

Pengaruh Kompetensi, Sikap Pelayanan, Dan Responsivitas Tenaga Pendidik Terhadap Kepuasan Santri Di Pondok Pesantren Mujahidin Bandung Lor Jombang

Mochammad Nahidh Istiqom¹

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Darul Ulum, Jombang, Indonesia

mnahidhistiqom@gmail.com

Abstract

Background - Islamic boarding schools play a strategic role in shaping the character and knowledge of their students. Student satisfaction is a key indicator of the quality of educational services.

Objective - This study aims to analyze the influence of competence, service attitude, and responsiveness of teaching staff on student satisfaction at the Mujahidin Bandung Lor Islamic Boarding School, Jombang.

Design/Methodology/Approach - This type of research was quantitative. The sample was taken using a purposive sampling method, involving 138 Islamic boarding school respondents. Data analysis used multiple linear regression with validity, reliability, classical assumptions, and hypothesis testing using SPSS.

Findings - The results show that teaching staff competence and service attitude have a significant positive effect on student satisfaction, while responsiveness is the most dominant variable. Simultaneously, all three variables significantly influence student satisfaction.

Research Implication - This study emphasizes the importance of improving the competence, service attitude, and responsiveness of teaching staff in improving the quality of Islamic boarding school education services.

Limitations - The research was only conducted at one Islamic boarding school so the findings cannot be generalized widely.

Keyword: Competence, Service Attitude, Responsiveness, Student Satisfaction

Abstrak

Latar Belakang - Pesantren berperan penting dalam membentuk karakter dan pengetahuan santri. Tingkat kepuasan santri menjadi indikator kualitas layanan pendidikan.

Tujuan - Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi, sikap pelayanan, dan responsivitas tenaga pendidik terhadap kepuasan santri di Pondok Pesantren Mujahidin Bandung Lor, Jombang.

Desain/Methodologi/Pendekatan - Penelitian kuantitatif dengan sampel 138 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda melalui SPSS.

Temuan - Kompetensi dan sikap pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan santri, sedangkan responsivitas merupakan faktor dominan. Uji simultan menunjukkan ketiga variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan santri.

Implikasi Penelitian - Penelitian ini menunjukkan pentingnya peningkatan kualitas tenaga pendidik dalam aspek kompetensi, pelayanan, dan responsivitas.

Batasan Penelitian – Penelitian hanya terbatas pada satu pondok pesantren sehingga tidak dapat digeneralisasi untuk semua lembaga pendidikan sejenis.

Kata kunci: Kompetensi, Sikap Pelayanan, Responsivitas, Kepuasan Santri.

I. PENDAHULUAN

Pondok pesantren merupakan lembaga pendidikan yang memiliki peran strategis dalam membentuk karakter dan pengetahuan santri. Selain memberikan pendidikan agama, pondok pesantren juga berfungsi sebagai tempat pembinaan mental, spiritual, dan sosial para santri. Untuk mencapai tujuan tersebut, kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola pesantren sangat penting dalam mendukung kenyamanan dan kepuasan para santri. Pelayanan yang baik akan menciptakan lingkungan belajar yang kondusif, yang pada gilirannya akan berdampak positif pada kepuasan dan prestasi santri.

Pelayanan di pondok pesantren mencakup berbagai aspek, mulai dari fasilitas fisik, kualitas pengajaran, hingga interaksi antara tenaga pendidik dan santri. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan santri dan membuat mereka lebih termotivasi untuk belajar serta berkontribusi aktif dalam kegiatan di pesantren. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan tidak memadai, hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan yang pada akhirnya mempengaruhi kualitas pembelajaran dan perkembangan santri secara keseluruhan.

Kepuasan santri merupakan salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas pelayanan di pondok pesantren. Menurut penelitian terdahulu, kepuasan santri dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kualitas fasilitas, kompetensi tenaga pendidik, sikap dan empati dari pengurus pesantren, serta responsivitas dalam menangani kebutuhan santri. Faktor-faktor tersebut berperan besar dalam membentuk persepsi santri terhadap pondok pesantren tempat mereka menuntut ilmu (Yusuf & Hasanah, 2020).

Teori kepuasan pelanggan menyatakan bahwa kepuasan merupakan hasil dari perbandingan antara harapan dengan kenyataan yang diterima. Dalam konteks pondok pesantren, harapan santri bisa berupa layanan yang mendukung kegiatan belajar,

lingkungan yang nyaman, serta dukungan dari tenaga pengajar. Apabila layanan yang diterima melebihi atau sesuai dengan harapan, maka santri akan merasa puas. Namun, apabila layanan yang diterima lebih rendah dari harapan, maka akan timbul ketidakpuasan (Luthfi & Rahmawati, 2018).

Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan di pondok pesantren diprosesikan melalui dimensi-dimensi seperti kompetensi tenaga pendidik, sikap dan empati tenaga pengajar, serta fasilitas yang disediakan pesantren. Kepuasan santri diukur berdasarkan persepsi mereka terhadap pelayanan yang diterima di pondok pesantren. Dengan adanya hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan santri, penelitian ini berusaha menganalisis lebih lanjut faktor-faktor apa saja yang berpengaruh signifikan dalam meningkatkan kepuasan santri di Pondok Pesantren Mujahidin.

Adanya keterkaitan antara kualitas pelayanan dan kepuasan santri di pondok pesantren telah banyak dibuktikan oleh penelitian terdahulu. Namun, hasil penelitian tersebut masih menunjukkan perbedaan dalam hal faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan santri. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk memperdalam pemahaman mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan santri di Pondok Pesantren Mujahidin Bandung Lor, dengan harapan hasil penelitian ini dapat menjadi dasar perbaikan pelayanan di pesantren tersebut.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Kompetensi Tenaga Pendidik

Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki seorang tenaga pendidik untuk melaksanakan tugasnya secara efektif. Menurut Undang-Undang No. 14 Tahun 2005, kompetensi guru meliputi kompetensi pedagogik, kepribadian, sosial, dan profesional. Menurut Spencer & Spencer (1993), kompetensi adalah karakteristik dasar yang memengaruhi kinerja seseorang dalam pekerjaannya. Dengan demikian, semakin tinggi kompetensi yang dimiliki tenaga pendidik, semakin besar pula kemungkinan tercapainya kepuasan santri.

Sikap Pelayanan

Sikap pelayanan adalah perilaku tenaga pendidik dalam melayani santri dengan ramah, empati, serta adil. Menurut Zeithaml, Bitner, & Gremler (2006), sikap pelayanan yang baik menciptakan interaksi positif dan menumbuhkan rasa puas pada pelanggan jasa, termasuk dalam pendidikan. Tjiptono (2012) menekankan bahwa sikap pelayanan yang berkualitas tidak hanya berorientasi pada hasil, tetapi juga pada proses yang menekankan perhatian dan penghargaan terhadap peserta didik.

Responsivitas

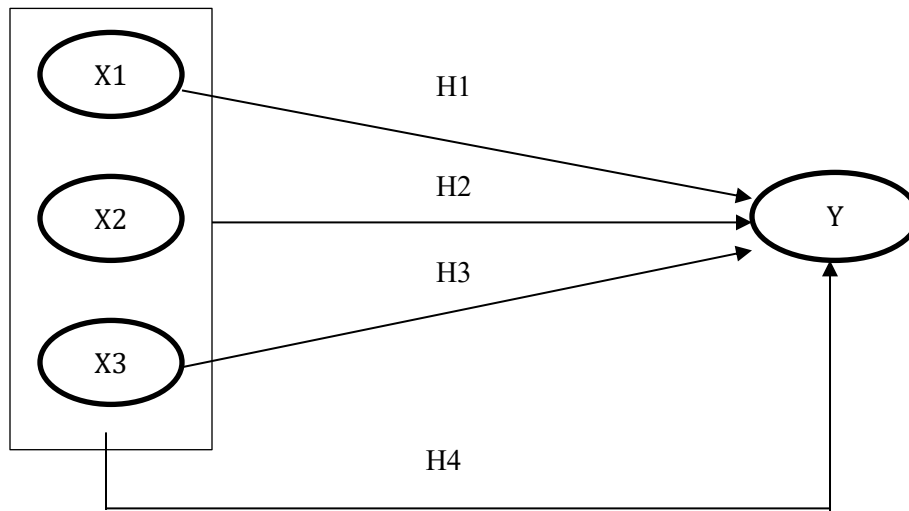
Responsivitas merupakan kemampuan tenaga pendidik untuk merespon kebutuhan, pertanyaan, maupun keluhan santri secara cepat dan tepat. Menurut Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988), responsivitas adalah dimensi penting dalam kualitas layanan yang menggambarkan kesediaan penyedia jasa untuk membantu pelanggan. Dalam konteks pendidikan, responsivitas pendidik membantu menciptakan iklim belajar yang kondusif.

Kepuasan Santri

Kepuasan santri merupakan perasaan senang atau puas terhadap pengalaman belajar yang sesuai atau melampaui harapan. Menurut Kotler & Keller (2012), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang diterima dengan harapan. Dalam pendidikan, kepuasan santri ditentukan oleh kualitas pengajaran, sikap pendidik, serta responsivitas terhadap kebutuhan belajar.

Kerangka Berfikir

Berdasarkan identifikasi variabel penelitian di atas, maka dirumuskan dalam bentuk yang sistematis. Oleh karena itu, kerangka konseptual berikut dikembangkan :



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Sumber: Data diolah, 2024

Keterangan :

H1 : Kompetensi Tenaga Pendidik (X1)

H2 : Sikap Pelayanan Tenaga Pendidik(X2)

H3 : Responsivitas Tenaga Pendidik (X3)

H4 : X secara Bersamaan Terhadap Variabel Y

Y : Tingkat Kepuasan Santri

—————> : Pengaruh

III. METODOLOGI PENELITIAN

Bahan dan Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan landasan filsafat positivisme. Metode kuantitatif dipilih karena mampu memberikan hasil yang objektif melalui analisis statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2018). Penelitian dilaksanakan di Pondok Pesantren Mujahidin Bandung Lor, Jombang pada periode Oktober 2024 hingga Februari 2025. Objek penelitian adalah tenaga pendidik dan kepuasan santri, sedangkan subjek penelitian adalah santri aktif yang telah menempuh pendidikan minimal satu semester di pondok pesantren tersebut.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian berjumlah 210 santri. Penentuan sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh sampel sebanyak 138 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah random sampling, di mana setiap santri memiliki peluang yang sama untuk dijadikan responden. Karena populasi dalam penelitian ini sudah diketahui, maka peneliti menggunakan rumus Slovin, yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (Nxe^2)}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = populasi

e² = presentase kesalahan pengambilan sampel yang diinginkan (10%)

$$n = \frac{210}{1 + (210 \times 5\%^2)}$$

$$n = \frac{210}{1 + (210 \times 0,05^2)}$$

$$n = \frac{210}{1 + (0,0025)}$$

$$n = \frac{210}{1,0025}$$

$$n = 137,7$$

Berdasarkan dari perhitungan di atas di peroleh hasil 137,7 santri mujahidin maka di bulatkan menjadi 138 responden.

Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian terdiri dari:

1. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner berbasis skala Likert (1-5) kepada responden.
2. Data sekunder diperoleh dari literatur, jurnal, dan dokumen pendukung terkait kompetensi, sikap pelayanan, responsivitas, dan kepuasan santri.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan bantuan SPSS menggunakan langkah-langkah:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas untuk memastikan instrumen penelitian layak digunakan.
2. Uji Asumsi Klasik meliputi normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas.
3. Analisis Regresi Linier Berganda untuk mengetahui pengaruh variabel independen (kompetensi, sikap pelayanan, dan responsivitas) terhadap variabel dependen (kepuasan santri).
4. Uji Hipotesis dengan uji t (parsial) dan uji F (simultan).

Hasil dan Pembahasan

Uji Validitas

Instrumen penelitian berupa kuesioner diuji validitasnya menggunakan SPSS dengan membandingkan nilai r hitung dan r tabel pada taraf signifikansi 5% (0,05). Hasil uji menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel kompetensi, sikap pelayanan, responsivitas, dan kepuasan santri memiliki r hitung $>$ r tabel (0,1757) dan bernilai positif, sehingga seluruh butir pertanyaan dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas diuji menggunakan Cronbach Alpha (α) dengan ketentuan $\alpha > 0,70$. Hasil uji menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian (kompetensi, sikap pelayanan, responsivitas, dan kepuasan santri) memiliki nilai α di atas 0,70. Dengan demikian, kuesioner penelitian ini dinyatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai signifikansi $> 0,05$, sehingga data berdistribusi normal. Dapat dikatakan normal apabila nilai *Asymp.Sig. (2 tailed)* $> 0,05$. Berikut adalah tabel hasil perhitungan uji normalitas:

Table 1. Tabel Uji Normalitas One Sample Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		138
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.45668362
Most Extreme Differences Absolute		.136
	Positive	.102
	Negative	-.136
Kolmogorov-Smirnov Z		1.595
Asymp. Sig. (2-tailed)		.012

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.

Berdasarkan hasil uji normalitas diatas dapat diketahui bahwa nilai *Asymp.Sig. (2 tailed)* adalah 0,012 yang artinya lebih besar dari 0,05 maka data penelitian terdistribusi secara normal

Uji Multikolinearitas

Nilai tolerance seluruh variabel > 0,10 dan nilai VIF < 10, sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat gejala multikolinearitas. Untuk mengetahui hal tersebut, kedua variabel harus diuji dengan menggunakan uji statistik melalui Uji Durbin-Watson (DW test).

Table 2. Tabel Uji Multikolinearitas

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.861 ^a	.741	.736	1.47290	1.848

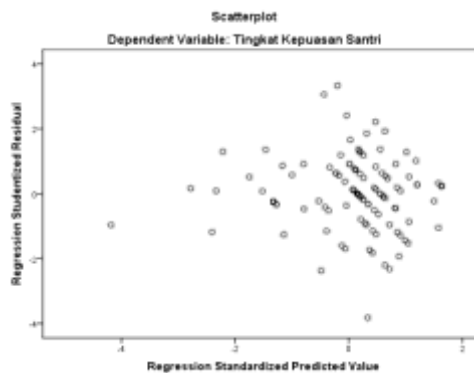
a. Predictors: (Constant), Responsivitas Tenaga Pendidik , Kompetensi Tenaga Pendidik , Sikap Pelayanan Tenaga Pendidik

b. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan Santri

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui mengenai hasil analisis regresi. Nilai R yang diperoleh adalah 0,861 yang menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara variabel independen (Responsivitas Tenaga Pendidik, Kompetensi Tenaga Pendidik, dan Sikap Pelayanan Tenaga Pendidik) dengan variabel dependen (Tingkat Kepuasan Santri).

Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan uji Glejser, seluruh variabel memiliki nilai signifikansi > 0,05, sehingga tidak terdapat gejala heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan software SPSS adalah sebagai berikut:



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar diatas menunjukkan bahwa penyebaran titik-titik pada grafik Scatte plot tidak membentuk pola dan menyebar disekitar angka nol, hal ini dapat diartikan bahwa model regresi tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Uji Hipotesis

Uji t (Parsial)

- Kompetensi (X1) → Berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan santri.
- Sikap Pelayanan (X2) → Berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan santri.
- Responsivitas (X3) → Berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan santri dan merupakan variabel paling dominan.

Uji F (Simultan)

Hasil uji simultan menunjukkan bahwa variabel kompetensi, sikap pelayanan, dan responsivitas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan santri di Pondok Pesantren Mujahidin Bandung Lor Jombang.

Pembahasan

Hasil penelitian ini mendukung teori kepuasan pelanggan yang menyatakan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan dan kenyataan. Kompetensi dan sikap pelayanan tenaga pendidik terbukti meningkatkan kenyamanan belajar, sedangkan responsivitas merupakan faktor paling menentukan karena santri membutuhkan bimbingan langsung dan cepat dari pendidik.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Juhana & Mulyawan (2015) yang menyebutkan kualitas layanan pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, serta Singh & Jasial (2020) yang menekankan pentingnya interaksi dan respons pendidik dalam meningkatkan kepuasan peserta didik.

IV. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dalam penelitian ini dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kompetensi tenaga pendidik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan santri Pondok Pesantren Mujahidin Bandung Lor Jombang.
2. Sikap pelayanan tenaga pendidik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan santri.
3. Responsivitas tenaga pendidik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan santri, serta menjadi variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan.
4. Secara simultan, kompetensi, sikap pelayanan, dan responsivitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan santri.
5. Upaya peningkatan kualitas tenaga pendidik dalam aspek kompetensi, sikap pelayanan, dan responsivitas akan berdampak langsung terhadap peningkatan kepuasan santri.

Rekomendasi

1. Pihak pesantren perlu memberikan pelatihan berkelanjutan untuk meningkatkan kompetensi pendidik.
2. Tenaga pendidik harus menumbuhkan sikap pelayanan yang ramah, adil, dan profesional.
3. Manajemen pesantren perlu menekankan peningkatan responsivitas pendidik terhadap kebutuhan santri.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Hammad, S., Jusoh, R., & Ghozali, I. (2013). Decentralization, perceived environmental uncertainty, managerial performance and management accounting system information in Egyptian hospitals. *International Journal of Accounting and Information Management*, 21(4), 314-330.
- Arifin, S. (2016). Islamic religious education and radicalism in Indonesia: Strategy of de-radicalization through strengthening the living values education. *Indonesian Journal of Islam and Muslim Societies*, 6(1), 93-126.
- Clark, A. E., Frijters, P., & Shields, M. A. (2008). Relative income, haPondok Pesantreniness, and utility: An explanation for the Easterlin paradox and other puzzles. *Journal of Economic literature*, 46(1), 95-144.
- Dalimunthe, R. N. R., Nurwanti, D. I., Muhtar, S. N., & Hilaliyah, N. (2019). Mahasantri satisfaction towards the university boarding school:: a service quality aPondok Pesantrenroach in Islamic higher education. *Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2(01), 71-82.
- Ghozali, I., & Sulistyani, L. (2016). Firm capabilities role as mediator of relationship between levers of control and firm performance (empirical study on financial institutions in Indonesia). *International Information Institute (Tokyo). Information*, 19(7A), 2533.
- Hamalik, O. *Proses belajar mengajar*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013.
- Khan, S. A., Zia, S., Wajahat, A., Khokhar, M., Siddiqui, A. A., & Ali, S. Q. (2022). Why New Businesses Fail Due To Ineffective Services In Marketing Strategy. *Webology*, 19(3).
- Lismayati, L., Subiyantoro, S., & Amaliyah, L. N. (2023). STUDENT SATISFACTION ON BOARDING SCHOOL (PESANTREN) FACILITIES AND INFRASTRUCTURE FOR EDUCATION. *JURNAL HURRIAH: Jurnal Evaluasi Pendidikan dan Penelitian*, 4(1), 148-157.
- Longobardi, C., Settanni, M., Lin, S., & Fabris, M. A. (2021). Student-teacher relationship quality and prosocial behaviour: The mediating role of academic achievement and a positive attitude towards school. *British Journal of Educational Psychology*, 91(2), 547-562.

- Marpaung, T., Rosmawati, W., & Ginting, N. (2023). PENGARUH DEBT TO EQUITY RATIO (DER) DAN PERPUTARAN MODAL KERJA TERHADAP RETURN ON ASET PADA PT. NIPONDOK PESANTRENON INDOSARI CORPINDO, TBK. *Musytari: Neraca Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi*, 1(9), 41-50.
- Mulyasa, H. E., & Aryani, W. D. (2017). Developing Religious Culture In School. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 6(07), 263-67.
- RAHMAWATI, L. (2019). THE EFFECTIVENESS OF USING SENSORY IMAGE STRATEGY TOWARDS STUDENTS' READING COMPREHENSION IN REPORT TEXT AT THE SECOND SEMESTER OF EIGHTH GRADE AT MTS MA'ARIF SUKOHARJO PRINGSEWU IN THE ACADEMIC YEAR OF 2017/2018 (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).
- Sinha, S., Jasial, S. S., & Sinha, G. (2020). Optimization of solar energy storage in a battery for hybrid photovoltaic system," (No. 4385). *EasyChair*.
- Sugiyono, M. (2008). *Penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, P. D. (2014). Populasi dan sampel. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, 291, 292.
- Sugiyono, S. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. *Procrastination And Task Avoidance: Theory, Research and Treatment*. New York: Plenum Press, Yudistira P, Chandra.
- Sugiyono, S. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif Kuantitatif Dan R&D*. Bandung: Cv. Alfabeta.
- Yusuf, A. M., & Hasanah, N. (2020). Pengaruh Hubungan Interpersonal Terhadap Motivasi Berprestasi Pada Mahasiswa Pbsi Stkip Budidaya Binjai Stambuk 2017/2018. *Serunai: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(1), 54-57.