

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KURIKULUM DAN BURSA KERJA
KHUSUS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Peserta Didik Program 1 Tahun LKP Solocom Surakarta Tahun
Akademik 2021-2022)**

Slamet Santosa¹, Lilis Septiani Saputri², Tulus Prijanto³

^{1,2,3}STIE Swasta Mandiri Surakarta, Indonesia

Email: slamet@stas.ac.id¹, lilissepti.ss@gmail.com²,

tulus@stas.ac.id³

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kurikulum, dan bursa kerja khusus terhadap kepuasan peserta didik di LKP Solocom Surakarta. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda. Pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel berpengaruh, dimana terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan, kurikulum, dan bursa kerja khusus terhadap kepuasan pelanggan di LKP Solocom Surakarta.

Kata kunci: *Kualitas pelayanan, kurikulum, bursa kerja khusus, kepuasan pelanggan*

1. PENDAHULUAN

Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) merupakan salah satu bagian dari pendidikan vokasi, dimana menitikberatkan pada ketrampilan agar peserta didik memiliki yang dapat dijadikan bekal untuk memasuki dunia kerja. Sekolah vokasi adalah suatu jenjang pendidikan khusus yang mengarahkan kepada penguasaan keahlian terapan tertentu dengan program-program khusus. Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) merupakan salah satu rumpun dari pendidikan Vokasi dibawah naungan Direktorat Kursus dan Pelatihan berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2020. Berdasarkan PP Nomor 57 Tahun 2021, LKP diberi kebebasan, keluwesan, kekhususan dalam menyelenggarakan kursus dan pelatihan agar lebih mudah mencapai output dan outcomes yang dibutuhkan Dunia Kerja dan Dunia Industri (DUDI).

Semakin banyaknya mitra DUDI yang dimiliki, maka akan semakin banyak peserta didik yang terserap ke dunia kerja. Dengan semakin banyaknya peserta didik yang terserap ke dunia kerja akan menciptakan kepercayaan masyarakat dan kepuasan peserta didik. Kondisi ini menuntut setiap lembaga untuk menciptakan keunggulan kompetitif dalam bisnisnya agar bisa bersaing secara berkesinambungan dengan lembaga-lembaga lain yang berkecimpung di bidang yang sama. Lembaga yang ingin berkembang dan ingin mendapatkan keunggulan.

Konsumen mengharapkan memperoleh pelayanan/service yang maksimal dari para penyedia layanan jasa, agar sesuai dengan apa yang diharapkan atau bahkan melebihi harapannya. Oleh karena itu, layanan jasa perlu meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen. Peningkatan kualitas pelayanan diharapkan juga dapat meningkatkan citra sebuah lembaga. (Luh Ayu, 2016).

Dengan kondisi tersebut maka LKP berkompetisi dalam pelayanan, kurikulum, dan bursa kerja agar mendapatkan kepercayaan masyarakat dan kepuasan peserta didik. Salah satunya LKP Solocom Surakarta yang bergerak di bidang kursus dan pelatihan komputer. LKP Solocom Surakarta berdiri sejak tahun 2002 yang beralamat di Jl. Ir. Sutami No. 25, Kentingan, Jebres, Surakarta. Dengan pelayanan yang baik, kurikulum yang sesuai dengan dunia kerja dan bursa kerja yang luas berdampak pada kepuasan peserta didik. Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengambil judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kurikulum, dan Bursa

Kerja Khusus Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Peserta Didik Program 1 Tahun LKP Solocom Tahun Akademik 2021- 2022)".

2. LANDASAN TEORI

2.1 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapan. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan apabila kinerja sesuai maka pelanggan akan puas. Bila kinerja tidak sesuai maka pelanggan akan kecewa. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya dan informasi pemasar (Oliver, 2019).

Kepuasan pelanggan adalah level kepuasan konsumen setelah membandingkan jasa atau produk yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan. Menurut Kotler (2017), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap (kinerja atau hasil) suatu produk dan harapanharapannya. Menurut Ratnasari (2017) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan yang diharapkan. Menurut Tjiptono (2017) kepuasan pelanggan adalah evaluasi purnabeli, dimana persepsi terhadap kinerja alternative produk/jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian. Menurut Daryanto dan Setyobudi (2019), menyatakan kepuasan pelanggan adalah suatu penilaian emosional dari pelanggan setelah pelanggan menggunakan produk dimana harapan dan kebutuhan pelanggan yang menggunakan terpenuhi.

2.2 Teori Pelayanan

Menurut Kotler (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan akan menjadi pelanggan setia. Sedangkan definisi pelayanan menurut Abdullah dan Tantri (2019) adalah keseluruhan ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun tersirat. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan untuk dapat memenuhi harapan konsumennya.

2.3 Kurikulum

Dilihat dari sisi sejarah, istilah kurikulum (curriculum) adalah suatu istilah yang berasal dari bahasa Yunani. Secara etimologis curriculum yang berasal dari bahasa Yunani, yaitu curir yang artinya "pelari" dan curere yang berarti "tempat berpacu". Menurut Syaodih Sukmadinata (2017) kurikulum memiliki pengertian kumpulan mata pelajaran yang disampaikan oleh guru kepada peserta didik. Menurut Arifin (2018) Kurikulum yang menjadi jantungnya pendidikan tentunya harus dikenal dengan benar oleh masyarakat tentang konsepnya yang sebenarnya. Kurikulum menurut UU Sisdiknas No. 20 Tahun 2003 adalah seperangkat rencana pengaturan mengenai tujuan, isi dan bahan pelajaran serta cara yang digunakan sebagai pedoman dalam penyusunan kurikulum tingkat satuan Pendidikan dan silabusnya pada setiap satuan pendidikan (Arifin, 2018).

2.4 Bursa Kerja Khusus

Bursa Kerja Khusus (BKK) adalah sebuah lembaga yang dibentuk di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri dan Swasta, sebagai unit pelaksana yang memberikan pelayanan dan informasi lowongan kerja, pelaksana pemasaran, penyaluran dan penempatan tenaga kerja. Secara yuridis penyelenggaraan Bursa Kerja Khusus (BKK) ini dikuatkan dengan perjanjian kerjasama Mendikbud dan Menaker No. 076/ U/ 1993 dan No. Kep.215/MEN/1993 tentang pembentukan Bursa Kerja dan Panduan Penyelenggaraan Bursa Kerja di Satuan Pendidikan Menengah dan Pendidikan Tinggi.

Bursa kerja khusus mempunyai peran penting dalam layanan antar kerja diantaranya dengan memberikan informasi ketenagakerjaan, membina dan mengembangkan hubungan kerjasama dengan lembaga pemerintah dan swasta, melaksanakan kegiatan yang berkaitan dengan rekrutmen dan seleksi, membina hubungan dengan alumni yang sudah bekerja serta membantu usaha pengembangan dan penyempurnaan program pendidikan yang membawa manfaat yang sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan.

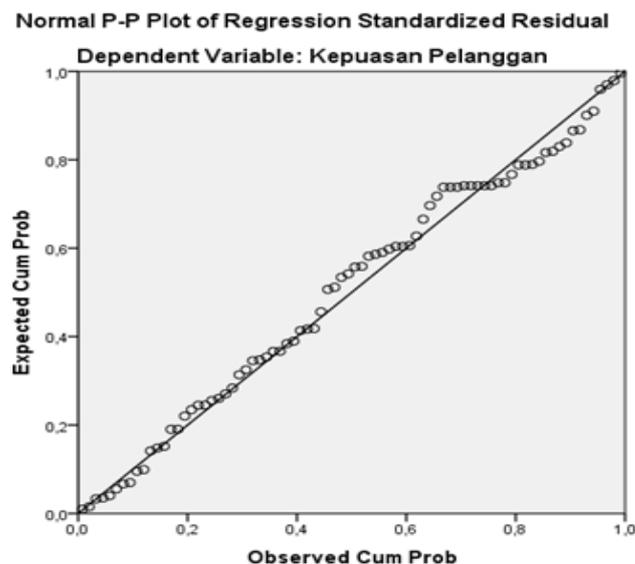
3. METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan data sekunder. Populasi penelitian ini adalah peserta didik program 1 tahun LKP Solocom tahun akademik 2021- 2022 berjumlah 120 peserta didik. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan alat analisis regresi linier berganda. Analisis tersebut digunakan untuk menguji pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Sebelum melakukan analisis regresi linier berganda terlebih dahulu melakukan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, dan Uji Asumsi Klasik yang terdiri dari Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas dan Uji Autokorelasi. Serta untuk melihat ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual dapat diukur dari Goodness of Fit-nya, yaitu Koefisien Determinasi (R^2), Uji t, dan Uji F.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas
Sumber: Output SPSS (Olah data)

Dari gambar di atas dapat dikatakan bahwa data mengikuti dan mendekati garis diagonal, secara kasat mata data dapat dikatakan normal.

b. Uji Multikolinearitas

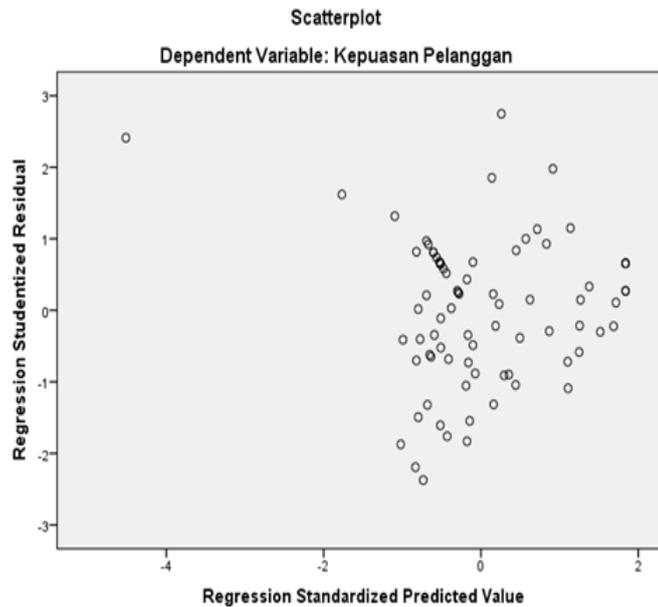
Tabel 1. Hasil Uji Multikolinearita

| Variabel | Collinearity Statistics | |
|--------------------|-------------------------|-------|
| | Tolerance | VIF |
| Kualitas Pelayanan | 0,302 | 3,309 |
| Kurikulum | 0,356 | 2,813 |
| Bursa Kerja Khusus | 0,460 | 2,173 |

Sumber: Output SPSS (Olah data)

Pada tabel 1 dapat dilihat bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai VIF lebih dari 1 dan terlihat nilai tolerance lebih dari 0,01, maka dapat disimpulkan dengan tegas bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas



Gambar 2. Scatterplot Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Output SPSS (Olah data)

Berdasarkan gambar di atas diketahui bahwa, 1) Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0; 2) Titik-titik tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja; 3) Penyebaran titik-titik data tidak membentuk bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali; 4) Penyebaran titik-titik data tidak berpola. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas, hingga model regresi yang baik dan ideal dapat terpenuhi.

d. Uji Autokorelasi

Tabel 2. Tabel Hitung Durbin-Watson

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1 | ,872 ^a | ,761 | ,751 | 2,677 | 1,989 |

a. Predictors: (Constant), Bursa Kerja Khusus, Kurikulum, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data primer yang diolah.

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai Durbin Watson sebesar 1,989. Dengan melihat tabel du dan dl maka $1,715 < 1,989 < 4-du (2,847)$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi.

4.2 Hasil Regresi Berganda

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan SPSS dapat dilihat persamaan regresi linear berganda yaitu $Y = -1,836 + 0,388 (X1) + 0,411 (X2) + 0,192 (X3)$. Berdasarkan hasil perhitungan SPSS diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai t hitung sebesar $3,879 > t$ tabel sebesar 2,3764 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang artinya kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan pada α 5% terhadap kepuasan pelanggan. Koefisien regresi kualitas pelayanan menunjukkan nilai yang positif

dan sig level < 0,050. Dengan demikian hipotesis yang pertama (H1) diterima. Sehingga dari hasil tersebut diketahui bahwa ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan di LKP Solocom Surakarta.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan SPSS dapat dilihat persamaan regresi linear berganda yaitu $Y = -1,836 + 0,388 (X1) + 0,411 (X2) + 0,192 (X3)$. Berdasarkan hasil perhitungan SPSS diketahui bahwa variabel kurikulum memiliki nilai t hitung sebesar $3,675 > t$ tabel sebesar $2,3764$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang artinya kurikulum memiliki pengaruh yang signifikan pada α 5% terhadap kepuasan pelanggan. Koefisien regresi kurikulum menunjukkan nilai yang positif dan sig level < 0,050. Dengan demikian hipotesis yang kedua (H2) diterima. Menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan kurikulum terhadap kepuasan pelanggan di LKP Solocom Surakarta.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan SPSS dapat dilihat persamaan regresi linear berganda yaitu $Y = -1,836 + 0,388 (X1) + 0,411 (X2) + 0,192 (X3)$. Berdasarkan hasil perhitungan SPSS diketahui bahwa variabel bursa kerja khusus memiliki nilai t hitung sebesar $2,601 > t$ tabel sebesar $2,3764$ dengan nilai signifikansi $0,011 < 0,05$ yang artinya bursa kerja khusus memiliki pengaruh yang signifikan pada α 5% terhadap kepuasan pelanggan. Koefisien regresi bursa kerja khusus menunjukkan nilai yang positif dan sig level > 0,050. Dengan demikian hipotesis yang ketiga (H3) diterima. Menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan bursa kerja khusus terhadap kepuasan pelanggan di LKP Solocom Surakarta.

4.3 Uji Goodness of Fit

a. Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai R Square sebesar 0,751 dibuat persentase hasilnya sebesar 75,1% artinya kontribusi dari masing-masing variabel independen (kualitas pelayanan kurikulum, dan bursa kerja khusus) terhadap variabel dependen (kepuasan pelanggan) sebesar 75,1% sedangkan kontribusi sisanya (24,9%) diluar dari model penelitian atau faktor lain yang belum diteliti.

b. Uji t

Tabel 3. Hasil Uji t

| Variabel | Koefisien | T | Sig. |
|---|-----------|--------|-------|
| (constant) | -1,836 | -0,608 | 0,545 |
| Kualitas Pelayanan | 0,355 | 3,879 | 0,000 |
| Kurikulum | 0,411 | 3,675 | |
| Bursa Kerja Khusus | 0,192 | 2,601 | 0,011 |
| a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan | | | |

Sumber: Output SPSS (Olah data)

Dari tabel analisis uji t berdasarkan nilai signifikansinya maka didapat kesimpulan uji t parsial kualitas pelayanan (X1) $0,000 < 0,05$. Kurikulum (X2) $0,000 < 0,05$ dan bursa kerja khusus (X3) $0,011 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan (X1) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y), kurikulum (X2) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dan bursa kerja khusus (X3) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y).

c. Uji F

Pada tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa variabel independen kualitas pelayanan, kurikulum, dan bursa kerja khusus secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan dan penelitian dapat disimpulkan bahwa:

- a. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di LKP Solocom Surakarta.
- b. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kurikulum terhadap kepuasan pelanggan di LKP Solocom Surakarta
- c. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara bursa kerja khusus terhadap kepuasan pelanggan di LKP Solocom Surakarta
- d. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan, kurikulum, dan bursa kerja khusus terhadap kepuasan pelanggan di LKP Solocom Surakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T., & Tantri, F. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada, cetakan ketujuh.
- Anggraini, A.R., & Oliver, J. (2019). *Journal of Chemical Information and Modeling*. 53(9),1689–1699. doi:10.1017/CBO9781107415324.004
- Arifin, Z. (2018). *Manajemen Pengembangan Kurikulum Pendidikan Islam: Teori Dan Praktik*. Yogyakarta: UIN Press.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, P., & Kevin, L.K. (2017). *Manajemen Pemasaran Edisi 1*. Alih bahasa: Bob sabran, MM, Jakarta :Erlangga
- Kotler, P., & Gary, A. (2019). *Prinsip-Prinsip pemasaran*. Jakarta: Erlangga, edisi 12.
- Nasution, M. N. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management, Edisi Kedua*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nurmadiyah, N. (2018). Kurikulum Pend. Agama Islam. *Jurnal Keislaman & Peradaban* 2 (2).
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Syaodih, S. N. (2017). *Pengembangan Kurikulum Teori Dan Praktik*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2017). *Pemasaran Strategik Edisi 3*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. (2014). *Service, Quality & Satisfaction, Edisi 3*. Yogyakarta: Penerbit Andi

Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andy.