

## Pengaruh Kualitas Layanan dan Kompetensi Profesional Guru terhadap Prestasi Belajar Peserta Didik

**Akmal Rajab**

Madrasah Tsanawiyah Negeri 6 Bulukumba  
[akmalrajab71@gmail.com](mailto:akmalrajab71@gmail.com)

**Muhammad Ramli**

Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar  
[muhammadramli1960@gmail.com](mailto:muhammadramli1960@gmail.com)

**Muh. Khalifah Mustami**

Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar  
[muhkhalifahmustami@gmail.com](mailto:muhkhalifahmustami@gmail.com)

**Abstrak:** Artikel ini membahas mengenai pengaruh kualitas layanan dan kompetensi profesional guru terhadap prestasi belajar peserta didik di Madrasah Tsanawiyah Negeri 6 Bulukumba, Sulawesi Selatan. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan metode *ex post facto*. Responden dalam artikel ini sebanyak 38 orang peserta didik yang diambil 15% secara *proportional stratified random* dari 251 orang peserta didik. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket dan dokumentasi, kemudian dianalisis dengan menggunakan statistik inferensial melalui analisis regresi linear sederhana dan berganda. Kualitas layanan madrasah berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi belajar peserta didik sebesar 18,3%, begitu pula kompetensi profesional guru juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi belajar peserta didik sebesar 25,1%. Secara simultan, kualitas layanan madrasah dan kompetensi profesional guru berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi belajar peserta didik sebesar 27,4%. Hal ini mengindikasikan bahwa prestasi belajar peserta didik di MTs Negeri 6 Bulukumba ditentukan oleh kualitas layanan madrasah dan kompetensi profesional guru.

**Kata Kunci:** *Kualitas layanan, kompetensi profesional, prestasi belajar*

**Abstract:** *This article discusses the influence of madrasah service quality and teachers' professional competence to students' achievement at Madrasah Tsanawiyah Negeri 6 Bulukumba, South Sulawesi. The approach used is a quantitative approach with the post facto ex method. The respondents in this article were as many as 38 learners who were taken 15% proportional stratified random from 251 learners. The data collection techniques used are polls and documentation, then analyzed using inferential statistics through simple and multiple linear regression analyses. The Madrasah service quality has a positive and significant effect on students' achievements of 18.3%, as well as the teachers' professional competence also has a positive and significant effect on students' achievement of 25.1%. Simultaneously, the madrasah service quality and teachers' professional competence has positive and significant impact on students' achievement of 27.4%. This indicates that the students' Achievement at MTs Negeri 6 Bulukumba is determined by the Madrasah service quality and teachers' professional competence.*

**Keywords:** *Service quality, professional competence, student's achievement*

### Pendahuluan

proses pendidikan tidak dapat dipisahkan Pendidikan merupakan bagian dari proses pembangunan itu sendiri. integral dalam pembangunan karena Pembangunan diarahkan dan bertujuan

untuk mengembangkan sumber daya manusia yang berkualitas dan pembangunan sektor ekonomi yang satu dengan lainnya saling berkaitan dan berlangsung secara bersamaan. Proses pendidikan tidak dapat dipisahkan dengan semua upaya yang harus dilakukan untuk mengembangkan sumber daya manusia yang berkualitas, sedangkan manusia berkualitas dilihat dari pendidikan (Hamalik, 2011: 1).

Proses pendidikan secara formal dapat dilaksanakan melalui kegiatan pembelajaran di sekolah/madrasah. Proses pembelajaran merupakan komponen pendidikan yang melibatkan peserta didik dan guru. Dalam proses pembelajaran tersebut, terdapat interaksi antara peserta didik dengan guru. guru mempunyai peran penting dalam kegiatan pembelajaran yang tidak hanya sekedar mentransfer ilmu pengetahuan, tidak menempatkan peserta didik sebagai objek pembelajaran melainkan sebagai subjek pembelajaran agar peserta didik tidak bersifat pasif dan dapat mengembangkan pengetahuan sesuai dengan materi yang dipelajari. Oleh karena itu, guru harus memahami materi yang akan disampaikan kepada peserta didik serta memilih strategi yang tepat dalam menyampaikan materi pembelajaran tersebut.

Usman (2017: 15) mendefinisikan bahwa guru profesional adalah orang yang memiliki kemampuan dan keahlian khusus dalam bidang keguruan sehingga ia mampu melakukan tugas dan fungsinya sebagai guru dengan kemampuan maksimal.

Secara konseptual, unjuk kerja guru menurut Yamin (2009: 4) mencakup tiga aspek, yaitu; (a) kemampuan profesional, (b) kemampuan sosial, dan (c) kemampuan personal (pribadi). Menyadari akan pentingnya profesionalisme dalam pendidikan, maka Ahmad Tafsir (2010: 107) mendefinisikan bahwa profesionalisme adalah paham yang mengajarkan bahwa setiap pekerjaan harus dilakukan oleh orang yang profesional. Kualifikasi pendidikan guru harus sesuai dengan prasyarat minimal yang ditentukan oleh syarat-syarat seorang guru yang profesional. Guru profesional yang dimaksud adalah guru yang berkualitas, berkompotensi, dan guru yang dikehendaki untuk mendatangkan prestasi belajar serta mampu mempengaruhi proses belajar mengajar siswa yang nantinya akan menghasilkan prestasi belajar siswa yang baik.

Prestasi belajar merupakan hasil belajar yang dicapai setelah melalui proses kegiatan belajar mengajar. Prestasi

belajar dapat ditunjukkan melalui nilai yang diberikan oleh seorang guru dari jumlah bidang studi yang telah dipelajari oleh peserta didik. Dalam proses pencapaiannya, prestasi belajar sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor. Inayah, dkk. (2013) mengemukakan bahwa salah satu faktor utama yang sangat berpengaruh dalam keberhasilan pembelajaran adalah keberadaan guru. Mengingat keberadaan guru dalam proses kegiatan belajar mengajar sangat berpengaruh, maka sudah semestinya kualitas guru harus diperhatikan. Akan tetapi, realitas yang terjadi di MTs Negeri 6 Bulukumba, keberadaan guru profesional sangat jauh dari apa yang dicita-citakan. Banyaknya guru khususnya guru senior masih belum mahir menggunakan komputer, padahal komputer pada era modern ini adalah teknologi yang wajib diketahui. Komputer merupakan alat atau media yang harus digunakan oleh guru dalam melakukan pembelajaran dan mengerjakan tugas-tugas administrasi pembelajaran.

Kualitas pembelajaran erat kaitannya dengan prestasi belajar yang tidak dapat dipisahkan dengan hasil belajar peserta didik. Hasil belajar peserta didik tersebut merupakan indikator yang menandakan bahwa peserta didik

memiliki usaha dalam belajarnya untuk mencapai hasil yang optimal. Hasil belajar yang dicapai peserta didik tidak terlepas dari berbagai faktor yang memengaruhinya, seperti pengelolaan pembelajaran yang dilakukan oleh guru dan motivasi belajar peserta didik. Menurut Munadi (Rusman, 2012: 124), secara psikologis setiap individu dalam hal ini peserta didik pada dasarnya memiliki kondisi psikologis yang berbeda-beda sehingga turut memengaruhi hasil belajarnya, seperti inteligensi, perhatian, minat, motivasi, dan daya nalar peserta didik. Lebih lanjut dikatakan bahwa faktor instrumental yang keberadaannya dan penggunaannya dirancang sesuai dengan hasil belajar yang diharapkan, seperti kurikulum, sarana dan prasarana, serta guru yang merupakan faktor eksternal yang memengaruhi hasil belajar peserta didik.

Faktor lain yang berpengaruh terhadap prestasi belajar peserta didik adalah pelayanan yang diberikan oleh madrasah. Layanan madrasah merupakan hal yang dapat memengaruhi prestasi belajar siswa karena kualitas layanan yang tidak baik akan berpotensi menjadikan madrasah kehilangan siswanya atau akan melahirkan alumni yang tidak bermutu. Hal tersebut menjadikan masyarakat

sebagai pengguna jasa pendidikan bersikap skeptis atau kehilangan kepercayaan terhadap madrasah.

Pada dasarnya, kualitas layanan dari sudut penilaian pelanggan menurut Jasfar (2005) dibedakan atas tiga dimensi, yaitu *technical atau outcome dimension* (berkaitan dengan apa yang diterima peserta didik), *function atau process related dimension* (berkaitan dengan cara jasa disampaikan atau disajikan), dan *corporate image* (berkaitan dengan citra madrasah di mata pengguna). Pelayanan yang diberikan madrasah diharapkan dapat berupa sarana dan prasarana yang dibutuhkan, guru yang memadai dan berkompeten dalam bidangnya. Ardy Syam (2015) menyatakan bahwa kualitas layanan menjadi utama bagi madrasah yang ingin meningkatkan level mutu pendidikannya, seperti peningkatan akreditasi, prestasi siswa di level kabupaten, provinsi bahkan nasional.

Peserta didik yang berprestasi di tingkat kabupaten hingga nasional bahkan internasional adalah peserta didik yang bakatnya bisa digali oleh orang tua atau sekolah dan pihak sekolah bekerja sama dalam mengembangkan bakat kemampuan peserta didiknya. Kerja sama orang tua dan pihak sekolah atau madrasah juga adalah bagian dari pelayanan madrasah.

Realitas yang terjadi di MTs Negeri 6 Bulukumba menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa peserta didik yang menjadi langganan remedial atau tidak tuntas karena nilainya berada di bawah KKM yang ditentukan madrasah serta peserta didik banyak yang tidak berminat mengikuti kegiatan pengembangan bakat di madrasah. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dimaksudkan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan madrasah dan kompetensi profesional guru terhadap prestasi belajar peserta didik di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 6 Bulukumba.

### **Metode Penelitian**

Artikel ini ditulis berdasarkan hasil study secara kuantitatif dengan metode *ex-post facto*. *Ex-post facto* merupakan salah satu jenis study yang bertujuan menemukan penyebab yang memungkinkan perubahan perilaku, gejala atau fenomena yang disebabkan oleh suatu peristiwa, perilaku atau hal-hal yang menyebabkan perubahan pada variabel bebas yang secara keseluruhan sudah terjadi dan menjelaskan atau menemukan bagaimana variabel-variabel dalam penelitian saling berhubungan atau berpengaruh (Sukardi, 2003: 16).

Lokasi yang dijadikan tempat untuk mengumpulkan data adalah Madrasah Negeri 6 Bulukumba. Populasi yang digunakan adalah seluruh peserta didik yang berjumlah 251 orang. Teknik pengambilan sampel melalui *proportional stratified random sampling* atau penarikan sampel yang dilakukan karena populasinya berstrata, yaitu kelas VII, kelas VIII, dan kelas IX sehingga jumlah sampel yang menjadi responden sebanyak 38 orang atau setara dengan 15% dari populasi. Teknik pengumpulan data digunakan dalam penelitian ini adalah menyebarkan angket atau kuesioner kepada peserta didik yang menjadi responden dan mengambil dokumen laporan hasil belajar peserta didik. Data yang diperoleh melalui kuesioner tersebut kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis statistik inferensial untuk menguji hipotesis.

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

#### ***Pengaruh Kualitas Layanan Madrasah terhadap Prestasi Belajar Peserta Didik di MTs Negeri 6 Bulukumba***

Pengujian pengaruh kualitas layanan madrasah terhadap prestasi belajar peserta didik di Madrasah Tsanawiyah Negeri 6 Bulukumba dilakukan melalui analisis regresi linear sederhana melalui SPSS

versi 21. Hasil analisis berdasarkan regresi linear sederhana diperoleh persamaan regresi  $Y = 73,279 + 0,174X$ . Hal tersebut mengindikasikan bahwa jika kualitas layanan madrasah ( $X_1$ ) naik satu satuan, prestasi belajar peserta didik ( $Y$ ) dapat diprediksikan meningkat sebesar 0,174 (17,4%) pada konstanta 73,279. Pengaruh kualitas layanan madrasah terhadap prestasi belajar peserta didik berdasarkan tabel *Anova* menunjukkan bahwa nilai  $F$  sebesar 8,083 dengan nilai *Sig.* 0,007. Nilai *Sig.* 0,007 tersebut lebih kecil dari 0,05 yang mengindikasikan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan madrasah terhadap prestasi belajar peserta didik. Besarnya pengaruh kualitas layanan madrasah terhadap prestasi belajar peserta didik di Madrasah Tsanawiyah Negeri 6 Bulukumba berdasarkan uji determinasi adalah 18,3% dan 81,7% ditentukan oleh faktor lain.

Kualitas layanan yang terdapat di Madrasah Tsanawiyah Negeri 6 Bulukumba sesuai dengan konsep yang dikemukakan oleh Jasfar (2015) pada dasarnya, kualitas jasa dari sudut penilaian pelanggan dibedakan atas tiga dimensi, yaitu *technical atau outcome dimension*, *function atau process related dimension*,

dan *corporate image*. Dimensi-dimensi tersebut menjadi indikator kunci terwujudnya kualitas layanan di madrasah.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 6 Bulukumba, baik dari segi *technical* atau *outcome dimension*, *function* atau *process related dimension*, maupun *corporate image* dapat memberikan kontribusi terhadap prestasi belajar peserta didik. Oleh karena itu, warga madrasah harus menyadari pentingnya pemberian layanan yang berkualitas kepada peserta didik karena dengan kualitas layanan yang diberikan, peserta didik dapat merasakan kepuasan sehingga berdampak pada prestasi belajarnya. Penelitian ini telah membuktikan adanya pengaruh kualitas layanan madrasah terhadap prestasi belajar peserta didik sebesar 18,3%.

Hasil penelitian ini mendukung temuan Wirawan (2017) melalui hasil penelitiannya yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan, seperti *reliability*, *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh secara langsung terhadap prestasi belajar peserta didik. Penelitian tersebut juga membuktikan adanya pengaruh secara tidak langsung kualitas pelayanan pendidikan terhadap prestasi belajar

peserta didik karena melalui variabel proses pembelajaran terlebih dahulu kemudian berdampak pada prestasi belajar peserta didik. Dengan demikian, pelayanan pendidikan yang diberikan oleh madrasah maupun sekolah merupakan salah satu variabel yang dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan prestasi belajar peserta didik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Kualitas layanan yang diberikan oleh sekolah atau madrasah secara tidak langsung berpengaruh pada kepuasan peserta didik yang pada akhirnya dapat memberikan semangat dalam mengikuti pembelajaran sehingga menghasilkan prestasi belajar yang baik. Hasil penelitian Putri (2018) yang menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif kualitas layanan terhadap kepuasan siswa di lembaga pendidikan. Temuan lain yang dihasilkan oleh Hasbi (2018) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi (bukti fisik, jaminan, empati, kehandalan, daya tanggap) memiliki pengaruh terhadap kepuasan peserta didik. Dengan demikian, peserta didik dapat merasakan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan sehingga membantu meningkatkan motivasi belajarnya dan pada akhirnya berdampak pada prestasi

belajarnya.

Pada perguruan tinggi, kualitas layanan juga berpengaruh pada kepuasan mahasiswa, sebagaimana hasil temuan Mariska dan Hati (2015) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini menandakan bahwa kepuasan merupakan salah satu variabel yang dapat memberikan kontribusi terhadap semangat belajar peserta didik, baik di tingkat dasar, menengah, maupun di perguruan tinggi. Kepuasan yang dirasakan oleh peserta didik akan memberikan suasana hati yang nyaman dalam belajar sehingga motivasi dan minat belajarnya meningkat dan pada akhirnya berpengaruh terhadap baik buruknya prestasi belajar yang dicapainya.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa pemberian pelayanan oleh pihak sekolah yang baik kepada peserta didik akan memberikan kepuasan tersendiri sehingga memiliki suasana hati yang nyaman. Hal tersebut menandakan pentingnya pemberian layanan yang berkualitas kepada peserta didik, baik dalam proses pembelajaran apalagi dalam pelayanan akademik. Peserta didik akan merasa diperhatikan jika pelayanan yang

diberikan sesuai dengan keinginan dan harapannya. Oleh karena itu, semakin baik pelayanan yang diberikan oleh sekolah kepada peserta didik, akan semakin memberikan kontribusi terhadap kelancaran proses pembelajaran dan pada akhirnya mengarah pada peningkatan motivasi belajar dan prestasi belajar peserta didik.

### ***Pengaruh Kompetensi Profesional Guru terhadap Prestasi Belajar Peserta Didik di MTs Negeri 6 Bulukumba***

Hasil analisis berdasarkan regresi linear sederhana diperoleh persamaan regresi  $Y = 71,892 + 0,193X$ . Hal tersebut mengindikasikan bahwa jika kompetensi profesional guru ( $X_1$ ) naik satu satuan, prestasi belajar peserta didik ( $Y$ ) dapat diprediksikan meningkat sebesar 0,193 (19,3%) pada konstanta 71,892. Pengaruh kompetensi profesional guru terhadap prestasi belajar peserta didik berdasarkan tabel *Anova* menunjukkan bahwa nilai  $F$  sebesar 12,092 dengan nilai *Sig.* 0,001. Nilai *Sig.* 0,001 tersebut lebih kecil dari 0,05 yang mengindikasikan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan kompetensi profesional guru terhadap prestasi belajar peserta didik. Besarnya pengaruh kompetensi

profesional guru terhadap prestasi belajar peserta didik di Madrasah Tsanawiyah Negeri 6 Bulukumba berdasarkan uji determinasi adalah 25,1% dan 74,9% ditentukan oleh faktor lain.

Kompetensi profesional guru merupakan salah satu kompetensi yang harus dikuasai oleh setiap guru dalam melaksanakan kegiatan pembelajaran. Kompetensi profesional seorang guru adalah seperangkat kemampuan yang harus dimiliki seorang guru agar ia dapat melaksanakan tugas mengajarnya dengan baik. Kompetensi profesional guru di Madrasah Tsanawiyah Negeri 6 Bulukumba sudah sesuai dengan konsep yang dikemukakan oleh Saud (2009: 10) yang ditandai dengan kemampuannya dalam penampilan aktual melalui proses pembelajaran dengan minimal memiliki empat kemampuan, yakni kemampuan merencanakan proses belajar mengajar, melaksanakan dan memimpin/mengelola proses belajar mengajar, menilai kemajuan proses belajar mengajar, dan menguasai bahan pelajaran. Keempat kemampuan guru tersebut merupakan indikator yang mencerminkan bahwa guru memiliki kemampuan dalam menerapkan kompetensi profesional.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa kompetensi profesional yang

diterapkan oleh guru di Madrasah Tsanawiyah Negeri 6 Bulukumba, baik dari segi merencanakan proses belajar mengajar, melaksanakan dan memimpin/mengelola proses belajar mengajar, menilai kemajuan proses belajar mengajar, maupun menguasai bahan pelajaran dapat memberikan kontribusi terhadap prestasi belajar peserta didik. Oleh karena itu, guru harus menyadari pentingnya penerapan kompetensi profesional sebagai salah satu kompetensi guru yang profesional dalam melaksanakan tugasnya sebagai pendidik di sekolah atau madrasah. Penelitian ini telah membuktikan adanya pengaruh kompetensi profesional guru terhadap prestasi belajar peserta didik sebesar 25,1%.

Hasil penelitian ini mendukung temuan Pujasari dan Nurdin (2018) yang menyimpulkan bahwa keberhasilan belajar peserta didik dipengaruhi oleh kompetensi profesional guru. Temuan lain yang dihasilkan oleh Herlianto, dkk. (2018) bahwa kompetensi profesional dan motivasi belajar berpengaruh secara positif, tetapi tidak signifikan terhadap prestasi belajar peserta didik. Hal ini mengindikasikan bahwa kompetensi profesional guru merupakan salah satu aspek yang turut menentukan kemampuan

peserta didik dalam menghasilkan prestasi belajar yang baik.

Fakta-fakta tersebut mengindikasikan bahwa kompetensi profesional guru merupakan faktor determinan terhadap peningkatan prestasi belajar peserta didik. Oleh karena itu, prestasi belajar peserta didik tidak meningkat dengan sendirinya, tetapi memerlukan dukungan-dukungan dari luar, termasuk penerapan kompetensi profesional guru dalam melaksanakan tugasnya. Hasil penelitian ini memberikan pemahaman bahwa prestasi belajar yang dicapai oleh peserta didik tidak terlepas dari pengaruh kompetensi profesional yang diterapkan oleh guru dengan baik. Oleh karena itu, peningkatan hasil prestasi belajar peserta didik dapat dilakukan dengan memberikan berbagai stimulus kepada peserta didik agar memiliki motivasi yang kuat untuk belajar dan pada akhirnya dapat meningkatkan prestasi belajarnya. Hasil belajar yang dicapai oleh peserta didik menunjukkan keberhasilan proses pembelajaran yang telah dilaluinya. Dengan demikian, keberhasilan pembelajaran dapat diukur melalui prestasi belajar yang dicapai oleh peserta didik.

***Pengaruh Kualitas Layanan dan Kompetensi Profesional Guru secara Bersama-sama terhadap Prestasi Belajar***

### ***Peserta Didik di MTs Negeri 6 Bulukumba***

Hasil analisis berdasarkan analisis regresi linear berganda diperoleh persamaan regresi  $Y = 69,920 + 0,078X_1 + 0,148X_2$ . Pengaruh kualitas layanan madrasah secara bersama-sama dengan kompetensi profesional guru terhadap prestasi belajar peserta didik berdasarkan tabel *Anova* tersebut menunjukkan bahwa nilai *F* sebesar 6,609 dengan nilai *Sig.* 0,004. Nilai *Sig.* 0,004 tersebut lebih kecil dari 0,05 yang mengindikasikan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  dititerima. Dengan demikian kualitas layanan madrasah dan kompetensi profesional guru secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap prestasi belajar peserta didik di Madrasah Tsanawiyah Negeri 6 Bulukumba. Besarnya pengaruh kualitas layanan madrasah dan kompetensi profesional guru secara bersama-sama terhadap prestasi belajar peserta didik berdasarkan uji determinasi adalah 27,4% dan 72,6% ditentukan oleh faktor lain.

Prestasi sebagai hasil belajar merupakan perubahan perilaku baik peserta didik akibat belajar. Perubahan perilaku disebabkan karena peserta didik mencapai penguasaan atas sejumlah bahan yang diberikan oleh guru dalam proses pembelajaran. Pencapaian itu didasarkan

atas tujuan pengajaran yang telah ditetapkan. Hasil itu dapat berupa perubahan dalam aspek kognitif, afektif, maupun psikomotorik. Pernyataan tersebut sesuai dengan ungkapan Sanjaya (2010: 229) yang menyatakan bahwa hasil belajar merupakan suatu proses aktivitas mental seseorang dalam berinteraksi dengan lingkungannya sehingga menghasilkan perubahan tingkah laku yang bersifat positif, baik perubahan dalam aspek pengetahuan, sikap, maupun psikomotor.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh sekolah atau madrasah tidak hanya berdampak pada kepuasan dan prestasi peserta didik, tetapi juga berdampak pada loyalitas peserta didik, loyalitas stakeholder sekolah, dan bahkan loyalitas orang tua peserta didik. Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas peserta didik, sebagaimana hasil penelitian yang dilakukan oleh Radja, dkk. (2013) bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas peserta didik. Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas stakeholder, sebagaimana hasil penelitian Kuswanto, dkk. (2018) yang menyimpulkan bahwa baik kualitas layanan dan citra sekolah, semakin meningkatkan loyalitas Stakeholder kepada sekolah. Pengaruh kualitas

layanan terhadap kepuasan dan loyalitas orang tua peserta didik, sebagaimana hasil penelitian Afif (2016) yang menemukan bahwa kualitas layanan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas orang tua siswa terhadap lembaga pendidikan.

Hasil penelitian ini dan beberapa hasil penelitian sebelumnya terkait kualitas layanan menunjukkan bahwa variabel tersebut dapat memberikan kontribusi terhadap berbagai variabel lainnya, termasuk kepuasan dan prestasi peserta didik, loyalitas dan kepuasan stakeholder, serta kepuasan orang tua peserta didik. Hal tersebut mengindikasikan pentingnya pemberian layanan yang berkualitas kepada pengguna pendidikan agar menjadi citra yang dapat menarik minat masyarakat terhadap lembaga pendidikan karena pelayanannya yang berkualitas. Semakin berkualitas layanan yang diberikan, semakin tinggi pula kepuasan penggunaannya.

Keberhasilan belajar peserta didik merupakan bagian dari dampak kepemilikan kompetensi guru yang memadai dalam proses belajar mengajar. Keberhasilan belajar siswa biasanya dilihat dari kualitas atau perubahan yang ditunjukkan siswa setelah mengikuti pembelajaran, sehingga dapat dinilai

melalui sejauh mana kebutuhan belajar siswa dapat dipenuhi secara optimal oleh guru dengan melihat indikator-indikator yang mempengaruhi mutu lulusan. Lebih lanjut, hasil penelitian ini juga mendukung temuan yang dilakukan oleh Mutmaimah (2018) melalui penelitiannya yang menyimpulkan bahwa kompetensi profesional guru berpengaruh secara signifikan terhadap hasil belajar peserta didik.

Hasil penelitian ini telah membuktikan bahwa kualitas layanan madrasah dan kompetensi profesional guru di Madrasah Tsanawiyah Negeri 6 Bulukumba berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi belajar peserta didik. Hal ini memberikan pemahaman bahwa pelayanan berkualitas yang diberikan oleh sekolah dan penerapan kompetensi profesional oleh guru yang baik akan memberikan kontribusi terhadap prestasi belajar peserta didik. Dengan demikian, kualitas layanan yang diberikan harus terus ditingkatkan dengan melihat atau mendengarkan keluhan-keluhan dari peserta didik terkait hal-hal yang tidak atau belum memberikan kepuasan kepada peserta didik. Oleh karena itu, prestasi belajar peserta didik di Madrasah Tsanawiyah Negeri 6 Bulukumba dipengaruhi oleh banyak faktor, di

antaranya adalah kualitas layanan yang diberikan dan kompetensi profesional guru.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa: 1) kualitas layanan madrasah berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi belajar peserta didik di Madrasah Tsanawiyah Negeri 6 Bulukumba dengan persamaan regresi  $Y = 73,279 + 0,174X$  dan nilai koefisien determinasi sebesar 0,183 sehingga prestasi belajar peserta didik 18,3% ditentukan oleh kualitas layanan madrasah dan 81,7% ditentukan oleh faktor lain; 2) kompetensi profesional guru berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi belajar peserta didik di Madrasah Tsanawiyah Negeri 6 Bulukumba dengan persamaan regresi  $Y = 71,892 + 0,193X$  dan nilai koefisien determinasi sebesar 0,251 sehingga prestasi belajar peserta didik 25,1% ditentukan oleh kompetensi profesional guru dan 74,9% ditentukan oleh faktor lain; dan 3) kualitas layanan madrasah dan kompetensi profesional guru secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi belajar peserta didik di Madrasah Tsanawiyah Negeri 6 Bulukumba dengan persamaan regresi  $Y =$

69,920 + 0,078X<sub>1</sub> + 0,148X<sub>2</sub> dan nilai koefisien determinansi sebesar 0,274 sehingga prestasi belajar peserta didik 27,4% ditentukan oleh kualitas layanan madrasah secara bersama-sama dengan kompetensi profesional guru dan 72,6% ditentukan oleh faktor lain.

### Daftar Pustaka

- Afif, Sholihul. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Orang Tua Siswa di MI NU Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus Tahun Pelajaran 2015/2016. *Quality* 4, no. 1, pp: 69-89.  
<http://journal.stainkudus.ac.id/index.php/Quality/article/view/2115/1800>
- Hamalik, Oemar. 2011. *Kurikulum dan Pembelajaran*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasbi, M. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang. *Manageria: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 3, no. 1, pp: 87-109. <http://ejournal.uin-suka.ac.id/tarbiyah/index.php/manageria/article/view/31-05/1414>
- Herlianto, Jajang Ikbal, Suwatno, and Herlina. 2018. Pengaruh Kompetensi Profesional Guru dan Motivasi Belajar terhadap Prestasi Belajar Siswa pada Mata Pelajaran Kearsipan SMK Administrasi Perkantoran di SMK Negeri 1 Ciamis. *Manajerial: Jurnal Manajemen dan Sistem Informasi* 3, no. 4, pp: 70-82.  
<https://ejournal.upi.edu/index.php/manajerial/article/view/9762/6068>
- Inayah, Ridaul, Trisno Martono, and Hery Sawiji. 2013. Pengaruh Kompetensi Guru, Motivasi Belajar dan Fasilitas Belajar terhadap Prestasi Belajar Mata Pelajaran Ekonomi pada Kelas XI SMA Negeri 1 Lasem Jawa Tengah Tahun Pelajaran 2011/2012." *Jurnal Pendidikan Insan Mandiri* 1, no. 1, pp: 1-12.  
<https://jurnal.uns.ac.id/jpim/article/view/19638/15450>
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kuswanto, and dkk. 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, no. 2.
- Mariska, Lidya, and Sinta Wahyu Hati. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Politeknik Negeri Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis* 3, no. 1.  
<http://p2m.polibatam.ac.id/wp-content/uploads/2016/02/1.lidiya-shinta.pdf>
- Mutmainnah. 2018. Pengaruh Kompetensi Profesional Guru terhadap Hasil Belajar Peserta Didik Kelas IV pada Mata Pelajaran Matematika di Sekolah Dasar Islam Al-Azhar 21 Pontianak Tahun Ajaran 2017-2018. *Jurnal Pengembangan Pendidikan Dasar* 1, no. 1, pp: 1-

22. <https://jurnaliainpontianak.or.id/index.php/jp2d/article/view/1208/623>
- Pujasari, Yayah dan Nurdin. 2018. Pengaruh Kompetensi Profesional Guru terhadap Keberhasilan Belajar Siswa. *Jurnal Administrasi Pendidikan*. [http://file.upi.edu/Direktori/FIP/JUR.\\_ADMINISTRASI\\_PENDIDIKAN/197907122005011-NURDIN/JURNAL\\_NURDIN.pdf](http://file.upi.edu/Direktori/FIP/JUR._ADMINISTRASI_PENDIDIKAN/197907122005011-NURDIN/JURNAL_NURDIN.pdf)
- Putri, Irmawati Harjani. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong. *Laporan Penelitian*. <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/43221/2/IRMAWATI%20HARJANI%20PUTRI-FITK.pdf>
- Radja, Noventris Ratnawati, Supramono, and Bambang Suteng Sulasmono. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan Atas Kepuasan Siswa dan Dampaknya terhadap Loyalitas Siswa di SMK Kristen Salatiga. *Satya Widya* 29, no. 2, pp: 83-92. <https://ejournal.uksw.edu/satyawidya/article/view/114/102>
- Rusman. 2012. *Belajar dan Pembelajaran Berbasis Komputer: Mengembangkan Profesionalisme Guru Abad 21*. Bandung: Alfabeta.
- Sanjaya, Wina. 2010. *Kurikulum dan Pembelajaran: Teori dan Praktik Pengembangan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP)*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Saud, Udin Syaefudin. 2009. *Pengembangan Profesi Guru*. Bandung: Alfabeta.
- Sukardi. 2003. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Supardi. 2015. *Sekolah Efektif: Konsep dasar dan Praktiknya*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Syam, Ardi, Ruslan, and Hisyam Ihsan. 2015. Pengaruh Persepsi tentang Kualitas Pelayanan Sekolah, Partisipasi dalam Pembelajaran dan Gaya Belajar terhadap Hasil Belajar Matematika. *Daya Matematis: Jurnal Inovasi Pendidikan Matematika* 3, no. 3, pp: 290-298. <https://ojs.unm.ac.id/JDM/article/download/1696/pdf9>
- Tafsir, Ahmad. 2010. *Ilmu Pendidikan dalam Perspektif Islam*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Usman, M. Uzer. 2017. *Menjadi Guru Profesional*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Wirawan, Ardi. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan terhadap Proses Pembelajaran dan Prestasi Belajar Siswa Pemasaran SMK Negeri 1 Surakarta pada Mata Pelajaran Penataan Produk. *Laporan Penelitian*.
- Yamin, Martinis. 2009. *Profesionalisasi Guru dan Implementasi KTSP*. Jakarta: Gaung Persada Press.