



**PAPER – OPEN ACCESS**

# Model Kualitas Pelayanan Pendidikan dalam Meningkatkan Minat Wirausaha Siswa SMK di Pematangsiantar Sumatera Utara

Author : Erika Revida  
DOI : 10.32734/lwsa.v1i1.176  
Electronic ISSN : 2654-7058  
Print ISSN : 2654-7066

*Volume 1 Issue 1 – 2018 TALENTA Conference Series: Local Wisdom, Social and Arts*



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

Published under licence by TALENTA Publisher, Universitas Sumatera Utara



# Model Kualitas Pelayanan Pendidikan dalam Meningkatkan Minat Wirausaha Siswa SMK di Pematangsiantar Sumatera Utara

Erika Revida

*Departemen Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Sumatera Utara, Indonesia*

*erikarevida@yahoo.com*

## Abstrak

Tujuan daripada penelitian ini adalah menganalisis Model Kualitas Pelayanan Pendidikan Dalam Meningkatkan Minat Wirausaha Siswa Sekolah Menengah Kejuruan Di Pematang Siantar Sumatera Utara. Menemukan temuan baru terhadap Model Kualitas Pelayanan Pendidikan dalam meningkatkan Minat Wirausaha Siswa Sekolah Menengah Kejuruan Di Pematang Siantar Sumatera Utara. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh siswa SMKN yang saat ini duduk di kelas XII di tiga SMKN yang ada di Pematang Siantar Sumatera Utara dan yang menjadi sampel penelitian diambil sebahagian dari populasi. sebanyak 240 orang. Adapun teknik analisis data penelitian dilakukan dengan menggunakan statistik deskriptif dan statistik inferensial. Statistik deskriptif tujuannya adalah untuk memperoleh gambaran karakteristik penyebaran skor setiap variabel yang diteliti dengan menghitung nilai rata-rata (mean), median, standar deviasi, frekuensi, dan histogram. Analisis selanjutnya adalah dengan statistik inferensial (induktif), yaitu untuk uji hipotesis dengan menggunakan teknik korelasi dan analisis regresi linear. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara Model Kualitas Pelayanan Pendidikan terhadap Minat Wirausaha Siswa SMK Di Pematang Siantar Sumatera Utara. Besar sumbangan pengaruh Model Kualitas Pelayanan Pendidikan terhadap Minat Wirausaha Siswa SMK Di Pematang Siantar Sumatera Utara adalah sebesar 51,26%. Hal ini mengandung arti bahwa Model Kualitas Pelayanan Pendidikan cukup tinggi dalam meningkatkan Minat Wirausaha Siswa SMK Negeri Di Pematang Siantar Sumatera Utara. Tingkat Kecenderungan Minat Wirausaha Siswa SMK Negeri Di Pematang Siantar Sumatera Utara berada kategori sedang sebesar 71,33% dan 28,67% berada pada kategori tinggi.

Kata Kunci : Model Kualitas Pelayanan; Pelayanan Pendidikan; Minat Wirausaha Siswa SMK

## 1. Pendahuluan

Di era globalisasi saat ini, jumlah lapangan kerja di bidang industri masih sangat sedikit, sedangkan jumlah sumber daya manusia (SDM) yang masih menganggur masih lebih banyak. Hal ini antara lain disebabkan masih banyaknya lulusan yang belum memiliki jiwa wirausaha. Negara yang mempunyai jumlah *entrepreneur* (wirausahawan) yang banyak merupakan negara yang perekonomiannya mempunyai potensi yang sangat cepat, maju dan menjadi negara yang makmur serta sejahtera. Sebaliknya, apabila peningkatan jumlah *entrepreneur* sedikit atau bahkan tidak ada dalam agenda pendidikan nasional Republik Indonesia, maka cita-cita untuk bebas dari belenggu kemiskinan dan bangkit untuk meraih kemakmuran demi kesejahteraan bangsa hanyalah merupakan “utopia” belaka.

Suatu negara akan makmur apabila mempunyai paling sedikit 2 (dua) persen *entrepreneur*/wirausaha dari total jumlah penduduk. Sekolah atau lembaga pendidikan khususnya Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) merupakan lembaga pendidikan formal yang sangat strategis untuk menumbuhkan minat wirausaha (*entrepreneur*). Dengan usia siswa yang rata-rata masih dalam kategori usia produktif untuk menerima *transfer of knowledge* (ilmu pengetahuan dan teknologi) ilmu kewirausahaan, maka SMK menjadi sangat penting dan strategis dalam menciptakan alumni yang siap berwirausaha dalam sektor apapun. Oleh karena itu, Minat Wirausaha siswa di SMK perlu dikondisikan ke arah yang lebih baik melalui jalur kegiatan intrakurikuler, kokurikuler maupun ekstrakurikuler, sehingga diharapkan dengan kondisi lingkungan yang menciptakan Minat Wirausaha siswa di SMK, maka niscaya siswa SMK akan menjadi terbiasa untuk menerapkannya dan mendarhadaginkannya (internalisasi) yang pada akhirnya akan menjadi karakter kepribadian (*personality*) wirausaha siswa di SMK.

Sesungguhnya hal yang tidak bisa dipungkiri bahwa sudah banyak program/kegiatan pemerintah Indonesia yang dilakukan untuk meningkatkan Minat Wirausaha siswa SMK, mulai dari peningkatan kualitas guru, kurikulum, sarana prasarana dan program “SMK Bisa” yang sudah dicanangkan sejak lama yang semuanya dibungkus dalam pelayanan pendidikan yang berkualitas di SMK.

Namun dalam prakteknya, masih saja keluaran (*output*) dari Minat Wirausaha Siswa SMK belum seperti yang diharapkan. Hal ini dibuktikan dengan masih banyaknya lulusan siswa SMK yang menganggur. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik tahun 2010 menyebutkan bahwa Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) lulusan Sekolah Menengah Umum (SMU) sebesar 10,66 persen, TPT lulusan SMK sebesar 10,43 persen, TPT lulusan diploma sebanyak 7,16 persen dan TPT lulusan sarjana sebanyak 8,02 persen. Hal ini tentu membuat hati kita miris terhadap pengangguran lulusan SMK yang masih jauh dari harapan kita semua, bahkan dapat dikatakan hampir sama dengan jumlah pengangguran alumni SMU. Minat Wirausaha siswa SMK sangat ditentukan oleh Model Kualitas Pelayanan Pendidikan yang diberikan oleh SMK. Hal inilah yang mendasari perlunya dilakukan penelitian tentang “Model Kualitas Pelayanan Pendidikan Dalam Meningkatkan Minat Wirausaha Siswa Sekolah Menengah Kejuruan Di Pematang Siantar”.

## 2. Illustrations

Nurwakhid (1995:12) menyatakan bahwa minat bertalian erat dengan perhatian, keadaan lingkungan, perasaan dan kemauan, sedangkan wirausaha berasal dari kata “wira” dan “usaha”. Wira artinya berani, berdiri sendiri dan utara, sedangkan usaha adalah kegiatan/aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan hidup. Dengan demikian wirausaha adalah kegiatan/usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka memenuhi kebutuhan hidupnya sehari-hari dengan kerja keras, pantang menyerah, kreatif dan inovatif dan berani mengambil resiko.

Lebih lanjut, Soemanto (1992:42) menyatakan bahwa wirausaha dalam arti luas adalah keberanian seseorang dalam memenuhi kebutuhan hidupnya serta memecahkan permasalahan hidup dengan kekuatan yang ada pada diri sendirinya sendiri. Definisi minat wirausaha dinyatakan oleh Santoso (1993:19) yaitu gejala psikis untuk memusatkan perhatian dan berbuat sesuatu terhadap wirausaha itu dengan perasaan senang, karena membawa manfaat bagi dirinya maupun untuk orang lain.

Minat wirausaha adalah keinginan, ketertarikan, kemauan dan kesediaan seseorang melalui gagasan-gagasan yang dimiliki untuk berusaha memenuhi kebutuhan hidupnya dengan bekerja keras, tanpa takut gagal dan berani mengambil resiko yang akan terjadi, diiringi dengan rasa percaya diri yang kuat, kreatif, dan inovatif. Dengan demikian yang dimaksud dengan Minat wirausaha siswa SMK adalah keinginan dan kemauan siswa SMK untuk selalu bekerja keras, tekun, pantang menyerah, kreatif dan inovatif serta mau menanggung resiko terhadap setiap usaha/kegiatan yang dilakukannya secara mandiri dan atas usaha sendiri dalam rangka memenuhi kebutuhan hidupnya.

Salah satu faktor yang menentukan kualitas pelayanan pendidikan adalah kemampuannya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas bagi pengguna jasa/pelanggan dalam hal ini siswa. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Model kualitas pelayanan masyarakat yang dalam hal ini Model kualitas pelayanan pendidikan diajukan oleh Zeithaml, et al. (1990) yang terdiri dari 5 (lima) dimensi yakni: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Kualitas pelayanan pendidikan bersumber dari SDM

yaitu guru dan staf, serta fasilitas (sarana-prasarana) pendidikan yang tersedia. Semakin tinggi kualitas pelayanan pendidikan di SMK, semakin tinggi Minat wirausaha siswa SMK. Dimensi kualitas sangat memengaruhi siswa di dalam mengikuti pelajaran di sekolah atau lembaga pendidikan. Pengaruh yang paling mendasar untuk meningkatkan minat wirausaha siswa SMK adalah kualitas pelayanan pendidikan. Pelayanan sering dikenal dengan istilah *service* yaitu melakukan sesuatu bagi orang lain, *service* bisa dilakukan baik oleh individual maupun kelompok orang. Istilah *service* mencerminkan suatu produk yang tidak berwujud (*intangible*).

*Intangible* adalah suatu pelayanan / jasa / *service* yang secara umum tidak bisa dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba. Pelayanan pendidikan merupakan *intangible* / jasa yang tidak bisa dilihat dan salah satu faktor yang terpenting untuk menuju sukses tidaknya siswa dalam meningkatkan Minat wirausahanya. Selain itu dengan pelayanan pendidikan yang terbaik dan yang sesuai dengan kualitas serta kinerja yang baik akan mengurangi adanya gap atau celah-celah yang sering terjadi dalam setiap lembaga pendidikan, di mana celah-celah tersebut menjadi masalah yang sangat penting dan sangat berpengaruh di lembaga pendidikan.

Pengaruh tersebut timbul dari tempat, dari pengurus/orang, dan peralatan di lembaga pendidikan yang kurang profesional. Untuk mengatasi adanya celah-celah atau gap yang mengakibatkan siswa mengalami kesulitan dalam menuntut pendidikan salah satunya adalah pelayanan pendidikan yang tidak profesional dan tidak berkualitas diubah menjadi pelayanan pendidikan yang berkualitas dan profesional. Jika pelayanan pendidikan berkualitas dan profesional, maka akan mempengaruhi minat wirausaha siswa SMK. Dengan demikian Kualitas pelayanan pendidikan mempunyai hubungan yang positif dengan Minat wirausaha siswa SMK. Setiap siswa maupun orangtua peserta didik dan masyarakat akan selalu mengharapkan kualitas pelayanan pendidikan yang baik dari SMK. Berangkat dari tinjauan pustaka, maka hipotesis penelitian ini dapat dirumuskan yaitu || Ada hubungan yang positif dan signifikan antara Model Pengembangan Kualitas Pelayanan Pendidikan dengan Minat Wirausaha Siswa Sekolah Menengah Kejuruan Di Pematang Siantar Sumatera Utara.

### 3. Metode penelitian

Penelitian ini menggunakan metode survey dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Creswell (1994) menyebut metode penelitian ini dengan istilah *dominant-less dominant design*. Dalam penelitian ini digunakan metode penelitian kuantitatif terlebih dahulu kemudian diikuti dengan metode penelitian kualitatif.

Adapun Variabel Penelitian terdiri dari variabel X (bebas) yaitu variabel Model Pengembangan Kualitas Pelayanan Pendidikan yang mempengaruhi terdiri atas Minat Wirausaha Siswa SMK yang ada di Pematang Siantar Sumatera Utara.

Populasi penelitian ini adalah seluruh siswa SMKN yang saat ini duduk di kelas XII di tiga SMKN yang ada di Pematang Siantar Sumatera Utara. Alasan memilih kelas XII untuk dengan harapan siswa SMK kelas 3 sudah memiliki kepribadian yang lebih matang dan lebih objektif menilai Kualitas Pelayanan Pendidikan serta lebih lama merasakan Kualitas Pelayanan Pendidikan di sekolah sehingga diharapkan hasilnya akan lebih akurat. Sampel penelitian diambil sebahagian dari populasi. Untuk menentukan jumlah sampel penelitian digunakan tabel Krejcie (dalam Isaac dan Michael, 1981). Untuk jumlah populasi 640 orang diperoleh jumlah sampel sebanyak 240 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Proporsional Random Sampling*.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan studi dokumentasi, angket, wawancara dan observasi terhadap subjek penelitian.

Adapun teknik analisis data penelitian dilakukan dengan menggunakan statistik deskriptif dan statistik inferensial. Statistik deskriptif tujuannya adalah untuk memperoleh gambaran karakteristik penyebaran skor setiap variabel yang diteliti dengan menghitung nilai rata-rata (mean), median, standar deviasi, frekuensi, dan histogram. Analisis selanjutnya adalah dengan statistik inferensial (induktif), yaitu untuk uji hipotesis dengan menggunakan teknik korelasi dan analisis regresi linear. Sebelum dilakukan pengujian hipotesis terlebih dahulu dilakukan pengujian persyaratan analisis, yaitu dengan Uji Normalitas dan Uji Linieritas.

#### 4. Hasil penelitian

##### 4.1. Model kualitas pelayanan Pendidikan (X)

Dari hasil data yang diperoleh di lapangan sebanyak 240 responden, kemudian diolah secara analisis statistik deskriptif. Untuk variabel Kualitas Pelayanan Pendidikan (X) diperoleh nilai rata-rata sebesar 123,49, simpangan baku 18,34, median 125 dan modus 127. Skor yang diperoleh kemudian dikelompok dalam distribusi frekuensi ke dalam sembilan kelas interval dengan skor maksimum 165 dan skor minimum 85, sehingga rentang skor adalah 80

Tabel 1. Distribusi frekuensi skor model kualitas pelayanan Pendidikan (X).

Kelas	Kelas interval	Frekuensi absolut	Frekuensi relative (%)	Frekuensi kumulatif (%)
1	85-93	15	6,25	6,25
2	94-102	21	8,75	15,00
3	103-111	30	12,50	27,50
4	112-120	38	15,83	43,33
5	121-129	51	21,25	64,58
6	130-138	40	16,67	81,25
7	139-147	20	8,33	89,58
8	148-156	15	6,25	95,83
9	157-167	10	4,17	100,00
Jumlah		240	100,00	

Berdasarkan pengelompokan skor seperti terlihat pada tabel di atas, dari 240 responden terlihat bahwa perolehan nilai terbanyak berada pada kelompok skor 121-129 (21,25%), diikuti kelompok skor 130-138 (16,67%), kelompok skor 112-120 (15,83%), kelompok skor 103-111 (12,50%), kelompok skor 94-102 (8,75%), kelompok skor 139-147 (8,33%), kelompok skor 148-156 (6,25%), 85-93 (6,25%) dan kelompok skor 157-165 (4,17%). Nilai rata-rata dari skor Model Pengembangan Kualitas Pelayanan Pendidikan berada pada kelas 5.

##### 4.2. Minat wirausaha siswa SMK (Y)

Dari hasil data yang diperoleh di lapangan sebanyak 240 responden, kemudian diolah secara statistik deskriptif. Hasil perhitungan data deskriptif Minat Wirausaha Siswa SMK diperoleh nilai rata-rata sebesar 143,19, simpangan baku 19,07, median 143 dan modus 152. Skor yang diperoleh kemudian dikelompok dalam distribusi frekuensi ke dalam sembilan kelas interval dengan skor maksimum 182 dan skor minimum 102, sehingga rentang skor adalah 80. Distribusi frekuensi skor variabel Minat Wirausaha Siswa SMK dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 2. Distribusi frekuensi skor minat wirausaha siswa SMK (Y).

Kelas	Kelas interval	Frekuensi absolut	Frekuensi relative (%)	Frekuensi kumulatif (%)
1	102-110	13	5,41	5,41
2	111-119	18	7,50	12,91
3	120-128	25	10,42	23,33
4	129-137	35	14,58	37,91
5	138-146	40	16,67	54,58
6	147-155	49	20,42	75,00
7	156-164	25	10,42	85,45
8	165-173	20	8,33	93,75
9	174-182	15	6,25	100,00

Jumlah	240	100,00
--------	-----	--------

Berdasarkan pengelompokan skor seperti terlihat pada tabel di atas, dari 240 responden terlihat bahwa perolehan nilai terbanyak berada pada kelompok skor 147-155 (20,42%), diikuti kelompok skor 138-146 (16,67%), kelompok skor 129-137 (14,58%), kelompok skor 120-128 (10,42%), kelompok skor 156-164 (10,42%), kelompok skor 165-173 (8,33%), kelompok skor 111-119 (7,50%), kelompok skor 174-184 (6,25%) dan kelompok skor yang terkecil 102-110 (5,41%). Nilai rata-rata skor berada pada kelas 5.

#### 4.3. Pengujian hipotesa

Setelah semua persyaratan terpenuhi maka analisis korelasi dapat dilakukan. Hipotesis penelitian menyatakan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Model Pengembangan Kualitas Pelayanan Pendidikan dengan Minat Wirausaha Siswa SMK Negeri Pematang Siantar Sumatera Utara.

Tabel 3. Koefisien persamaan regresi  $Y=65,59+0,62X$ .

Model	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t	Sig.
	B	Std. error	Beta		
1 (Constant)	65.594	6.700		9.777	.000
Kualitas pelayanan Pendidikan (X)	.628	.054	.604	11.693	.000

a. Dependent Variable: Minat Wirausaha Siswa SMK (Y)

Hasil analisis menunjukkan pengaruh antara variabel tersebut dinyatakan dengan persamaan regresi  $\hat{Y} = 65,59 + 0,62X$ . Hal ini berarti bahwa peningkatan variabel Minat Wirausaha Siswa SMK akan meningkatkan variabel Kualitas Pelayanan Pendidikan, setiap kenaikan satu skor Minat Wirausaha Siswa SMK diikuti peningkatan 0,62 skor Kualitas Pelayanan Pendidikan pada konstanta 65,59.

Hasil perhitungan korelasi dari tiap indikator dari variabel Kualitas pelayanan pendidikan terhadap Minat Wirausaha Siswa SMK ditunjukkan pada tabel berikut ini.

Tabel 4. Koefisien korelasi hubungan tiap indikator kualitas pelayanan dengan minat wirausaha siswa SMK.

		I1	I2	I3	I4	I5
Y	Pearson correlation	.485	.606	.514	.568	.607
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	240	240	240	240	240

\*\* Sangat signifikan pada  $\alpha = 0,01$

Keterangan:

I1= Bukti Fisik (*Tangibels*)

I2= Keandalan (*Reliability*)

I3= Daya Tanggap (*Responsiveness*)

I4= Jaminan (*Assurance*)

I5= Empati (*Emphaty*)

Dari tabel di atas terlihat bahwa kelima indikator memiliki koefisien korelasi atau  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  pada  $\alpha = 0,01$  sehingga dapat dinyatakan kelima indikator memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap pembentukan Minat Wirausaha Siswa SMK di Pematang Siantar Sumatera Utara. Dengan perkataan lain, untuk meningkatkan Minat Wirausaha siswa SMK dapat dilakukan dengan meningkatkan faktor-faktor Bukti Fisik (*Tangibels*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*).

## 5. Kesimpulan dan saran

### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis statistik yang dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Model Pengembangan Kualitas Pelayanan Pendidikan terhadap Minat Wirausaha Siswa SMK Di Pematang Siantar Sumatera Utara.

Besar sumbangan pengaruh Model Kualitas Pelayanan Pendidikan terhadap Minat Wirausaha Siswa SMK Di Pematang Siantar Sumatera Utara adalah sebesar 51,26%. Hal ini mengandung arti bahwa Model Pengembangan Kualitas Pelayanan Pendidikan cukup tinggi dalam meningkatkan Minat Wirausaha Siswa SMK Negeri Di Pematang Siantar Sumatera Utara. Tingkat Kecenderungan Minat Wirausaha Siswa SMK Negeri Di Pematang Siantar Sumatera Utara berada kategori sedang sebesar 71,33% dan 28,67% berada pada kategori tinggi.

### 5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian ini, maka disarankan agar Kualitas Pelayanan Pendidikan dan Minat Wirausaha Siswa SMK Negeri Di Pematang Siantar Sumatera Utara semakin ditingkatkan lagi dengan berbagai macam inovasi model pembelajaran yang menyenangkan.

## References

- [1] Badan Pusat Statistik (BPS) Indonesia. 2010. Survei Angkatan Kerja Nasional (SAKERNAS). Jakarta.
- [2] Creswell, John W. 1994. Research Design : Qualitative and Quantitative Approach. California : Sage Publication.
- [3] Issac, Stephen dan William B Michael. 1981. Handbook In Research And Evaluation. New York : Ediths Publisher. Second Edition.
- [4] Meredith, Geoffrey G. 2000. Kewirausahaan : Teori dan Praktek. Terjemahan Andre Asparsayogi. Jakarta : Pustaka Binaman Pressindo.
- [5] Nurwahid. 1995. Usaha Pengembangan Minat Murid SMK Terhadap Kewirausahaan di Kota Semarang (Laporan Penelitian). Semarang : IKIP Semarang.
- [5] Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan. Lembaran Negara Republik Indonesia.
- [6] Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 22 tahun 2007 Tentang Standar Isi
- [7] Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 23 tahun 2007 Tentang Standar Kompetensi Lulusan.
- [8] Sallis, E. 2002. Total Quality Management in Education. London: Kogan Page Ltd.
- [9] Soemanto, Wasty. 2002. Pendidikan Wiraswasta. Jakarta: Bumi Aksara.
- [10] Santoso. 1993. Lingkungan Tempat Tinggal Menentukan Minat Berwirausaha. Laporan Penelitian. Surakarta : FKIP Universitas Negeri Surakarta.
- [11] Sumarsono, 2009. Wirausaha. <http://sumarsonoyappi.wordpress.com>. Diakses 14 Maret 2014
- [12] Suryana. 2003. Kewirausahaan : Pedoman Praktis, Kiat dan Proses Menuju Sukses. Jakarta : Salemba Empat.