

INTEGRASI METODE SERVQUAL DAN SWOT DALAM MERANCANG STRATEGI PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN DI SMA TEKNOLOGI PILAR BANGSA

Wenly Chandrawinto¹, Abidin^{2*}

^{1,2} Program Studi Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Buddhi Dharma

*Corresponding Author, email: abidin.abidin@ubd.ac.id

ABSTRAK

Peningkatan kualitas layanan pendidikan merupakan salah satu faktor penting dalam memastikan tercapainya proses belajar mengajar yang efektif dan sesuai dengan kebutuhan siswa. Namun, banyak sekolah masih menghadapi berbagai tantangan dalam memenuhi harapan peserta didik, baik dari sisi sarana prasarana, kompetensi tenaga pendidik, maupun sistem layanan akademik. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan analitis yang komprehensif untuk mengidentifikasi kelemahan dan merumuskan strategi perbaikan yang tepat. Penelitian ini bertujuan untuk merancang strategi perbaikan kualitas layanan pendidikan di sekolah melalui integrasi metode SERVQUAL dan analisis SWOT. Metode SERVQUAL digunakan untuk mengukur kesenjangan antara persepsi dan harapan siswa terhadap lima dimensi kualitas layanan, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Hasil pengukuran menunjukkan adanya gap negatif pada semua dimensi yang perlu menjadi prioritas peningkatan kualitas pendidikan di sekolah SMA Teknologi Pilar Bangsa. Selanjutnya, analisis SWOT diterapkan untuk mengidentifikasi faktor internal dan eksternal sekolah, meliputi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman. Integrasi kedua metode SERVQUAL kedalam strategi SWOT untuk menentukan bentuk strategi yang paling relevan terhadap kondisi sekolah. Berdasarkan hasil analisis, sekolah berada pada posisi kuadrannya (sesuai kuadrannya), yang menunjukkan bahwa strategi yang harus dikembangkan adalah strategi konservatif "take off" (strategi WO). Melalui pendekatan terintegrasi ini, diperoleh beberapa rekomendasi strategis seperti peningkatan kompetensi tenaga pendidik, optimalisasi sistem informasi akademik, peningkatan sarana dan prasarana penunjang pembelajaran, serta penguatan komunikasi layanan antara sekolah dan orang tua. Penelitian ini menyimpulkan bahwa integrasi SERVQUAL dan SWOT memberikan gambaran yang lebih komprehensif terhadap prioritas perbaikan layanan serta menghasilkan strategi yang tepat dan aplikatif dalam peningkatan kualitas layanan pendidikan di sekolah.

Kata kunci: kepuasan pelanggan, kualitas, kualitas pelayanan, SERVQUAL, SWOT.

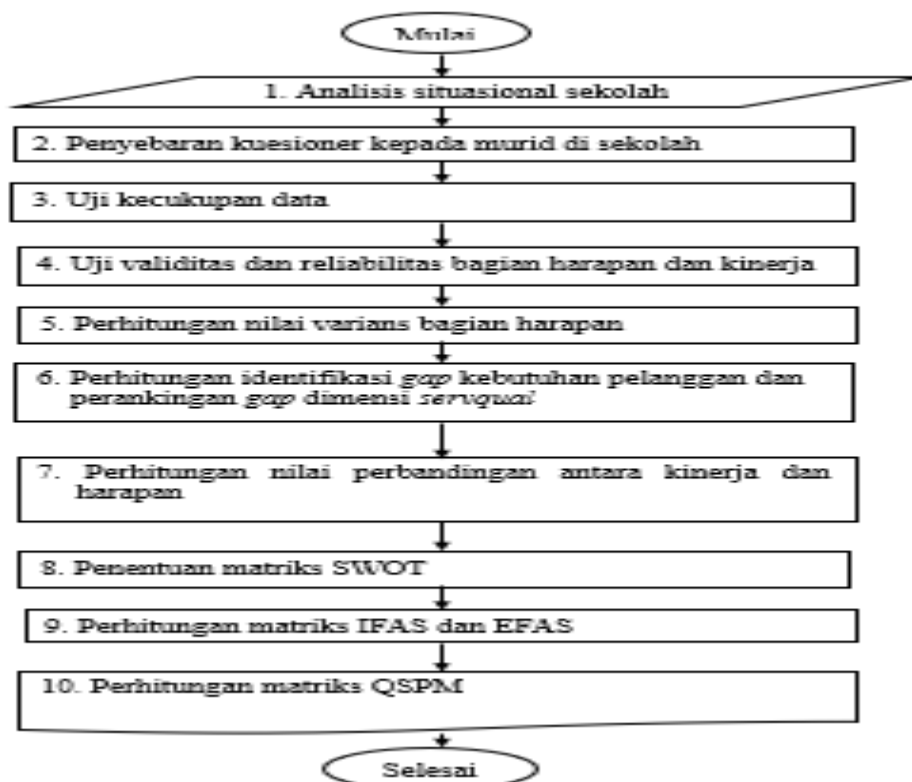
I. PENDAHULUAN

Globalisasi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kemajuan bisnis di seluruh dunia. Akibatnya, persaingan menjadi lebih intens dan tidak mudah diperkirakan, sehingga bisnis harus berusaha meningkatkan standar kualitas serta memastikan kepuasan konsumen tercapai. Hal ini juga berlaku di sektor jasa, di mana layanan yang berkualitas tinggi sangat krusial untuk membangun kepuasan

pelanggan, karena melibatkan pemahaman terhadap ekspektasi mereka seperti aspek keamanan, kenyamanan, kecepatan, ketepatan waktu, kemudahan akses, serta tanggung jawab penyedia jasa dalam mengelola setiap aspek pelayanan. (Sibua et al., 2022). Industri jasa tidak hanya berkembang dalam variasinya, tetapi juga semakin mendominasi dan beragamnya permintaan terhadap layanan tersebut. Di sektor ini, kualitas menjadi faktor krusial bagi perusahaan, sebab kualitas layanan sangat memengaruhi atau terkait erat dengan kepuasan pelanggan, sehingga bisa dijadikan strategi utama dalam kompetisi. Kualitas layanan dipengaruhi oleh dua elemen utama, yakni ekspektasi pelanggan dan performa yang mereka rasakan. Pelanggan akan menilai perbandingan antara harapan mereka dengan kinerja yang diberikan perusahaan melalui penyediaan layanan yang memuaskan. Apabila ekspektasi terpenuhi oleh pelayanan perusahaan, maka layanan tersebut dinilai memiliki kualitas tinggi dan mampu memuaskan pelanggan (Sinawati *et al.*, 2023).

Industri layanan pendidikan yang mengalami pertumbuhan cepat dalam beberapa tahun belakangan ini, mengharuskan setiap penyedia pendidikan untuk menawarkan layanan yang setara dengan berbagai tingkat harga yang mereka berikan. Baik lembaga pendidikan milik pemerintah maupun swasta, saling bersaing untuk menarik sebanyak mungkin siswa. Semakin positif reputasi lembaga pendidikan tersebut, maka semakin banyak pula calon siswa yang mendaftar (Saputra, 2024). Untuk bersaing di era global, lembaga pendidikan perlu meningkatkan kualitas layanan dan membuktikannya melalui akreditasi unggul. Akreditasi mencerminkan kepercayaan publik terhadap profesionalisme sekolah. Pendidikan menjadi fondasi utama kemajuan bangsa. Proses akreditasi mendorong sekolah untuk mengevaluasi diri, memperbaiki kekurangan, dan berinovasi demi kualitas terbaik. Pemerintah mendukung peningkatan mutu melalui pendanaan, pelatihan, dan pendampingan agar semua sekolah memiliki kesempatan berkembang. Meski demikian, tantangan seperti perubahan kurikulum, keterbatasan sumber daya, manajemen sekolah, dan partisipasi stakeholder turut memengaruhi efektivitas akreditasi (Rizki *et al.*, 2024)..

II. METODOLOGI



Gambar 1. Prosedur Penelitian

Rangkaian kegiatan yang dilakukan mencakup analisis situasional sekolah melalui penyebaran kuesioner kepada murid, dilanjutkan dengan uji kecukupan data serta uji validitas dan reliabilitas pada aspek harapan dan kinerja. Setelah itu dilakukan perhitungan nilai varians harapan, identifikasi gap pada dimensi servqual, serta perbandingan antara harapan dan kinerja. Hasil analisis kemudian diperdalam dengan perhitungan matriks SWOT, matriks IFAS dan EFAS, hingga matriks QSPM untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai kondisi sekolah serta strategi pengembangan yang tepat.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji validitas dan uji reliabilitas

Pada hasil perhitungan uji validitas bagian harapan dan kinerja semua hasil perhitungannya adalah valid yang artinya adalah $r_{hitung} > r_{tabel}$. Data hasil perhitungan uji reliabilitas pada bagian harapan terdapat 4 pernyataan pada E1, E24, E26, dan E30 yang artinya tidak reliabel artinya data reliabilitasnya

($r_{hitung} > Cronbach's\ Alpha$) sedangkan data hasil perhitungan uji reliabilitas bagian kinerja terdapat 6 pernyataan tidak reliabel yaitu pada P9, P10, P22, P26, P27, dan P30 artinya datanya ($r_{hitung} > Cronbach's\ Alpha$).

Nilai *Cronbach Alpha* pada bagian harapan mendapatkan nilai sebesar 90,98% yang artinya data hasil kuesioner reliabel digunakan untuk hasil penelitian. Nilai *Cronbach Alpha* bagian kinerja mendapatkan nilai sebesar 94,66% yang artinya data hasil kuesioner reliabel digunakan untuk hasil penelitian dan dapat digunakan sebagai indikator suatu penelitian.

Uji kecukupan datanya Nilai $N' < N$ yaitu $71,7409 < 109$, maka data dapat dikatakan dan dianggap cukup serta tidak perlu dilakukan penambahan data atau penyebaran ulang kuesioner. Penyebaran kuesioner dilakukan kepada seluruh guru dan murid di sekolah SMA Teknologi Pilar Bangsa. Analisis situasional sekolah dilakukan pada faktor internal dan eksternal sekolah.

3.2 Rekapitulasi Analisis *Servqual*

Dari kelima dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* semuanya mendapatkan nilai *gap* yang negatif. Secara keseluruhan pada analisis *Servqual* tingkat kepuasan layanan pendidikan di sekolah SMA Teknologi Pilar Bangsa belum puas semuanya.

3.3 Analisis SWOT dan QSPM

Berdasarkan dari hasil diagram kartesius analisis SWOT, titik potong berada di sumbu X, Y (-0,0078, 0,0055) di kuadran III. Hal ini menunjukkan bahwa strategi yang digunakan adalah strategi W-O (*Weaknesses-Opportunities*). Kuadran III dalam analisis SWOT adalah menggambarkan situasi di mana sekolah sedikit kekuatan banyak kelemahannya. Strateginya adalah strategi konservatif atau “*take off*” yang fokusnya adalah memperbaiki kelemahan internal agar bisa mengambil peluang yang ada pada sekolah yang sering disebut juga sebagai strategi WO (*Weakness-Opportunities*) atau strategi minimalkan masalah internal untuk bisa merebut peluang yang lebih baik. Sekolah memiliki kekuatan eksternal, misalnya penguasaan pasar, namun masih menghadapi beberapa kendala dari sisi internal.

Fokus strategi sekolah pada kondisi ini adalah meminimalkan masalah masalah internal sehingga dapat merebut peluang pasar yang lebih baik.

Dari keempat total ketertarikan, nilai tertinggi ada pada strategi W-T dengan nilai 10,7. Matriks QSPM pada strategi WT (*Weakness-Threats*) digunakan untuk memilih strategi defensif yang paling tepat ketika sekolah menghadapi kelemahan internal dan ancaman eksternal. Strategi yang dipilih oleh matriks QSPM dilakukan benar-benar pada analisis objektif, bukan secara intuisi. Kombinasi WT menunjukkan bahwa sekolah berada pada kondisi paling lemah, sehingga strategi yang dipilih bersifat defensif untuk meminimalkan risiko .

IV. SIMPULAN

Siswa SMA Teknologi Pilar Bangsa Sepatan masih belum puas terhadap layanan pendidikan karena rata-rata nilai gap servqual bernilai negatif. Semua atribut layanan dengan gap negatif perlu ditingkatkan kualitasnya, sementara layanan unggulan ditunjukkan oleh gap positif. Berdasarkan analisis SWOT, strategi alternatif yang sesuai adalah strategi W-O, sedangkan hasil QSPM menunjukkan strategi W-T. Secara keseluruhan, sekolah perlu memperbaiki kelemahan layanan sekaligus memanfaatkan peluang dan mengantisipasi ancaman.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah, I., dan Permatasari, M. (2023). *Developing Service Quality Strategy for Homestays in Mount Dempo Pagar Alam Regency Using IFAS and EFAS Method*. 10(10), 136–146. <https://doi.org/10.34013/barista.v10i02.1245>
- Banka, M., Tien, N. H., Thi, M., Dao, H., dan Minh, D. T. (2022). *Analysis of business strategy of real estate developers in Vietnam : The application of QSPM matrix*. 188–196.
- Bora, M. A., Amrina, E., dan Herman, H. (2021). Usulan Peningkatan Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Menggunakan Metode Service Quality (*Servqual*) Dan Quality Function Deployment (Qfd) Studi Kasus Di Stt Ibnu Sina Batam. Profisiensi: *Jurnal Program Studi Teknik Industri*, 9(1), 47–59. <https://doi.org/10.33373/profis.v9i1.3308>
- Cahyani, Y. I. (2024). *Service Quality Strategy with SWOT Analysis to Improve*

- Company Progress. Siber Journal of Transportation and Logistics, 1(4), 144–150. <https://doi.org/10.38035/sjtl.v1i4.157>*
- Ginting, Y. M., Chandra, T., Miran, I., dan Yusriadi, Y. (2023). *Repurchase intention of e-commerce customers in Indonesia: An overview of the effect of e-service quality, e-word of mouth, customer trust, and customer satisfaction mediation. International Journal of Data and Network Science, 7(1), 329–340. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.10.001>*
- Haekal, J. (2022). *Quantitative Strategic Planning Matrix (QSPM) in Determining Alternative Strategies for the Covid-19 Epidemic in the Food and Beverage Manufacturing Companies in Indonesia. International Journal of Scientific and Academic Research, 02(04), 01–10. <https://doi.org/10.54756/ijdsar.2022.v2.i4.1>*
- Hidayat, D. F., Tosungku, L. O. A. S., dan Fathimahhayati, L. D. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus: PDAM Tirta Tuah Benua Kutai Timur). *Jurnal Teknik Industri: Jurnal Hasil Penelitian Dan Karya Ilmiah Dalam Bidang Teknik Industri, 9(1), 167. <https://doi.org/10.24014/jti.v9i1.21281>*
- Indriarti, R., dan Rachmawati, N. (2021). Penerapan *Quantitative Strategic Planning Matrix* (QSPM) Untuk Merumuskan Strategi Bisnis. *20(1), 159–170.*
- Kencana, G., Vitasari, P., dan Soemanto. (2022). Nalisis Resiko Kecelakaan Kerja Pada Karyawan Dengan Metode Rapid Upper Limb Assesment Pada Perusahaan Packing Air Minum Dalam Kemasan. *Jurnal Valtech (Jurnal Mahasiswa Teknik Industri), 5(No. 1), 1–8.*
- Ketapang, P. T., dan Lestari, S. (2023). Penggunaan Matriks SWOT dan QSPM dalam Menentukan Strategi Pengembangan Kompetensi Karyawan. *2(1), 44–59. <https://doi.org/10.55123/mamen.v2i1.1365>*
- Khotaman, A. N., Farros, F. F., Fauzi, M., dan Hidayatullah, N. (2023). Menggunakan Matriks IE dan Matriks SWOT (Studi Kasus: Marco Donuts Coffee dan Resto, Galaxy). *3(3), 37–43.*
- Lestari, S., dan Romahdoni, M. R. (2021). *Decision Support System for Service*

- Quality Using SMART and Fuzzy ServQual Methods. JUITA: Jurnal Informatika*, 9(1), 83. <https://doi.org/10.30595/juita.v9i1.9644>
- Lubis, T. A. S. B. (2023). Analisis Strategi Pemasaran Pada Marketplace Skripsi Oleh: Tasya Abni Sherina Br Lubis Fakultas Teknik Universitas Medan Area Medan Skripsi Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana di Fakultas Teknik Program Studi Teknik Industri.
- Nasution, A. S., Nadya, Y., dan Pramanda, R. (2024). *Analysis Of Service Quality Level Using Service Quality (Servqual) And SWOT Methods For Increasing Customer Satisfaction. Jurnal Teknologi*, 16(2). <https://dx.doi.org/10.24853/jurtek.16.2.91-300>
- Neyland, J. S. C., Mende, J., dan Rembet, M. E. (2022). Aplikasi Metode Servqual dan TRIZ Untuk Peningkatan Kualitas Layanan di Salah Satu Bengkel Otomotif di Kota Manado. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 9(1), 42–53. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v9i1.36703>
- Noorcahyo, D., dan Ali, H. (2025). Analisis SWOT IFAS , EFAS dan SPACE Matriks dalam Memperkuat Keunggulan Produk Sepatu Lokal di Era Digital pada Toko XYZ. 3(1), 31–40.
- Putra, P.S.E., Sulistyono, E., dan IWK. Teja Sukmana. (2023). Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Dalam Mengukur Kepuasan Konsumen Terhadap Layanan Di Hygge Social Cafe Pasca Pandemi Covid-19. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 3(1), 129–137. <https://doi.org/10.55606/jebaku.v3i1.1302>
- Ramadhanti, E., dan Marlina, N. (2021). Analisis strategi kualitas layanan menggunakan metode importance -performance analysis (ipa) Service quality strategy analysis using method importance-performance analysis (IPA). *Forum Ekonomi*, 23(3), 431–441.
- Rangkuti, F. (2019). Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Rizki, N. J., Qomariyah, S., Neneng, N., dan Citamiang, K. (2024). Peran Akreditasi Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di SDIT Adzkia

- 1 Sukabumi Institut Madani Nusantara , Indonesia. 2(3).
- Rizkiyah, E. R., Supriyanto, H. S., Dharaka, K. P. D., dan Erlangga, D. E. (2025). *Improving Service Quality with the SERVQUAL Method and Linear Programming Optimization at a Transportation Provider Company. Jurnal Teknik Industri*, 15(1), 1–16. <https://doi.org/10.25105/jti.v15i1.19959>
- Rusmiyanto, D., Wahyudi, S. I., dan Adi, H. P. (2025). *Evaluation of Passenger Terminal Service Facilities using SWOT Analysis at Tanjung Emas Class I Port, Semarang. Astonjadro*, 14(2), 672–680. <https://doi.org/10.32832/astonjadro.v14i2.17835>
- Sanger, M., Bidjuni, H., dan Buanasari, A. (2022). Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi. *Jurnal Keperawatan*, 10(1), 99–109. 191285833-Primary-Bone-Tumor-libre.pdf (d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net)
- Saputra, A. (2024). Evaluasi Kepuasan Pengguna Layanan Administrasi Satu Pintu di Perpustakaan Universitas Andalas Menggunakan Metode Servqual. *Media Pustakawan*, 31(1), 29–43. <https://doi.org/10.37014/medpus.v31i1.5109>
- Sari, S., dan Sari, C. I. (2023). Analisis Strategi Pemasaran Menggunakan Metode SWOT dan QSPM Pada PT Bumi Citra Property. 7(2).
- Sibua, A., Umar, A., Sibua, W., dan Weka, D. (2022). *Analysis of Service Quality Using Service Quality (Servqual) and Swot Method in Border Area (Case Study: Pt. Jababeka Morotai). Journal of Industrial Engineering Management*, 7(3), 250–260. <https://doi.org/10.33536/jiem.v7i3.1377>
- Simatupang, R. Y., dan Kurniawan, W. J. (2022). Pengukuran Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Pada Restoran Serbaraso. *Journal of Scientech Research and Development*, 4(1), 70–87. <https://idm.or.id/JSCR/index.php/JSCR>
- Sinawati, S., Saputra, I. T., dan Hafid, M. (2023). Analisa Kualitas Layanan Pada Program Studi Sistem Informasi Menggunakan Metode Servqual Dan Kano. *Sebatik*, 27(1), 1–8. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v27i1.2125>
- Sularto, L. (2021). Analisis Kualitas Layanan Penyedia Data di Indonesia Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 8(1), 41. <https://doi.org/10.25126/jtiik.2020722753>