
BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari pengolahan data dan analisis, maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini.

□ **Gap 5**

Nilai total rata-rata TSQ (*Total Service Quality*) pada penelitian kualitas jasa di SMAK 1 BPK Penabur Bandung adalah sebesar $-0,8537$ dengan nilai rata-rata TSQ untuk masing-masing dimensi dengan urutan ketidakpuasan tertinggi sampai terendah adalah sebagai berikut :

- Emphaty sebesar $-0,2426$
- Tangible sebesar $-0,2254$
- Assurance sebesar $-0,1729$
- Responsiveness sebesar $-0,1510$
- Reliability sebesar $-0,0617$

Nilai rata-rata TSQ yang kurang dari 0 menunjukkan bahwa pelayanan pendidikan yang diberikan SMAK 1 BPK Penabur Bandung belum dapat memuaskan konsumennya. Hasil uji hipotesis untuk tiap dimensi kualitas jasa dan tiap item pernyataan juga menunjukkan hasil bahwa terdapat ketidakpuasan yang nyata antara persepsi konsumen dengan harapan konsumen. Terkecuali untuk kerapihan penampilan guru praktikum (pernyataan ke-8), nilai servqual score sebesar $-0,0826$ (negatif) sehingga untuk pernyataan ini masih terdapat kesenjangan antara persepsi konsumen dengan harapan konsumen akan tetapi dari hasil uji hipotesisnya menunjukkan terdapat kepuasan yang nyata antara persepsi konsumen dengan harapan konsumen.

□ **Gap 1**

- Pada dimensi *emphaty* terdapat kesenjangan yang negatif yaitu sebesar $-0,0597$ dan dari hasil uji hipotesis pada dimensi ini juga terdapat ketidakjelasan yang nyata antara persepsi manajemen dengan harapan konsumen.
- Pada dimensi *tangible* terjadi kesenjangan yang negatif yaitu sebesar $-0,0415$ akan tetapi dari hasil uji hipotesisnya tidak menunjukkan adanya ketidakjelasan yang nyata antara persepsi manajemen dengan harapan konsumen.
- Pada dimensi *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* terjadi kesenjangan yang positif dan hasil uji hipotesisnya menunjukkan bahwa tidak terdapat ketidakjelasan yang nyata antara persepsi manajemen dengan harapan konsumen.

□ **Gap 2**

Secara keseluruhan, standar kinerja yang diterapkan di SMAK 1 BPK Penabur Bandung dapat dikatakan baik karena sudah ada standar kinerjanya meskipun sebagian besar masih berupa standar lisan dan sudah dikomunikasikan. Akan tetapi masih ada beberapa standar kinerja yang dianggap penting oleh pihak manajemen SMAK 1 BPK Penabur Bandung yang belum dikomunikasikan kepada seluruh staff pengajar. Sehingga hal tersebut dapat menimbulkan perbedaan persepsi antara pihak manajemen dan staff pengajar, karena staff pengajar tidak mengetahui standar kinerja tersebut.

□ **Gap 3**

Secara keseluruhan, pihak manajemen berpersepsi bahwa karyawan (staff pengajar) di SMAK 1 BPK Penabur Bandung cukup konsisten untuk menghasilkan unjuk kerja yang baik. Akan tetapi, karyawan (staff pengajar) mengatakan bahwa terjadinya kesenjangan gap 3 tersebut disebabkan karena beberapa faktor berikut ini :

- Pelayanan ekstra bagi siswa-siswi tidak menghasilkan imbalan tambahan atau penghargaan.
- Jika kami melayani siswa-siswi dengan lebih baik, tidak akan diberi penghargaan atau tambahan imbalan dibanding yang lainnya.
- Pekerjaan administrasi menghambat saya untuk dapat melayani konsumen secara efektif.
- Permintaan siswa-siswi dan perintah atasan biasanya tidak sama.

Sehingga, dapat disimpulkan bahwa pihak manajemen kurang mengerti dengan apa yang dirasakan oleh karyawan (staff pengajar) yang berhubungan langsung dengan konsumen.

□ **Upaya-upaya untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan SMAK 1 BPK Penabur Bandung, sebaiknya pihak manajemen :**

- Lebih sering berinteraksi dengan siswa/i sehingga dapat mengetahui harapan siswa/i secara lebih mendalam.
- Menyediakan kotak kritik saran di sekolah, memeriksa dan mengevaluasi kritik dan saran yang dimasukkan dalam kotak tersebut.
- Mengadakan pertemuan secara berkala dengan staff pengajar (misal : 1 bulan sekali).
- Mengkomunikasikan standar yang belum dikomunikasikan kepada staff pengajar dan membuat standar tulisan yang baku dan jelas dari standar lisan yang ada.
- Mempertimbangkan untuk memberikan imbalan tambahan / penghargaan (*reward*) kepada staff pengajar sehingga mereka merasa tertantang untuk dapat bekerja dengan lebih baik.
- Memberikan training / pelatihan yang berguna bagi staff pengajar.
- Menunjuk supervisor kebersihan yang dapat memperhatikan kebersihan ruang kelas, kebersihan fasilitas sekolah (WC, kantin, ruang kebaktian, laboratorium, dll), dan ketersediaan air bersih untuk WC.

- Melakukan peninjauan terhadap fasilitas KBM (meja, kursi, panggung untuk tempat guru duduk, trap tangga papan tulis, papan tulis, dll) dalam tiap ruang kelas yang sudah tidak memadai dalam periode tertentu.
- Melakukan peninjauan terhadap sirkulasi udara, suhu, dan penerangan di tiap ruang kelas dalam periode tertentu.
- Menyediakan fasilitas internet gratis khusus untuk siswa/i.
- Menyediakan papan pengumuman kecil di setiap ruang kelas dan memberitahukan pengumuman dari jauh-jauh hari.
- Menginformasikan kepada staff pengajar agar metode mengajar divariasikan, dan lebih terbuka dalam menerima saran dan kritik dari siswa/i.
- Membuat lembar penilaian kinerja staff pengajar secara berkala.
- Menegakkan peraturan sekolah secara lebih konsisten.

6.2. Saran

Berikut ini adalah beberapa saran yang penulis ajukan untuk penelitian selanjutnya :

- ☺ Dilakukan penelitian gap 1-5 untuk sistem belajar yang baru (sistem KBK / Kurikulum Berbasis Kompetensi).
- ☺ Melakukan perbandingan kualitas pelayanan pendidikan dengan sekolah pesaing sehingga pihak SMAK 1 BPK Penabur Bandung dapat memperbaiki kekurangan, membandingkan, dan menyerap hal-hal yang lebih baik dari sekolah pesaing.

Untuk rencana jangka panjang di masa depan, apabila sekolah hendak diperbesar atau akan pindah lokasi, maka :

- ◇ Sebaiknya dibangun fasilitas olahraga sendiri yang memadai (lapangan olahraga serbaguna yang luas, kolam renang, dll) karena saat ini banyak siswa/i yang mengeluh karena harus berpindah-pindah tempat bila berolahraga.
 - ◇ Dibuat taman sekolah agar sekolah menjadi asri dan sejuk.
-