

# Penyuluhan Pemahaman Loyalitas Siswa, Kepuasan Siswa Dan Kualitas Pelayanan Sekolah

Arief Hadian<sup>1\*</sup>, Emelia Rahmadany Putri Gami<sup>2</sup>, Mhd Dani Habra<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen, Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah, Medan, Indonesia

Email: <sup>1\*</sup>[ariefhadian@umnaw.ac.id](mailto:ariefhadian@umnaw.ac.id)

**Abstrak** – Sekolah SMP Al-Ikhwan merupakan Sekolah Menengah Pertama Islam Terpadu yang berada di Dusun XIII-B Jalan Lokasi No. 38, Bangun Sari, Kecamatan Tanjung Morawa, Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara. Sekolah SMP IT Al-Ikhwan merupakan sekolah islam terpadu. Secara definisi Sekolah Islam Terpadu merupakan sekolah yang mengimplementasikan konsep pendidikan Islam berlandaskan Al-Qur'an dan As Sunnah. Secara umum sekolah ini masih baik dalam standard sekolah pada umumnya. Dalam menghadapi persaingan dalam memperebutkan konsumen dalam hal ini siswa menjadi sesuatu yang sangat penting, tentu sekolah selalu berusaha sekuat mungkin untuk memberikan daya tarik supaya calon peserta didik tersebut dapat dapat bersekolah di sekolah tersebut. Dalam rangka meningkatkan jumlah siswa baru yang masuk ke sekolah SMP IT Al-Ikhwan yaitu dengan meningkatkan kepuasan dan loyalitas siswa di sekolah tersebut, maka perlu diadakannya penyuluhan mengenai pentingnya peningkatan kepuasan dan loyalitas siswa di sekolah tersebut.

**Kata Kunci:** Peningkatan Loyalitas Siswa, Kepuasan Siswa, Kualitas Pelayanan Sekolah

**Abstract** – *Al-Ikhwan Middle School is an integrated Islamic middle school situated in Hamlet XIII-B, Jalan Location No. 38, Bangun Sari, Tanjung Morawa District, Deli Serdang Regency, North Sumatra Province. Al-Ikhwan Middle School is an integrated Islamic institution that follows the principles of Islamic education based on the Qur'an and the Sunnah. In a broad sense, this school is considered to meet general educational standards. Given the competitive nature of attracting students, a crucial factor for educational institutions, schools consistently strive to create appealing aspects that entice potential students to enroll. To boost the enrollment of new students at Al-Ikhwan Middle School, an approach to enhance student satisfaction and foster loyalty within the school is deemed essential. This can be achieved through conducting counseling sessions that underscore the significance of elevating student contentment and fostering allegiance to the institution.*

**Keywords:** *Increasing Student Loyalty, Student Satisfaction, Quality of School Services*

## 1. PENDAHULUAN

Dengan adanya persaingan ketat diantara sekolah-sokolah yang ada dan keinginan masyarakat akan standar sekolah yang baik, sehingga setiap institusi pendidikan dituntut untuk terus memperbaiki diri dan memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat (Utari dan Andah, 2018). Persaingan dalam dunia pendidikan merupakan salah satu bentuk dari persaingan dalam pemasaran jasa (Pratiwi dan Robbian, 2022). Keberadaan sekolah yang merupakan lembaga pendidikan akan bergantung pada kemampuan suatu sekolah untuk merancang suatu strategi pemasaran yang baik (Kuswanto et al., 2018). Oleh karena itu, diperlukan peningkatan strategi bisnis agar mampu berkompetisi dengan lembaga-lembaga lain, tidak hanya menghadirkan produk berkualitas tinggi yang menarik bagi pelanggan, tetapi juga memberikan layanan yang memberikan kemudahan kepada pelanggan yaitu siswa dan orang tua (Dwiriani dan Sartana, 2018).

Salah satu cara untuk dapat memenangkan persaingan antar sekolah dalam strategi merekrut siswa baru adalah dengan cara meningkatkan loyalitas siswa yang ada di sekolah tersebut. Upaya menjaga loyalitas siswa di sekolah merupakan suatu tuntutan yang harus selalu dilaksanakan karena merupakan hasil dari peningkatan kualitas layanan pendidikan yang diberikan sekolah kepada siswa. Loyalitas siswa pada sekolah mereka menjadikan dorongan keputusan orang tua siswa lainnya atau keluarga mereka untuk bersekolah pada sekolah tersebut. Loyalitas siswa sangat dibutuhkan sebuah lembaga pendidikan sebagai usaha mempertahankan dan memperoleh siswa baru (Sudiantini et al., 2023). Timbulnya loyalitas siswa terhadap sekolahnya merupakan hasil dari sekolah yang memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para siswanya (Sulhak et al., 2020). Loyalitas siswa terhadap sekolah mengindikasikan bahwa pendidikan yang mereka terima telah

memenuhi harapan mereka sehingga menciptakan peluang positif pada sekolah tersebut (Pratiwi dan Robbian, 2022). Sehingga keberhasilan jangka panjang akan diraih oleh sekolah yang dapat mengembangkan dan memelihara loyalitas siswa (Puspita, 2021).

Kepuasan siswa merupakan faktor yang dapat menyebabkan meningkatnya loyalitas siswa. Kepuasan siswa merupakan kesenangan yang dirasakan terhadap suatu mata pelajaran serta capaian hasil belajar yang dicapai, pelaksanaannya melibatkan hubungan antara guru dan siswa yang pada akhirnya menimbulkan perasaan puas bagi siswa (Mukroni, 2017). Jika pelayanan dari tenaga pendidikan mampu memenuhi kepuasan siswa, maka akan berdampak pada peningkatan kepuasan siswa tersebut (Neliwati et al., 2022). Untuk meningkatkan kepuasan siswa, diperlukan pengelolaan menyeluruh terhadap semua faktor yang memengaruhi kepuasan melalui pendekatan manajemen strategis berkesinambungan (Purba dan Trianovie, 2022). Tingkat keberhasilan sebuah institusi pendidikan dapat dievaluasi dari sejauh mana masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh institusi tersebut. Dengan kata lainnya tingkat kepuasan masyarakat tergantung pada sejauh mana program pendidikan memenuhi kebutuhan yang diminta oleh Masyarakat (Fredy et al., 2019).

Faktor lain yang mendukung loyalitas siswa di sekolah adalah kualitas pelayanan terhadap siswa di sekolah. Kualitas pelayanan yang diterima oleh siswa di sekolah sangat mempengaruhi kepuasan siswa dan loyalitas siswa. Sekolah yang baik akan berupaya secara terus-menerus untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikannya kepada siswa dalam rangka memenuhi kebutuhan mereka disekolah (Ningsih et al., 2018). Kesuksesan dalam bidang layanan pendidikan dapat dicapai dengan menyediakan pelayanan pendidikan yang berkualitas tinggi kepada pelanggan (Istikhah, 2019). Dengan meningkatnya kualitas pelayanan yang diterima siswa disekolah akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas siswa.

Sesuai dengan yang telai diuraikan bahwa loyalitas siswa, kepuasan siswa dan layanan yang diberikan pihak sekolah menjadikan hal yang sangat penting untuk ditingkatkan, tetapi banyak sekolah yang masih memberikan perhatian yang kurang terhadap loyalitas siswa, kepuasan siswa dan layanan yang diberikan pihak sekolah, sehingga siswa-siswa yang akan masuk sekolah-sekolah tersebut akan semakin berkurang. Melihat tingginya persaingan yang terjadi diantara berbagai sekolah yang ada di daerah Kecamatan Tanjung Morawa, Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara, membuat beberapa sekolah yang ada mengalami kesulitan untuk mencari siswa-siswa yang akan belajar dan bersekolah di sekolah-sekolah yang berada di daerah tersebut. Maka diperlukan untuk hal tersebut diperlukanlah suatu kegiatan penyuluhan yang dilakukan kepada pihak sekolah SMP IT Al-Ikhwan sehingga sekolah tersebut dapat memperbaiki kekurangan-kerangan pemahaman mengenai loyalitas siswa, kepuasan siswa dan layanan yang diberikan pihak sekolah yang nantinya diharapkan juga jumlah siswa-siswa yang masuk semakin bertambah.

## **2. METODE PELAKSANAAN**

Pada kegiatan pengabdian ini, metode yang digunakan adalah :

### **1. Analisis Situasi dan permasalahan mitra**

Berdasarkan analisis situasi yang ada, ada beberapa permasalahan yang dihadapi oleh Sekolah SMP Al-Ikhwan yang berada di Dusun XIII-B Jalan Lokasi No. 38, Bangun Sari, Kecamatan Tanjung Morawa, Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara sebagai mitra pada pengabdian masyarakat ini bahwa terjadinya tingkat persaingan yang tinggi antara sekolah sekolah yang ada di daerah tersebut sehingga beberapa sekolah mengalami kekurangan siswa yang mendaftar di sekolah tersebut.

### **2. Tahap-tahap Persiapan Kegiatan Pengabdian**

Pada tahap ini kegiatan yang dilakukan adalah mengidentifikasi masalah-masalah yang terdapat pada mitra, membentuk tim yang akan melaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat, pembuatan proposal untuk melaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang bertujuan untuk mengajukan solusi terhadap berbagai masalah yang dihadapi oleh mitra.

### 3. Tahap Evaluasi Kegiatan Pengabdian

Penilaian terhadap indikator keberhasilan dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan dengan hasil yang menghasilkan perubahan positif yang berdampak pada mitra pengabdian sebagai bagian dari proses evaluasi pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Analisis perbandingan ini dilakukan dengan mempertimbangkan situasi yang dialami oleh mitra pengabdian masyarakat sebelum pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dan setelah pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Hasil Kegiatan Pelaksanaan Pengabdian Masyarakat

Berdasarkan hasil yang dicapai berdasarkan pada hasil evaluasi yang telah dilakukan terhadap pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah

- a. Meningkatnya pemahaman terhadap konsep loyalitas siswa, yang sebelumnya masih kurang menjadi lebih mengerti bagaimana pentingnya mengenai konsep loyalitas siswa
- b. Meningkatnya pemahaman terhadap konsep kepuasan siswa, yang sebelumnya masih kurang menjadi lebih mengerti bagaimana pentingnya mengenai konsep kepuasan siswa
- c. Meningkatnya pemahaman terhadap kualitas layanan sekolah, yang sebelumnya masih kurang menjadi lebih mengerti bagaimana pentingnya mengenai kualitas pelayanan sekolah terhadap siswa.



**Gambar 1.** Kegiatan Sosialisasi Materi Kegiatan PKM



**Gambar 2.** Peserta Kegiatan PKM

## 2. Konsep solusi yang ditawarkan

Dalam upaya peningkatan loyalitas di sekolah, pihak sekolah harus berupaya membuat siswa merasa terikat dan setia terhadap sekolah tersebut. Untuk itu pihak sekolah harus terus melakukan kegiatan-kegiatan yang dapat meningkatkan keterlibatan dan partisipasi siswa disekolah serta meningkatkan minat siswa untuk terus belajar dan berkembang di sekolah tersebut, peningkatan loyalitas tersebut akan memberikan peningkatan keberlanjutan siswa di sekolah tersebut. Faktor yang mempengaruhi loyalitas siswa yang dilakukan adalah peningkatan kualitas pendidikan, peningkatan hubungan yang harmonis terhadap guru dan siswa, kondisi sekolah yang kondusif untuk belajar, adanya kegiatan ekstrakurikuler, dan peningkatan layanan sosial yang disediakan sekolah. Peningkatan loyalitas siswa ini merupakan proses yang berkelanjutan dan diperhatikan secara terus menerus. Dan pihak sekolah harus terus berkoordinasi dan terus bekerjasama dengan orang tua siswa untuk memastikan siswa mendapatkan dukungan yang diperlukan di rumah dan di sekolah.

Begitu juga upaya peningkatan kepuasan siswa yang merupakan usaha yang dilakukan terus menerus yang dilakukan oleh pihak sekolah dalam mengevaluasi kondisi sekolah dan melakukan perbaikan atau pengembangan sesuai dengan kebutuhan siswa. Faktor yang harus diperhatikan dalam proses peningkatan kepuasan siswa yaitu faktor yang berasal dari sekolah itu sendiri, peningkatan kualitas guru mengajar, peningkatan fasilitas yang ada, peningkatan metode pembelajaran, serta peningkatan motivasi, persepsi, atau harapan siswa.

Begitu juga upaya peningkatan kualitas pelayanan siswa di sekolah, karena kualitas pelayanan merupakan suatu proses yang mengacu pada tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan yang diterima dari sekolah. Kualitas pelayanan siswa tersebut yaitu meliputi berbagai aspek, termasuk pendidikan, fasilitas, layanan, dukungan, dan juga iklim sekolah. Kualitas pelayanan siswa di sekolah harus selalu diperhatikan agar sekolah dapat memberikan pendidikan yang berkualitas dan membuat siswa merasa nyaman di sekolah. Kualitas pelayanan siswa di sekolah merupakan hal yang penting untuk diperhatikan agar siswa dapat merasa puas dan merasa dihargai di sekolah. Upaya yang dilakukan harus sesuai dengan kondisi dan konteks sekolah masing-masing dan harus diikuti dengan evaluasi secara berkala untuk mengetahui hasil yang dicapai.

## 4. KESIMPULAN

Pada kegiatan pengabdian yang dilaksanakan di SMP Al-Ikhwan memberikan hasil peningkatan pemahaman bagaimana pihak sekolah sehingga dapat memberikan peningkatan loyalitas siswa, kepuasan siswa dan kualitas pelayanan yang diberikan sekolah yang akhirnya menjawab permasalahan dalam peningkatan jumlah siswa yang masuk di sekolah tersebut dapat diatasi.

## REFERENCES

- Dwiriani, V., & Sartana, B. T. (2018). Analisa Dan Perancangan Customer Relationship Management (E-CRM) Pada SDIT Ar Rahman Dalam Meningkatkan Loyalitas dan Pelayanan. *IDEALIS: InDonEsiA Journal Information System*, 1(2), 320–326.
- Fredy, F., Tembang, Y., & Purwanti, R. (2019). Analisis Kepuasan Orangtua dan Siswa terhadap Kualitas Layanan Pendidikan Dasar. *Musamus Journal of Primary Education*, 2(1), 59–66.
- Istikhah, Y. (2019). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PROGRAM SEKOLAH MODEL KUALITA PENDIDIKAN INDONESIA (KPI). *Prosiding Seminar Nasional LP3M*, 1, 40–44.
- Kuswanto, K., Maemunah, M., & Putra, R. D. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Sekolah Terhadap Loyalitas Stakeholder Sekolah Islam Al-Falah Kota Jambi. *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 12(2), 283–290.
- Mukroni, S. (2017). Pengaruh kualitas pembelajaran guru ekonomi terhadap kepuasan siswa di SMA Negeri 2 Sentajo Raya. *PEKBIS*, 9(2), 140–150.
- Neliwati, N., Bahri, A. F., Ulwan, M. N., Ginting, N. B., & Lidani, A. (2022). Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan terhadap Kepuasan Siswa di Sekolah Menengah Pertama. *Jurnal Basicedu*, 6(6), 9840–9849.
- Ningsih, D. A., Imron, A., & Triwiyanto, T. (2018). Hubungan persepsi tentang kualitas dan pelayanan pendidikan dengan kepuasan orang tua siswa sekolah menengah kejuruan negeri. *JAMP: Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan*, 1(2), 245–254.

- Pratiwi, N. E., & Robbian, D. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan di SMP IT Izzuddin Palembang. *Digital Bisnis: Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen Dan E-Commerce*, 1(4), 50–58.
- Purba, E., & Trianovie, S. (2022). Sistem Informasi Manajemen Sekolah dan Budaya Sekolah terhadap Kepuasan Siswa Muhammadiyah 10 Rantauprapat. *Jurnal Ilman: Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(2), 85–92.
- Puspita, K. D. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Orang Tua Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Orang Tua Di SD Nation Star Academy Surabaya. *Soetomo Business Review*, 2(3), 188–208.
- Sudiantini, D., Meutia, K. I., Narpati, B., & Saputra, F. (2023). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN, CITRA SEKOLAH, LOYALITAS SISWA DAN KEPUTUSAN MEMILIH SEKOLAH. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan*, 2(1), 404–408.
- Sulhak, Firdaus, M., & HP, A. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Siswa pada SMK PGRI 1 Giri Banyuwang. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 3(2), 2614–3259.
- Utari, R. E., & Andah, B. D. (2018). PENGARUH PENERAPAN ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP UPAYA PENINGKATAN LOYALITAS WALI MURID SMK MUHAMMADIYAH 9 JAKARTA. *IDEALIS*, 1(3), 390–395.