

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Studi Komparatif Kepuasan Siswa Terhadap Mutu Layanan Pembelajaran pada Sekolah Bersertifikat ISO dan Tidak Bersertifikat ISO di Kota Cirebon”. Permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah mengenai seberapa besar perbedaan tingkat kepuasan siswa terhadap mutu layanan pembelajaran pada sekolah bersertifikat ISO dan tidak bersertifikat ISO di Kota Cirebon. Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai dampak penerapan SMM ISO 9001:2008 terhadap mutu layanan pembelajaran yang didasarkan pada tingkat kepuasan siswa dengan melakukan studi perbandingan pada sekolah yang tidak bersertifikat ISO.

Sumber data dalam penelitian ini adalah siswa kelas X dan XI pada SMA Negeri Bersertifikat ISO dan Tidak Bersertifikat ISO baik laki-laki maupun perempuan yang berjumlah 180 dengan rincian 94 siswa pada sekolah bersertifikat ISO dan 86 siswa pada sekolah tidak bersertifikat ISO. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, baik dalam pengumpulan maupun pengolahan datanya, yakni dengan menggunakan angket penelitian dan statistika deskriptif. Perangkat pengolahan angka yang digunakan adalah Ms. Excel 2007 dan SPSS 22.0. Rumus yang digunakan dalam membandingkan antara tingkat kepuasan siswa terhadap mutu layanan pembelajaran pada sekolah bersertifikat ISO dan tidak bersertifikat ISO adalah dengan menggunakan rumus uji t/t-test untuk dua pihak.

Hasil pengolahan WMS (*Weight Mean Score*) menunjukkan bahwa kecenderungan umum skor responden variabel X_1 (Kepuasan Siswa Terhadap Mutu Layanan Pembelajaran Pada Sekolah Bersertifikat ISO) berada pada kategori Tinggi dengan skor rata-rata 3,90. Sedangkan untuk variabel X_2 (Kepuasan Siswa Terhadap Mutu Layanan Pembelajaran Pada Sekolah Tidak Bersertifikat ISO) berada pada kategori Tinggi dengan skor rata-rata 3,51. Hasil uji normalitas diketahui bahwa kedua variabel berdistribusi normal, maka pengujian hipotesis menggunakan statistik parametrik. Hasil uji hipotesis dengan t-test menunjukkan nilai harga $t_{hitung} < t_{tabel}$ dengan taraf kepercayaan 95% ($0,086 < 1,960$). Dengan demikian hipotesis yang diajukan peneliti ditolak.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa secara statistik “tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan siswa terhadap mutu layanan pembelajaran pada sekolah bersertifikat ISO dan tidak bersertifikat ISO di Kota Cirebon”. Adapun rekomendasi dari penelitian ini adalah seluruh personil pada sekolah bersertifikat ISO harus meningkatkan komitmen dan konsisten dalam melaksanakan SMM ISO 9001:2008 agar mampu merubah orientasi budaya sekolah menjadi budaya mutu sehingga penerapan SMM ISO 9001:2008 akan berdampak positif dalam memperbaiki serta meningkatkan mutu layanan pembelajaran.

Kata Kunci: Kepuasan Siswa, Mutu Layanan Pembelajaran, ISO 9001:2008

ABSTRACT

The title of this research is “Comparative Study of Students’ Satisfaction towards Learning Service Quality in ISO Certified and Non-ISO certified School in Cirebon”. The problem that investigated in this research was the differentiation of students’ satisfaction level towards learning service quality in ISO Certified and Non ISO Certified School in Cirebon. The aim of this research is to obtain distinct illustration of SMM ISO 9001:2008 Implementation effects on learning service quality which based on students’ satisfaction level by conducting comparative study on non-ISO certified school.

The sample of this research was 180 students of grade X and XI, both boys and girls in ISO certified and Non-ISO certified Public Senior High School, which 94 students of ISO Certified School and 86 students of non-ISO Certified School. The method which used in this research was descriptive with quantitative approach, both in data collecting and data processing, namely used research questionnaire and descriptive statistic. The numerical processing software that used in this research was Ms. Excel 2007 and SPSS 22.0. The formula of t-test was used to compare between students’ satisfaction level towards learning service quality in ISO certified and non-ISO certified school.

The processing result of WMS (Weight Mean Score) indicated that the general trend of respondent score of X_1 variable (students’ satisfaction towards learning service quality in ISO certified school) is in High category with the score average is 3,90. Meanwhile, X_2 variable (students’ satisfaction towards leaning service quality in non-ISO certified school) is also in High category with the score average is 3,51. From the normality test result, it can be seen that both variables are normally distributed, so that parametric statistic was used to test the hypothesis. The result of hypothesis test by using t-test show that $t_{count} < t_{table}$ with 95% credibility ($0,086 < 1,960$). Therefore, the hypothesis was rejected.

According to the result, overall, it can be concluded statistically that, “there is no significant difference between students’ satisfaction level towards learning service quality in ISO certified and non-ISO Certified School in Cirebon”. Furthermore, the recommendation of this research is that all the personnel of ISO certified school should increase the commitment and consistency in order to implement SMM ISO 9001:2008, to be able to change the school culture become quality culture, so that the implementation of SMM ISO 9001:2008 will have positive impact in order to improve and increase the learning service quality.

Key words: Students’ Satisfaction, Learning Service Quality, ISO 9001:2008