



## **Strategi Peningkatan Kualitas Layanan melalui Penguatan Budaya Organisasi, Kepemimpinan Transformational, dan Efikasi Diri (Studi Empirik Menggunakan Teknik Analisis Jalur pada Guru SMK Swasta di kota Tangerang Selatan)**

Siti Zubaidah<sup>1</sup>, Heri Indra Gunawan<sup>2</sup>, Dadang<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Pamulang

Sitizubaidahhh49@gmail.com<sup>1</sup>, heriindragunawan@gmail.com<sup>2</sup>, dadangsudirman177@gmail.com<sup>3</sup>

### **Kata kunci:**

Kualitas layanan, budaya organisasi, kepemimpinan transformasional, efikasi diri, keterlibatan kerja.

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui data empiris serta menemukan strategi dan cara untuk meningkatkan kualitas layanan guru melalui upaya-upaya penguatan budaya organisasi, kepemimpinan transformasional, dan efikasi diri. Populasi dari penelitian ini adalah guru SMK Swasta di Kota Tangerang Selatan, yang berjumlah 483 orang dengan jumlah sampel penelitian sebesar 220 orang yang diambil dengan teknik random sampling menggunakan rumus Slovin. Penelitian ini menggunakan metode analisis jalur (*path analysis*) yang digunakan untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel. Hasil analisis jalur (*path analysis*) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh langsung positif yang signifikan budaya organisasi (X1) terhadap kualitas layanan (Z) dengan  $\beta_1 = 0,265$ , terdapat pengaruh langsung positif yang signifikan kepemimpinan transformasional (X2) terhadap kualitas layanan (Z) dengan  $\beta_2 = 0,199$ , terdapat pengaruh langsung positif yang signifikan efikasi diri (X3) terhadap kualitas layanan (Z) dengan  $\beta_3 = 0,269$ . Penelitian ini telah menemukan strategi dan cara untuk meningkatkan kualitas layanan melalui penguatan budaya organisasi, kepemimpinan transformational, dan efikasi diri. Upaya yang dapat dilakukan sekolah dalam meningkatkan strategi kualitas layanan guru tetap di Kota Tangerang Selatan dengan cara melakukan implementasikan dan mempertimbangkan kemampuan sumber daya organisasi di setiap sekolah.

### **Pendahuluan**

Pendidikan merupakan aspek yang sangat penting bagi perkembangan sumber daya manusia, sebab pendidikan merupakan wahana atau salah satu instrumen yang digunakan bukan saja membebaskan manusia dari keterbelakangan, melainkan juga dari kebodohan dan kemiskinan. Oleh karena itu, peran dan tanggung jawab sekolah sangat mempengaruhi terhadap keberhasilan tujuan pendidikan. Faktor penting yang berpengaruh secara langsung dalam proses pendidikan adalah faktor sumber daya manusia yaitu pendidik (guru). Aspek manusia menjadi pokok perhatian dari sistem pengendalian manajemen di dalam suatu sekolah. Sumber daya manusia yang profesional adalah sumber daya manusia yang handal dan cakap dalam menyelesaikan tugas yang diberikan oleh sekolah.

Dunia pendidikan berfungsi memproduksi tenaga tenaga kerja yang berkualitas untuk berbagai jenis dan tingkatan keahlian. Lembaga pendidikan pada hakikatnya bertujuan memberikan layanan yang berkualitas dan memuaskan untuk konsumen yang dalam dunia pendidikan disebut dengan peserta didik atau siswa. Untuk itu siswa berhak mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Berdasarkan data pokok Kantor Cabang Dinas Kota Tangerang Selatan pada tahun 2023 terlihat jumlah guru SMK Swasta yang ada dikota Tangerang Selatan mendominasi dibandingkan dengan guru di SMK Negeri yaitu sebesar 1162 guru atau 82,29 % dari 1412 guru yang terdata. Meskipun sudah dilakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan guru, fakta yang terjadi dilapangan berdasarkan data dari Dinas Pendidikan Provinsi Banten. Data Guru Kota Tangerang Selatan bersertifikasi Tahun 2023, terlihat guru yang memiliki sertifikat pendidik pada tahun 2023 tercatat 560 orang (40%).

Berdasarkan kondisi tersebut diatas, dapat dilihat bahwa kelemahan saat ini adalah masih rendahnya tenaga pendidik (guru) yang memiliki sertifikat pendidik. Guru merupakan faktor yang berpengaruh terhadap prestasi belajar siswa. Hal ini selaras dengan UU RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dan UU RI Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen, mewajibkan guru memiliki kualifikasi akademik, kompetensi, dan sertifikat pendidik. Kualifikasi akademik guru pada semua jenis dan jenjang pendidikan diperoleh melalui pendidikan tinggi program sarjana atau diploma empat (S1/D-IV). Kompetensi guru sebagaimana dimaksud dalam UU GD Pasal 8 meliputi kompetensi pedagogik, kepribadian, sosial, dan profesional. Sertifikat pendidik diberikan kepada guru yang telah memenuhi persyaratan baik kualifikasi akademik maupun kompetensi. Sertifikasi guru sebagai upaya peningkatan mutu guru dibarengi dengan peningkatan kesejahteraan guru, sehingga diharapkan dapat meningkatkan mutu pembelajaran dan mutu pendidikan di Indonesia secara berkelanjutan. Seorang guru diharapkan dapat memberikan pelayanan terbaik dan mampu memancarkan dari dalam dirinya karakter yang dapat diteladani oleh para siswanya.

## **Metode**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan teknik analisis jalur. Path analysis (analisis jalur) adalah metode statistik yang digunakan untuk menganalisis hubungan sebab-akibat antar variabel.

Penelitian ini bertujuan untuk menemukan strategi untuk meningkatkan kualitas layanan guru pada sekolah menengah kejuruan swasta di Kota Tangerang Selatan dengan cara meneliti pengaruh budaya organisasi, kepemimpinan transformational, dan efikasi diri dengan cara mengidentifikasi, menelaah dan mengembangkan kekuatan-kekuatan pengaruh antar variabel-variabel diantaranya : besarnya pengaruh langsung budaya organisasi pada kualitas layanan, besarnya pengaruh langsung kepemimpinan transpormasional pada kualitas layanan, dan besarnya pengaruh langsung efikasi diri pada kualitas layanan. Tempat penelitian adalah di SMK Swasta terakreditasi A yang ada di Kota Tangerang Selatan. Adapun dalam penelitian ini, yang menjadi populasi adalah 484 guru. Dalam penelitian kali ini sampel yang digunakan adalah 220 guru.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **Kualitas Layanan**

Perbandingan antara kualitas yang diterima (perceived quality), setelah menerima layanan, dengan kualitas yang diharapkan (expected quality), hal ini selaras dengan pandangan Kotler, P. (2000:438-440) Adapun faktor-faktor kualitas layanan antara lain: (a) Reliability adalah konsistensi dalam memberikan layanan, (b) Responsiveness adalah cepat-tanggap dalam memberikan layanan, (c) Assurance adalah jaminan terhadap kualitas layanan, (d) Empathy adalah perhatian yang seksama terhadap kebutuhan pelanggan, dan (e) Tangibles adalah sarana, prasarana dan fasilitas layanan yang disediakan.

### **Budaya Organisasi**

Penelitian Fred Luthans. *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach*. New York: McGraw-Hill, 2011, p. 72 menyatakan Budaya organisasi adalah pemahaman terhadap nilai-nilai dan norma-norma yang penting dalam organisasi, yang mengarahkan perilaku anggota organisasi. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi: (a) Pola perilaku nyata anggota organisasi, (b) Norma-norma dan standar perilaku dalam bekerja, (c) Nilai-nilai terpenting (dominant) yang dipahami bersama, (d) Peraturan-peraturan yang menjadi pedoman bagi anggota, dan (d) Iklim organisasi, yaitu suasana yang dirasakan anggota dalam kehidupan didalam organisasi.

### **Kepemimpinan Transformational**

J.A. Colcuitt, J. LePine, and M. Wesson. (2009:488) mendefinisikan kepemimpinan transformasional adalah kepemimpinan yang melibatkan inspirasi seluruh anggotanya untuk berkomitmen dalam rangka menuju visi bersama yang memberikan makna terhadap pengembangan potensi mereka sendiri dan beberapa permasalahan dari prospektif baru. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi : (a) Idealized influence (charisma) adalah pengaruh dan mengarahkan terhadap pola-pikir (idealism) bawahannya, (b) Inspirational Motivation (Inspirasi yang memotivasi) adalah memerikan ide, dukungan dan bantuan yang memotivasi bawahannya, (c) Intellectual stimulation (stimulasi intelektual) adalah memberikan rangsangan atau tantangan untuk menggerakkan daya piker bawahannya, dan (d) Individulized consideration (perhatian secara individual) adalah memberikan perhatian dan perlakuan secara perorangan/individual berdasarkan taraf kinerja dan kebutuhan bawahannya.

### **Efikasi Diri**

Penelitian Ika Yanti Sholihaha, Soewarto Hardhienata, dan Eka Suhardi (2021) efikasi diri adalah keyakinan seseorang terhadap kemampuan dirinya dalam melaksanakan tugas untuk mencapai suatu keberhasilan Efikasi diri menjadi ciri utama dari teori pembelajaran sosial dan memiliki peran sebagai faktor intervensi yang kuat antara belajar dan kinerja termasuk dalam pengembangan guru. Indikator-indikatornya adalah : (1) Rasa percaya diri, (2) Motivasi dalam menyelesaikan tugas, (3) Gigih dalam menghadapi tantangan, (4) Ketekunan, (5) Komitmen pada tujuan.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa terdapat pengaruh positif langsung yang signifikan budaya organisasi (X1) terhadap kualitas layanan (Y) dengan  $\beta_{YX1} = 0.265$ , sehingga penguatan budaya organisasi (X1) dapat meningkatkan kualitas layanan (Y), terdapat pengaruh positif langsung yang signifikan kepemimpinan transformational (X2) terhadap kualitas layanan (Y) dengan koefisien  $\beta_{YX2} = 0.199$ , sehingga penguatan kepemimpinan transformational (X2) dapat meningkatkan kualitas layanan (Y), dan terdapat pengaruh positif langsung yang signifikan efikasi diri (X3) terhadap kualitas layanan (Y) dengan koefisien  $\beta = 0.269$ , sehingga penguatan efikasi diri (X3) dapat meningkatkan kualitas layanan (Y).

### **Daftar Pustaka**

- Abidin, Z., & Sofyan, A. (2023). Peningkatan Kualitas Layanan Melalui Penguatan Kompetensi Profesional, Kepribadian, Dan Kepuasan Kerja menggunakan Metode Korelasional dan Analisis SITOREM. *Edusifa: Jurnal Pendidikan Islam*, 9(1), 1-25.
- Adiawaty, S. (2020). *Dimensi dan Indikator Kepemimpinan dan Budaya Organisasi yang Mempengaruhi Pemberdayaan*. *ESENSI: Jurnal Manajemen Bisnis*, 23(3), 350-356.

- Afrina, D. (2019). *Hubungan Kepemimpinan Instruksional Kepala Sekolah dan Efikasi Diri dengan Kinerja Mengajar Guru*, *Manajer Pendidikan* 13(2), 146-157.
- Akbar, M. A. (2023). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Mirai Management*, 8(2), 393-399.
- Ali, M., & Ali, H. (2023). Faktor-Faktor Pembentuk Budaya Organisasi: Kepemimpinan, Tata Nilai dan Motivasi. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 5(2), 70-79.
- Alma, S. E. P. (2019). *Gaya kepemimpinan transformasional kepala sekolah*.
- Amin, M., Wibowo, N. M., & ÔÇì, M. (2019). Pengaruh Kepemimpinan Transformational, Motivasi Kerja dan Kualitas SDM Terhadap Kinerja Personel Satuan Lalu Lintas Polres Paamekasan. *MAP (Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik)*, 2(04), 516-530.
- Angelia, D., & Astiti, D. P. (2020). Gaya Kepemimpinan Transformasional: Tingkatkan Work Engagement. *Psikobuletin: Buletin Ilmiah Psikologi*, 1(3), 187-195.
- Angelo Kinickidan Brian K. Williams. *Managemen A Practical Introduction*. New York: McGraw-Hill, 2008. pp. 44