penekanan pada pengembangan kemampuan siswa, hingga peran guru dalam ruang kelas (Thi *et al.*, 2021). Kepuasan dapat memberikan pengaruh terhadap kualitas dari sebuah prosed dan kualitas dari suatu proses dapat menjadi penentu biaya yang dikeluarkan perusahaan maupun kepuasan pengguna (Heriyati & Ramadhan, 2012).

Sarana fisik dapat memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan siswa. Sarana fisik tentu menjadi sarana pendukung untuk menarik dan meyakinkan pelanggan atas produk maupun jasa yang ditawarkan begitupun dengan institusi pendidikan. Siswa tentu pada saat diawal masuk sekolah akan memilih tempat sekolahnya dengan beberapa pertimbangan salah satunya adalah sarana fisik atau wujud fisik dari penawaran yang diberikan. Setelah memilih institusi pendidikan sebagai wujud diterimanya penawaran tersebut maka selanjutnya siswa akan melihat apakah fasilitas yang tersedia dapat mendukung proses pembelajaran. Pemenuhan ekspektasi akan fasilitas yang diterima menjadi salah satu tanda yang menunjukkan adanya kepuasan siswa terhadap sarana fisik yang diterima maupun yang digunakan. Berdasarkan pernyataan dalam kuesioner, hasil menunjukkan bahwa hampir seluruh pernyataan yang mewakili indikator pada sarana fisik siswa merasa sangat setuju dan setuju sehingga dapat dikatakan sarana fisik yang dimiliki oleh SMK Negeri 4 Padalarang dapat terkategori baik. Dengan kategori tersebut

menunjukkan juga bahwa adanya kepuasan yang dirasakan oleh siswa akan fasilitas yang diberikan. Hasil ini pun selaras dengan penelitian yang dilakukan Fatonah dan Awatara (2019) dalam meningkatkan kepuasan yang diharapkan secara efektif perlunya untuk dilakukan peningkatan maupun memperbaiki sarana fisik yang sudah tersedia. Kualitas pelayanan dalam hal ini sarana fisik memberikan pengaruh terhadap kepuasan siswa/mahasiswa (Rahareng & Relawan, 2017).

Harga, proses, dan sarana fisik secara simultan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan siswa SMK Negeri 4 Padalarang. Penetapan harga yang tepat dalam artian sesuai dengan manfaat yang akan diperoleh dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan siswa atas layanan jasa pendidikan yang diterimanya. Ketepatan dalam penentuan harga yang didukung dengan kesesuaian proses layanan dengan ekspektasi, dan sarana fisik yang mendukung sebagai fasilitas yang dapat dimanfaatkan siswa serta memberikan jaminan secara fisik tentu dapat mendukung penguatan akan kepuasan yang dirasakan oleh siswa. Hal tersebut pun dikuatkan dengan penelitian sebelumnya dimana proses serta sarana fisik memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Iffan *et al.*, 2018) begitupun dengan harga melalui penetapan harga yang ditentukan akan memberikan dampak pada tingkat kepuasan pelanggan (Zulkarnaen & Amin, 2018).

4.2.2 Pengaruh Kepuasan Siswa Terhadap Citra Institusi

Kepuasan dari pelanggan atau pengguna jasa merupakan akibat dari *experience* pelanggan saat menggunakan layanan jasa tersebut. Ketika pelanggan merasa pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasinya maka akan berdampak pada peningkatan kepuasan atas pengalaman positif yang dialaminya.

Melalui umpan balik positif dan rekomendasi dari pelanggan yang puas, citra perusahaan ini semakin meningkat. Pelanggan yang merasa puas dengan layanan tidak hanya kembali untuk bertransaksi lagi, tetapi mereka juga dapat menjadi duta merek yang efektif. Mereka berbagi pengalaman positif mereka dengan teman, keluarga, dan bahkan melalui media sosial, membantu perusahaan membangun reputasi yang kuat di mata masyarakat. Hal ini pun berlaku pada bidang pendidikan dengan adanya pengalaman positif dari siswa, mereka dapat memberikan testimoninya yang mendukungnya untuk berbagi pengalaman positif tersebut kepada teman, keluarga, maupun dengan media sosial, hal ini juga sangat memungkinkan pula berlaku pada alumni. Melalui produk bernilai tinggi yang diakui konsumen dan akumulasi kemampuan serta pengalaman, perguruan tinggi tersebut berhasil membangun citra atau reputasi yang kuat, menjadikannya penyedia layanan terbaik dengan kinerja yang memuaskan para pemangku kepentingan (Sulastri, 2017).

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Penetapan harga (*price*) yang ditetapkan oleh SMKN 4 Padalarang dapat terkategori baik. Siswa dapat merasakan manfaat yang diperoleh atas sejumlah harga yang harus dibayarkan atau dapat dikatakan bahwa adanya keselarasan dengan ekspektasi atas manfaat yang dirasakan oleh siswa SMKN 4 Padalarang. Hal yang harus mendapat perhatian untuk diperbaiki menyangkut bauran pemasaran jasa sub variabel harga (*price*) yaitu ditambahnya ⁴² *link and match* dengan dunia usaha dan industri.
2. Bauran pemasaran jasa sub variabel proses (*process*) pada SMKN 4 Padalarang dapat terkategori sangat baik yang dapat dilihat dari kemampuan guru dalam menguasai bahan ajar, kemampuan guru menyampaikan materi dengan cara yang menarik, metode pembelajaran yang membantu pemahaman, hingga pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sebagai sumber belajar.
3. Sarana fisik (*physical evidence*) yang dimiliki oleh SMKN 4 Padalarang menunjukkan dimilikinya sarana fisik dengan kategori baik. Siswa merasa bahwa baik dari segi ruang kelas, ketersediaan buku referensi, laboratorium, ruang praktikum, tampilan eksterior, cat dinding sekolah, kerapihan interior, kelengkapan meja/bangku, ketersediaan papan tulis, kerapihan susunan

bangku/meja, pencahayaan kelas, kerapihan berpakaian guru, kerapihan pakaian karyawan, serta website yang dimiliki oleh SMKN 4 Padaralang sudah sesuai dengan harapan dari siswa. Dari keseluruhan pernyataan, kerapihan berpakaian guru dan ketersediaan sarana papan tulis yang mendukung disetiap kelas memperoleh tingkat kesetujuan tertinggi

4. Citra nstitusi terkategori pada tingkatan sangat kuat atau sangat baik. Dengan adanya hal tersebut maka dapat diketahui bahwa citra SMKN 4 Padaralang sudah terkategori baik untuk sisi pelayanan, citra dimata masyarakat, prestasi yang dimiliki sebagai *output*, palayanan pendidikan yang dilakukan baik terkait dengan proses belajar mengajar maupun pelayanan yang bersifat administratif. Tidak hanya itu, penilaian citra yang baik pun muncul pada kemampuan dari pengelolaan struktur organisasi dalam melakukan pengelolaan sekolah yang terbukti dengan dilaksanakannya POAC secara terjadwal dan berjalan secara kontinu.
5. Harga, proses, dan sarana fisik secara parsial memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan siswa, sama halnya dengan pengujian secara simultan yang memberikan ³⁵ pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa. Harga, proses, dan sarana fisik dapat menjelaskan variabel kepuasan siswa sebesar 59 persen sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian.
6. Kepuasan siswa berpengaruh positif terhadap citra institusi secara signifikan. Hal ini ditunjukkan dimana variabel kepuasan dapat menjelaskan

citra institusi SMKN 4 Padalarang sebesar 60,6 persen sedangkan sisanya ¹⁵ dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dilibatkan dalam penelitian.

5.2 Saran

Berdasarkan pada hasil dan kesimpulan diatas maka terdapat beberapa rekomendasi yang dapat menjadi perbaikan ke depan diantaranya:

1. Bagi praktisi

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terdapat beberapa masukan yang dapat menjadi sarana perbaikan kedepan diantaranya terkait dengan penilaian proses dan hasil belajar, perhatian perlu diberikan pada penyampaian bahan ajar yang menarik dan pelaksanaan refleksi untuk meningkatkan kualitas pembelajaran dari sisi proses sehingga kegiatan pembelajaran dapat terlaksana dengan baik. Perbaikan lainnya yang dapat dilakukan berkaitan dengan fasilitas yang tersedia di SMKN 4 Padalarang dimana kebersihan toilet, peralatan toilet, kartin, serta ketersediaan tempat parkir baik mobil maupun motor yang memadai perlu mendapatkan perhatian guna menjaga citra dan memberikan kepuasan kepada siswa sebagai pelanggan.

2. Bagi penulis

Berdasarkan hasil penelitian, variabel yang digunakan dapat menjelaskan variabel dependen kurang dari 75 persen sehingga dapat dilakukannya pengembangan penelitian dengan melibatkan variabel yang lebih beragam sehingga dapat menjelaskan kondisi di lapangan dengan lebih baik. Selain itu, diharapkan juga kedepan penelitian ini ³⁸ dapat dikembangkan dengan

cakupan penelitian yang lebih luas serta dapat melakukan perbandingan dengan institusi yang bergerak pada bidang yang sama.



Tesis Revisi Annisa Nur Mulyahati MM

ORIGINALITY REPORT

28%

SIMILARITY INDEX

28%

INTERNET SOURCES

10%

PUBLICATIONS

11%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.unpas.ac.id Internet Source	15%
2	www.researchgate.net Internet Source	1%
3	reisafitri.blogspot.com Internet Source	1%
4	Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia Student Paper	1%
5	datapokok.ditpsmk.net Internet Source	1%
6	repository.widyatama.ac.id Internet Source	<1%
7	id.wikipedia.org Internet Source	<1%
8	id.123dok.com Internet Source	<1%
9	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	<1%

10	eprints.unm.ac.id Internet Source	<1 %
11	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	<1 %
12	ujione.id Internet Source	<1 %
13	www.scribd.com Internet Source	<1 %
14	repository.unj.ac.id Internet Source	<1 %
15	Submitted to stie-pembangunan Student Paper	<1 %
16	www.medcom.id Internet Source	<1 %
17	repository.unbari.ac.id Internet Source	<1 %
18	eprints.poltektegal.ac.id Internet Source	<1 %
19	repository.uinsu.ac.id Internet Source	<1 %
20	repository.penerbitwidina.com Internet Source	<1 %
21	Submitted to Universitas Negeri Jakarta Student Paper	<1 %

22	kolokiumkpmipb.wordpress.com Internet Source	<1 %
23	Submitted to Universitas Brawijaya Student Paper	<1 %
24	Submitted to UIN Raden Intan Lampung Student Paper	<1 %
25	Submitted to Universitas Pamulang Student Paper	<1 %
26	e-theses.iaincurup.ac.id Internet Source	<1 %
27	eprints.radenfatah.ac.id Internet Source	<1 %
28	repository.radenfatah.ac.id Internet Source	<1 %
29	simlitbangdiklat.kemenag.go.id Internet Source	<1 %
30	siva.kemenperin.go.id Internet Source	<1 %
31	repo.ikipgribali.ac.id Internet Source	<1 %
32	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	<1 %
33	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	<1 %

34	p3gtk.kemdikbud.go.id Internet Source	<1 %
35	repository.upstegal.ac.id Internet Source	<1 %
36	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	<1 %
37	Submitted to Universitas Wiraraja Student Paper	<1 %
38	id.scribd.com Internet Source	<1 %
39	repository.ub.ac.id Internet Source	<1 %
40	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	<1 %
41	docobook.com Internet Source	<1 %
42	dwiwidjanarko.com Internet Source	<1 %
43	ejournal.sttbandung.ac.id Internet Source	<1 %
44	es.scribd.com Internet Source	<1 %
45	Submitted to Universitas Pendidikan Ganesha Student Paper	<1 %

46 ayoguruberbagi.kemdikbud.go.id <1 %
Internet Source

47 ejournal.stitpn.ac.id <1 %
Internet Source

48 repository.unwim.ac.id <1 %
Internet Source

49 repositori.uma.ac.id <1 %
Internet Source

Exclude quotes Off

Exclude matches < 15 words

Exclude bibliography On