

**ANALISIS BUDAYA KERJA, EFIKASI DIRI DAN KEPEMIMPINAN SERVANT
TERHADAP KUALITAS LAYANAN SMK GUGUS 2 KOTA
TANGERANG SELATAN**

Maemunah¹, Sri Utaminingsih², Dameis Surya Anggara³

^{1,2,3} Manajemen Pendidikan, Universitas Pamulang

¹maemunah3107@gmail.com, ²dosen00456@unpam.ac.id,

³dosen01330@unpam.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of work culture, self-efficacy, and servant leadership on service quality at Private Vocational High Schools (SMK) Cluster 2 in South Tangerang City. The study employed a quantitative approach using a survey method. The research population consisted of 167 teachers, with a sample of 118 respondents determined using the Slovin formula. Data were collected through a Likert-scale questionnaire that had met the validity and reliability requirements. Data analysis was conducted using descriptive statistics, classical assumption tests, and multiple linear regression analysis with the assistance of SPSS software. The results indicate that work culture, self-efficacy, and servant leadership each have a positive and significant effect on service quality. The contribution of work culture to service quality is reflected by a coefficient of determination (R^2) of 0.177, self-efficacy by 0.231, and servant leadership by 0.119. Simultaneously, work culture and self-efficacy contribute 27.2% to service quality, work culture and servant leadership contribute 20.8%, while self-efficacy and servant leadership contribute 23.8%. Furthermore, the simultaneous analysis of all three independent variables demonstrates a positive and significant effect on service quality, with an F -value of 14.328, which is greater than the F -table value, and a significance level of 0.000 (< 0.05). The coefficient of determination (R^2) of 0.274 indicates that 27.4% of the variance in service quality can be explained by work culture, self-efficacy, and servant leadership, while the remaining 72.6% is influenced by other factors outside the research model. These findings suggest that strengthening work culture, enhancing teachers' self-efficacy, and implementing servant leadership by school principals are important factors in improving the quality of educational services.

Keywords: work culture, self-efficacy, servant leadership, service quality.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh budaya kerja, efikasi diri, dan kepemimpinan servant terhadap kualitas layanan pada SMK Swasta Gugus 2 Kota Tangerang Selatan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian berjumlah 167 guru dengan sampel sebanyak 118 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin. Pengumpulan data

dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert yang telah memenuhi uji validitas dan reliabilitas. Analisis data menggunakan statistik deskriptif, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya kerja, efikasi diri, dan kepemimpinan servant masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Kontribusi budaya kerja terhadap kualitas layanan ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,177, efikasi diri sebesar 0,231, dan kepemimpinan servant sebesar 0,119. Secara simultan, budaya kerja dan efikasi diri memberikan kontribusi sebesar 27,2% terhadap kualitas layanan, budaya kerja dan kepemimpinan servant sebesar 20,8%, serta efikasi diri dan kepemimpinan servant sebesar 23,8%. Pengujian secara simultan terhadap ketiga variabel menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan dengan nilai F_{hitung} sebesar 14,328 lebih besar daripada F_{tabel} dan tingkat signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$). Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,274 menunjukkan bahwa 27,4% variasi kualitas layanan dapat dijelaskan oleh budaya kerja, efikasi diri, dan kepemimpinan servant, sedangkan 72,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan budaya kerja, efikasi diri guru, dan penerapan kepemimpinan servant oleh kepala sekolah merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas layanan di sekolah.

Kata kunci: budaya kerja, efikasi diri, kepemimpinan servant, kualitas layanan.

A. Pendahuluan

Kualitas layanan pendidikan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan, di antaranya budaya kerja, efikasi diri, dan kepemimpinan servant. Budaya kerja merupakan seperangkat nilai, norma, dan kebiasaan yang menjadi pedoman dalam berperilaku di lingkungan kerja. Menurut Marantika et al. (2021), budaya kerja berfungsi sebagai pemersatu organisasi, pengendali perilaku, serta pendorong motivasi kerja yang berdampak pada peningkatan kinerja pegawai. Dalam konteks pendidikan, budaya kerja

yang kuat akan menciptakan lingkungan yang kondusif, meningkatkan kedisiplinan, serta mendorong kolaborasi antar tenaga pendidik, sehingga berdampak positif terhadap kualitas layanan pendidikan. Selain budaya kerja, efikasi diri juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Efikasi diri merupakan keyakinan individu terhadap kemampuan dirinya dalam menyelesaikan tugas dan menghadapi tantangan. Guru yang memiliki efikasi diri tinggi cenderung lebih percaya diri, inovatif, serta

mampu mengelola pembelajaran secara efektif. Penelitian yang dilakukan oleh Halim (2020), Pratomo (2022), serta Sofiatun dan Mansyur (2021) menunjukkan bahwa efikasi diri berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan akademik. Guru dengan efikasi diri tinggi tidak hanya mampu meningkatkan kualitas pembelajaran, tetapi juga memberikan dampak positif terhadap motivasi dan kepuasan peserta didik.

Faktor lain yang tidak kalah penting adalah kepemimpinan servant. Teori kepemimpinan servant pertama kali diperkenalkan oleh Robert K. Greenleaf (1977) menekankan bahwa pemimpin yang baik adalah pemimpin yang mengutamakan pelayanan, pemberdayaan, serta pengembangan bawahan. Selain itu “Seorang pemimpin harus mampu mengambil keputusan dengan cepat, berdasarkan data dan analisis yang akurat, tanpa mengabaikan nilai-nilai kemanusiaan dan etika dalam berorganisasi” (Sri Utmaniningsih, 2025). Dalam konteks pendidikan, kepala sekolah yang menerapkan kepemimpinan servant akan lebih berfokus pada kebutuhan guru dan tenaga kependidikan, sehingga mampu menciptakan

lingkungan kerja yang harmonis, terbuka, dan saling percaya. Kepemimpinan ini juga berperan dalam meningkatkan motivasi kerja serta kualitas layanan pendidikan secara berkelanjutan.

Kualitas layanan pendidikan sendiri dapat diartikan sebagai kemampuan institusi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan secara optimal. Menurut Khaerunnisa et al. (2023), pelayanan merupakan upaya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan secara tepat. Sementara itu, Hidayat (2023) menyatakan bahwa kualitas layanan akademik tercermin dari kemampuan institusi dalam memberikan layanan yang cepat, tanggap, dan memuaskan. Dimensi kualitas layanan meliputi tangible (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati), yang menjadi indikator penting dalam menilai mutu layanan pendidikan.

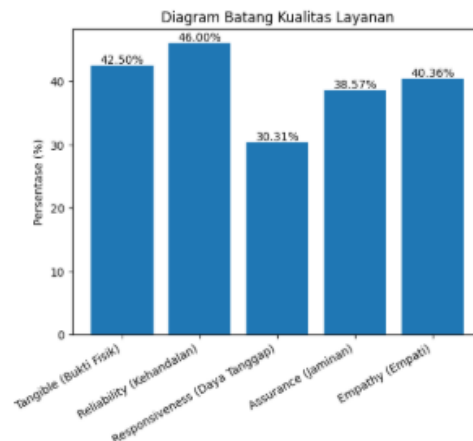
Berbagai penelitian menunjukkan bahwa budaya kerja, efikasi diri, dan kepemimpinan memiliki pengaruh terhadap kualitas layanan pendidikan. Penelitian Sains Rusnadi et al. (2023) menunjukkan

bahwa kualitas layanan guru SMK masih belum optimal dan dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti komunikasi interpersonal dan dukungan organisasi. Penelitian Ima Rahmawati et al. (2024) juga menunjukkan bahwa kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kualitas layanan akademik. Hal ini menunjukkan bahwa faktor internal organisasi memiliki peran penting dalam menentukan kualitas layanan pendidikan.

Namun demikian, sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada sekolah negeri atau hanya mengkaji satu variabel secara terpisah. Penelitian yang mengintegrasikan budaya kerja, efikasi diri, dan kepemimpinan servant secara simultan pada konteks SMK swasta masih terbatas. Padahal, SMK swasta memiliki karakteristik yang berbeda, terutama dalam pengelolaan sumber daya manusia dan kualitas layanan pendidikan.

Fenomena di lapangan menunjukkan bahwa kualitas layanan pendidikan di SMK swasta masih belum optimal. Berdasarkan hasil survei pendahuluan yang dilakukan di SMK Sasmita Jaya 2 terhadap 30 responden. Di bawah ini adalah

diagram dari hasil survei pendahuluan variabel kualitas layanan (Y) dengan menggunakan statistic deskriptif dengan penyajian diagram batang.



Gambar 1. Diagram Kualitas Layanan

Diperoleh bahwa indikator kualitas layanan masih berada pada kategori sedang hingga rendah. Indikator tangible memperoleh persentase sebesar 42,50%, yang menunjukkan bahwa kondisi fasilitas dan sarana prasarana belum sepenuhnya memadai. Indikator reliability sebesar 46% menunjukkan bahwa layanan belum sepenuhnya konsisten. Sementara itu, indikator responsiveness memperoleh nilai terendah sebesar 30,31%, yang menunjukkan rendahnya daya tanggap dalam merespons kebutuhan pengguna layanan.

Selain itu, indikator assurance sebesar 38,57% menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan pengguna

layanan masih belum optimal, sedangkan indikator empathy sebesar 40,36% menunjukkan bahwa perhatian terhadap kebutuhan individu pengguna layanan masih kurang. Secara keseluruhan, data tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan pendidikan masih belum optimal dan memerlukan perbaikan secara menyeluruh.

Permasalahan tersebut diduga disebabkan oleh belum optimalnya budaya kerja, rendahnya efikasi diri guru, serta belum maksimalnya penerapan kepemimpinan servant di lingkungan sekolah. Budaya kerja yang lemah dapat menyebabkan kurangnya kedisiplinan dan kolaborasi. Efikasi diri yang rendah dapat menghambat kreativitas dan inovasi dalam pembelajaran. Sementara itu, kepemimpinan yang kurang berorientasi pada pelayanan dapat menghambat terciptanya lingkungan kerja yang kondusif.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan upaya strategis melalui penguatan budaya kerja yang positif, peningkatan efikasi diri guru melalui pelatihan dan pengembangan profesional, serta penerapan kepemimpinan servant yang berorientasi pada pelayanan dan

pemberdayaan. Dengan pendekatan ini, diharapkan kualitas layanan pendidikan dapat meningkat secara signifikan.

Penelitian ini memiliki kebaruan (novelty) dengan mengintegrasikan tiga variabel utama, yaitu budaya kerja, efikasi diri, dan kepemimpinan servant dalam satu model penelitian untuk menganalisis pengaruhnya terhadap kualitas layanan pendidikan. Selain itu, penelitian ini dilakukan pada konteks SMK swasta di Gugus 2 Kota Tangerang Selatan yang masih jarang diteliti. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan ilmu manajemen pendidikan serta kontribusi praktis bagi sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pendekatan kuantitatif dipilih untuk menganalisis pengaruh budaya kerja, efikasi diri, dan kepemimpinan servant terhadap kualitas layanan pada SMK Swasta Gugus 2 Kota Tangerang Selatan. Metode survei digunakan untuk memperoleh data secara langsung dari responden

melalui penyebaran kuesioner sehingga hubungan antarvariabel dapat dianalisis secara objektif menggunakan teknik statistik.

Populasi penelitian adalah seluruh guru SMK Swasta Gugus 2 Kota Tangerang Selatan yang berjumlah 167 guru. Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh sebanyak 118 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan probability sampling dengan metode proportional random sampling, sehingga setiap guru memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih sebagai sampel sesuai dengan proporsi jumlah guru pada masing-masing sekolah.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang disusun berdasarkan indikator setiap variabel penelitian dengan skala Likert lima tingkat, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu-ragu, setuju, dan sangat setuju. Sebelum digunakan sebagai instrumen penelitian, seluruh butir pernyataan terlebih dahulu diuji validitas menggunakan korelasi Product Moment Pearson dan diuji reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach's Alpha untuk memastikan

bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang memadai.

Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif dan statistik inferensial. Statistik deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik responden serta kecenderungan jawaban pada masing-masing variabel penelitian. Sebelum pengujian hipotesis dilakukan, data terlebih dahulu diuji melalui uji asumsi klasik untuk memastikan bahwa data memenuhi persyaratan analisis regresi linear berganda.

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh budaya kerja, efikasi diri, dan kepemimpinan servant terhadap kualitas layanan. Pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial dianalisis menggunakan uji t, sedangkan pengaruh ketiga variabel secara simultan dianalisis menggunakan uji F. Besarnya kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variasi kualitas layanan dianalisis menggunakan koefisien determinasi (R^2).

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama (H_1), diperoleh nilai t hitung sebesar 4,997 dengan nilai signifikansi $0,019 < 0,05$, sehingga H_1 diterima dan H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan di SMK Swasta Gugus 2 Kota Tangerang Selatan. Selain itu, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,177 menunjukkan bahwa budaya kerja memberikan kontribusi sebesar 17,7% terhadap kualitas layanan, sedangkan 82,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik budaya kerja guru, maka semakin baik pula kualitas layanan yang diberikan kepada peserta didik maupun masyarakat sekolah. Budaya kerja yang tercermin melalui kedisiplinan, kerja sama, komitmen, inovasi, dan profesionalisme mampu meningkatkan tanggung jawab guru dalam melaksanakan tugas pelayanan pendidikan.

Temuan ini sejalan dengan pendapat Marantika et al. (2021). yang menyatakan bahwa budaya kerja merupakan sistem nilai, norma,

dan keyakinan yang membentuk perilaku kerja individu dalam mencapai tujuan organisasi. Demikian pula Ndraha (2024) menjelaskan bahwa budaya kerja merupakan pola pikir dan perilaku yang berkembang dalam organisasi sehingga menjadi pedoman bagi seluruh anggota dalam bekerja. Guru yang memiliki budaya kerja yang baik akan menunjukkan perilaku disiplin, bertanggung jawab, mampu bekerja sama, serta memberikan pelayanan secara profesional sehingga berdampak pada peningkatan kualitas layanan pendidikan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan berbagai penelitian terdahulu yang menyimpulkan bahwa budaya kerja berpengaruh positif terhadap kualitas layanan. Persamaan tersebut menunjukkan bahwa budaya kerja merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas karena mampu membentuk perilaku kerja yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

Dalam kondisi nyata di SMK Swasta Gugus 2 Kota Tangerang Selatan, budaya kerja yang baik tercermin dari kedisiplinan guru dalam melaksanakan pembelajaran, kerja

sama dalam menyelesaikan administrasi sekolah, serta profesionalisme dalam melayani peserta didik. Maka dari itu penguatan budaya kerja melalui pembinaan disiplin, peningkatan komitmen, dan pengembangan inovasi perlu terus dilakukan agar kualitas layanan pendidikan semakin meningkat.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua (H₂), diperoleh nilai t hitung sebesar 5,907 dengan nilai signifikansi $0,002 < 0,05$, sehingga H₂ diterima dan H₀ ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa efikasi diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Nilai koefisien determinasi (R²) sebesar 0,231 menunjukkan bahwa efikasi diri memberikan kontribusi sebesar 23,1% terhadap kualitas layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efikasi diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan dengan nilai signifikansi $0,002 < 0,05$. Dengan demikian hipotesis kedua diterima. Nilai koefisien determinasi sebesar 23,1% menunjukkan bahwa efikasi diri memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap peningkatan kualitas layanan.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa guru yang memiliki keyakinan

tinggi terhadap kemampuan dirinya akan lebih percaya diri dalam menyelesaikan pekerjaan, mampu menghadapi tantangan, serta tetap termotivasi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada peserta didik.

Temuan ini sesuai dengan Sarjani (2021), penilaian individu terhadap kemampuannya dalam melaksanakan tugas tertentu sehingga dapat mencapai keberhasilan yang menyatakan bahwa efikasi diri merupakan keyakinan individu terhadap kemampuannya dalam melaksanakan tindakan yang diperlukan untuk mencapai tujuan tertentu. Guru yang memiliki efikasi diri tinggi akan lebih optimis, tekun, gigih, dan mampu mengatasi berbagai hambatan dalam pekerjaannya sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih berkualitas.

Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa efikasi diri memiliki pengaruh positif terhadap kualitas layanan. Persamaan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa keyakinan terhadap kemampuan diri menjadi modal penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan di lingkungan pendidikan.

Dalam praktiknya, guru di SMK Swasta Gugus 2 Kota Tangerang Selatan yang memiliki efikasi diri tinggi lebih mudah beradaptasi dengan perubahan kurikulum, memanfaatkan teknologi pembelajaran, serta mampu menyelesaikan berbagai permasalahan pelayanan secara mandiri sehingga kualitas layanan menjadi lebih baik.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ketiga (H3), diperoleh nilai t hitung sebesar 0,489 dengan nilai signifikansi $0,626 > 0,05$, sehingga H_3 ditolak dan H_0 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kepemimpinan servant tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan di SMK Swasta Gugus 2 Kota Tangerang Selatan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,119 menunjukkan bahwa kepemimpinan servant hanya mampu menjelaskan 11,9% variasi kualitas layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan servant tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar $0,626 > 0,05$, sehingga hipotesis ketiga ditolak.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan di SMK

Swasta Gugus 2 Kota Tangerang Selatan belum sepenuhnya dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan kepala sekolah. Hal ini dapat disebabkan oleh adanya faktor lain yang lebih dominan, seperti budaya kerja guru, efikasi diri, kompetensi, pengalaman kerja, maupun sistem pelayanan sekolah.

Menurut Rahmawati dkk. (2025), kepemimpinan servant adalah gaya kepemimpinan yang mengutamakan pelayanan, empati, pemberdayaan, dan pengembangan anggota organisasi untuk mencapai tujuan bersama.. Walaupun konsep tersebut diyakini mampu meningkatkan kinerja organisasi, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam konteks penelitian ini pengaruhnya belum terlihat secara langsung terhadap kualitas layanan.

Perbedaan hasil dengan beberapa penelitian terdahulu dapat disebabkan oleh karakteristik responden, budaya organisasi sekolah, maupun kondisi lingkungan kerja yang berbeda. Dengan demikian, kepemimpinan servant tetap penting untuk diterapkan sebagai upaya membangun iklim kerja yang kondusif, meskipun pengaruh

langsung terhadap kualitas layanan belum terbukti secara statistik.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis keempat (H_4), diperoleh nilai R sebesar 0,522, R Square sebesar 0,272, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga H_4 diterima dan H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa budaya kerja dan efikasi diri secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Kedua variabel tersebut mampu menjelaskan 27,2% variasi kualitas layanan, sedangkan 72,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya kerja dan efikasi diri secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Nilai koefisien determinasi sebesar 27,2% menunjukkan bahwa kedua variabel mampu menjelaskan variasi kualitas layanan sebesar 27,2%.

Temuan ini menunjukkan bahwa budaya kerja yang baik akan memberikan hasil yang lebih optimal apabila didukung oleh efikasi diri guru yang tinggi. Guru yang disiplin, profesional, serta memiliki keyakinan terhadap kemampuannya akan mampu memberikan pelayanan pendidikan yang lebih berkualitas.

Secara teoritis, budaya kerja membentuk perilaku kerja, sedangkan efikasi diri menjadi faktor internal yang mendorong individu melaksanakan pekerjaannya secara optimal. Kombinasi kedua faktor tersebut menghasilkan kualitas layanan yang lebih baik dibandingkan apabila hanya salah satu faktor yang ditingkatkan.

Implikasi penelitian ini menunjukkan bahwa sekolah perlu mengembangkan budaya kerja yang positif sekaligus meningkatkan efikasi diri guru melalui pelatihan, pendampingan, dan pengembangan kompetensi secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kelima (H_5), diperoleh nilai R sebesar 0,456, R Square sebesar 0,208, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga H_5 diterima dan H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa budaya kerja dan kepemimpinan servant secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Kedua variabel tersebut mampu menjelaskan 20,8% variasi kualitas layanan. Hasil ini menunjukkan bahwa kepemimpinan kepala sekolah akan lebih efektif apabila didukung oleh budaya kerja yang baik di lingkungan sekolah. Budaya kerja yang positif

mampu menciptakan disiplin, kerja sama, dan profesionalisme, sedangkan kepemimpinan servant memberikan dukungan melalui pemberdayaan dan pelayanan kepada guru.

Walaupun secara parsial kepemimpinan servant tidak berpengaruh signifikan, ketika dikombinasikan dengan budaya kerja pengaruhnya menjadi lebih baik terhadap peningkatan kualitas layanan. Hal ini menunjukkan bahwa budaya organisasi menjadi faktor yang memperkuat efektivitas kepemimpinan dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis keenam (H6), diperoleh nilai R sebesar 0,488, R Square sebesar 0,238, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga H_6 diterima dan H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa efikasi diri dan kepemimpinan servant secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Kedua variabel tersebut mampu menjelaskan 23,8% variasi kualitas layanan. Temuan ini menunjukkan bahwa guru yang memiliki keyakinan tinggi terhadap kemampuan dirinya akan mampu memanfaatkan dukungan

kepemimpinan kepala sekolah secara lebih optimal dalam memberikan pelayanan pendidikan. Efikasi diri menjadi faktor internal, sedangkan kepemimpinan servant merupakan faktor eksternal yang saling melengkapi dalam meningkatkan kualitas layanan.

Sekolah perlu meningkatkan kedua aspek tersebut secara bersamaan agar guru memiliki motivasi, rasa percaya diri, dan dukungan organisasi yang memadai dalam melaksanakan tugas pelayanan pendidikan.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ketujuh (H7), diperoleh nilai F hitung sebesar 14,328 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga H_7 diterima dan H_0 ditolak. Nilai R sebesar 0,523 dan R Square sebesar 0,274 menunjukkan bahwa budaya kerja, efikasi diri, dan kepemimpinan servant secara simultan mampu menjelaskan 27,4% variasi kualitas layanan, sedangkan 72,6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian.

Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan pendidikan merupakan hasil dari sinergi antara budaya kerja yang kuat, efikasi diri guru yang tinggi, dan

kepemimpinan servant yang mendukung. Di antara ketiga variabel tersebut, budaya kerja dan efikasi diri memberikan pengaruh yang lebih dominan, sedangkan kepemimpinan servant berperan sebagai faktor pendukung dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.

Temuan ini memperkuat pandangan bahwa kualitas layanan pendidikan tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor, tetapi merupakan hasil interaksi antara faktor individu, faktor organisasi, dan faktor kepemimpinan. Oleh karena itu, peningkatan mutu layanan di SMK Swasta Gugus 2 Kota Tangerang Selatan perlu dilakukan secara terpadu melalui penguatan budaya kerja, peningkatan efikasi diri guru, serta pengembangan praktik kepemimpinan yang berorientasi pada pelayanan dan pemberdayaan.

D. Kesimpulan

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan budaya kerja terhadap kualitas layanan di SMK Swasta Gugus 2 Kota Tangerang Selatan. Hal ini dibuktikan dengan t hitung $>$ t tabel dan nilai Sig. $<$ 0,05, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Besarnya kontribusi

budaya kerja terhadap kualitas layanan ditunjukkan oleh nilai $R^2 = 0,177$ atau 17,7%.

2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan efikasi diri terhadap kualitas layanan. Hal ini dibuktikan dengan t hitung $>$ t tabel dan Sig. $<$ 0,05, sehingga H_0 ditolak dan H_2 diterima. Nilai $R^2 = 0,231$ menunjukkan kontribusi sebesar 23,1%.

3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kepemimpinan servant terhadap kualitas layanan berdasarkan regresi sederhana. Hal ini dibuktikan dengan t hitung $>$ t tabel dan Sig. $<$ 0,05, sehingga H_0 ditolak dan H_3 diterima. Nilai $R^2 = 0,119$ menunjukkan kontribusi sebesar 11,9%.

4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan budaya kerja dan efikasi diri secara simultan terhadap kualitas layanan di SMK Swasta Gugus 2 Kota Tangerang Selatan. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji F yang menunjukkan nilai signifikansi $<$ 0,05, sehingga H_0 ditolak dan H_4 diterima. Nilai koefisien determinasi ($R^2 = 0,272$) menunjukkan bahwa budaya kerja dan efikasi diri secara bersama-sama memberikan kontribusi sebesar 27,2% terhadap

kualitas layanan, sedangkan 72,8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

5. Terdapat pengaruh positif dan signifikan budaya kerja dan kepemimpinan servant secara simultan terhadap kualitas layanan di SMK Swasta Gugus 2 Kota Tangerang Selatan. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji F yang menunjukkan nilai signifikansi $< 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_5 diterima. Nilai koefisien determinasi ($R^2 = 0,208$) menunjukkan bahwa kedua variabel memberikan kontribusi sebesar 20,8% terhadap kualitas layanan, sedangkan 79,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.
6. Terdapat pengaruh positif dan signifikan efikasi diri dan kepemimpinan servant secara simultan terhadap kualitas layanan di SMK Swasta Gugus 2 Kota Tangerang Selatan. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji F yang menunjukkan nilai signifikansi $< 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_6 diterima. Nilai koefisien determinasi ($R^2 = 0,238$) menunjukkan bahwa efikasi diri dan kepemimpinan servant secara bersama-sama memberikan kontribusi sebesar

23,8% terhadap kualitas layanan, sedangkan 76,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

7. Terdapat pengaruh budaya kerja, efikasi diri, dan kepemimpinan servant secara simultan terhadap kualitas layanan. Hal ini dibuktikan dengan $F_{hitung} = 14,328 > F_{tabel}$ dan $Sig. = 0,000 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_7 diterima. Nilai $R^2 = 0,274$ menunjukkan bahwa ketiga variabel secara bersama-sama menjelaskan 27,4% variasi kualitas layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditiya, V., Ibhar, M. Z., & Nasution, N. A. (2022). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Agung Automall Cabang Dumai. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 4(4), 5728-5728.
- Ali, H., Sastrodiharjo, I., Saputra, F., Besar, G., Ekonomi, F., Bhayangkara, U., & Raya, J. (2022). Pengukuran organizational citizenship behavior: Beban kerja, budaya kerja dan motivasi (Studi literature review). *Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 1(1), 83-93.
- Anggraini, A., & Fauzan, M. (2022). Pengaruh Kompetensi, Efikasi Diri dan Motivasi Kerja Terhadap Komitmen Organisasional (Studi Pada ASN BAPENDA Kota

- Semarang). YUME: Journal of Management, 5(1), 167-174.
- Anigomang, F. R., Tang, S. A., & Maruli, E. (2023). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(1), 698-709.
- Apriliana, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi (Management Ekonomi Dan Akuntansi)*, 11(2), 498-504.
- Aulia, T. N. (2023). PENGARUH EFIKASI DIRI YANG DI MEDIASI OLEH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR TERHADAP KUALITAS LAYANAN PADA PERGURUAN TINGGI SWASTA (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS BINA DARMA).
- Dani, A. R., & Mujanah, S. (2021). Pengaruh Servant Leadership, Beban Kerja Dan Kreativitas Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Perhubungan Kabupaten Bangkalan Madura Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening. *Media Mahardhika*, 19(3), 434-445.
- Dauhan, N. S. (2020). Pengaruh budaya kerja terhadap kinerja guru. In *Social, Humanities, and Educational Studies (SHES): Conference Series (Vol. 3, No. 3, pp. 2301-2306)*.
- Dewi, Y. P., & Mugiarto, H. (2020). Hubungan antara konsep diri dengan efikasi diri dalam memecahkan masalah melalui konseling individu di SMK hidayah Semarang.
- JURNAL EDUKASI: Jurnal Bimbingan Konseling, 6(1), 29-40.
- Falah, M. A. F. (2022). Manajemen sarana prasarana untuk meningkatkan kualitas layanan pengunjung di perpustakaan darul fikri man 1 lamongan. *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, 4(1), 25-35.
- Ferdinandito, A., & Haryani, T. N. (2021). Gaya kepemimpinan servant leadership dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik*, 1(1), 190-202.
- Fitricia, G. M., & Hidayah, A. A. (2024). DIMENSI SERVANT LEADERSHIP DALAM KEPEMIMPINAN BERBASIS BUDAYA LOKAL BANYUMAS CABLAKA. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi*, 26(2), 1-12.
- Hasanah, N. A., & Maunah, B. (2023). Kepemimpinan Transformatif Dan Budaya Kerja. *JoIEM (Journal of Islamic Education Management)*, 4(2), 153-165.
- Jondar, A. (2021). Implikasi kepemimpinan servant dalam bidang pendidikan. *PRAJA observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 1(01), 163-179.
- Jubaedah, J., Suryadi, S., & Santosa, H. (2021). Pengaruh Kompetensi Dan Budaya Kerja Terhadap Prestasi Kerja Guru Di Smpn Kec Jati Asih Kota Bekasi. *Visipena*, 12(1), 67-83.
- Juliana, J., Pramezwary, A., Tanzil, S. T., Angelina, V., & Putro, W. W. W. (2021). Analisis Kualitas Layanan dan Servicescape terhadap Kepuasan Pelanggan

- Mcdonald's Selama Covid-19. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 2(2), 464-528.
- Junaidi, J., & Marantika, A. (2022). Analisis Budaya Kerja, Lingkungan Kerja, Tunjangan Kinerja dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Kerja Serta Implikasi pada Kinerja Pegawai. *ECo-Fin*, 4(3), 143-160.
- Kartiko, A., Rokhman, M., Priyono, A. A., & Susanto, S. (2024). Peningkatan Kinerja Guru Melalui Budaya Organisasi dan Kepemimpinan Servant Kepala Madrasah. *Urwatul Wutsqo: Jurnal Studi Kependidikan Dan Keislaman*, 13(1), 1-14.
- Khaerunnisa, A., Munir, A. R., & Mustafa, F. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian Syariah. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 6(2), 479-492.
- Kholidah, L. N., Wahyudin, U. W., & Yuhana, Y. Y. (2023). Peran Servant Leadership Terhadap Kinerja Guru (Literature Review). *GEOGRAPHY: Jurnal Kajian, Penelitian Dan Pengembangan Pendidikan*, 11(1), 84-96.
- Lestari, H., Rahmawati, I., & Hasanah, S. U. (2024). Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Akademik. *Evaluasi: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 8(2), 221-234.
- Lestari, U. P., Sinambela, E. A., Mardikaningsih, R., & Darmawan, D. (2020). Pengaruh Efikasi Diri dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 3(2), 529-536.
- Leuhery, F. (2024). Analisis Pengaruh Beban Kerja Dan Budaya Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior: Literature Review Manajemen Sumber Daya Manusia. *Jurnal Darma Agung*, 30(1), 1190-1198.
- Maimunah, S. (2020). Pengaruh dukungan sosial dan efikasi diri terhadap penyesuaian diri. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 8(2), 275-282.
- Mawaddah, H. (2021). Analisis efikasi diri pada mahasiswa psikologi unimal. *Jurnal Psikologi Terapan (JPT)*, 2(2), 19-26.
- Mawaddah, R. A., & Sugiharto, T. (2021). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan: Studi Empiris Pada Konsumen E-Travel Agency (Online Travel Agency). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 26(3), 206-222.
- Moron, L. M., Herdi, H., & Rangga, Y. D. P. (2023). Pengaruh budaya kerja terhadap kinerja karyawan Koperasi Simpan Pinjam Ikamala. *Jurnal Kompetitif*, 12(1), 1-14.
- Munif, M., Patoni, A., & Maunah, B. (2023). Pengaruh Dimensi Kepemimpinan Transformational terhadap Budaya Kerja. *JMPI: Jurnal Manajemen, Pendidikan dan Pemikiran Islam*, 1(1), 71-83.
- Ramadhanti, E., & Marlana, N. (2021). Analisis strategi kualitas layanan menggunakan metode importance-performance analysis (ipa). In

- Forum Ekonomi (Vol. 23, No. 3, pp. 431-441).
- Rofiq, I. S., Yuliyzar, I. Y., & Pratala, E. (2021). Pengaruh budaya kerja, pengawasan dan produktivitas terhadap kepuasan kerja karyawan pada pt. Sani indo busana indonesia. *Dynamic Management Journal*, 5(1), 1-12.
- Rohmah, F. N., & Sayuti, A. F. (2021, November). Gaya Kepemimpinan Servant Leadership pada Perguruan Tinggi. In *ICoIS: International Conference on Islamic Studies* (Vol. 2, No. 1, pp. 234-248).
- Ruslan, N. J. B., Nasriani, I., Irma, I., Sallo, A. K. M., Afra, N., & Zulfiqam, A. (2024). Pengaruh Budaya Kerja, Kompensasi dan Etos Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Telkom Mamuju. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 3(2), 1075-1087.
- Rusnadi, S., & Hermawan, A. (2023). Strategi Optimal Peningkatan Kualitas Layanan Guru Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Melalui Penguatan Knowledge Management, Komunikasi Interpersonal, Dukungan Organisasi dan Kepuasan Kerja. *Jurnal Syntax Admiration*, 4(11), 2127-2146.
- Sanjaya, F. A. (2021). Dampak Budaya Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus: PT Kaltrabu Indah Tour & Travel Banjarmasin). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 7(1), 070-082.
- Saragih, I. S., & Suhendro, D. (2020). Pengaruh iklim organisasi sekolah, budaya kerja guru, dan kepuasan kerja terhadap komitmen kerja guru. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 8(1), 44-52.
- Saragih, S., & Siahaan, E. (2021). Pengaruh Stres Kerja, Efikasi Diri dan Kreatifitas Terhadap Kinerja Pegawai Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Djasamen Saragih Pematangsiantar. *J-MIND (Jurnal Manajemen Indonesia)*, 6(2), 90-102.
- Sari, N. I. P., Junita, A., & Ritonga, I. M. (2021). Hubungan kepemimpinan melayani terhadap perilaku OCB dengan pemberdayaan pekerja dan interaksi atasan bawahan sebagai pemediasi serta gender sebagai pemoderasi. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 10(1), 65-76.
- Sasongko, S. R. (2021). Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (literature review manajemen pemasaran). *Jurnal ilmu manajemen terapan*, 3(1), 104-114.
- Selvia, T. A., Putra, S. A., & Badrun, M. (2024). Peran Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Budaya Kerja Para Guru Sekolah Dasar. *Manajemen Pendidikan*, 209-223.
- Sitawati, A. D. (2022). KONTRIBUSI SPIRITUALITAS TEMPAT KERJA TERHADAP KINERJA DILIHAT DARI BUDAYA KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI GURU SMA/SMK SE-KECAMATAN SALAMAN

- KABUPATEN MAGELANG
(Doctoral dissertation, Skripsi,
Universitas Muhammadiyah
Magelang).
- Songko, M., & Sulthon, A. A. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jama'ah Umrah Jasmine Tour dan Travel Surabaya. *Al-Iqtiṣādīe: journal of islamic banking and shariah economy*, 1(1), 1-24.
- Sukartini, S., & Gaol, P. L. (2022). Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kelurahan Pejagalan Kota Administrasi Jakarta Utara. *Jurnal Sumber Daya Aparatur*.
- Susanto, E. (2018). Pengaruh Efikasi Diri, Disiplin Kerja Dan Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas Di Kecamatan Lempuing Jaya Kabupaten Ogan Komering Ilir. *Derivatif: Jurnal Manajemen*, 12(2).
- Tanjung, R., Arifudin, O., Sofyan, Y., & Hendar, H. (2020). Pengaruh penilaian diri dan efikasi diri terhadap kepuasan kerja serta implikasinya terhadap kinerja guru. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 4(1), 380-391.
- Triwijayanti, N., Sanoto, H., & Paseleng, M. (2022). Pengaruh kualitas layanan pendidikan, budaya sekolah, citra sekolah terhadap kepuasan orang tua. *Scholaria: Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 12(1), 74-80.
- Wibowati, J., & Octarinie, N. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15-31.
- Widjaja, Y. R. (2024). Kepemimpinan Servant Leadership dalam Meningkatkan Loyalitas Karyawan. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 4(2), 986-993.
- Yuliana, L., & Mardiyana, Z. (2021). Peran Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan. *Jambura Journal of Educational Management*, 53-68.
- Yulianti. (2025). Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah, Kompetensi Guru, Budaya Sekolah, Terhadap Layanan Pendidikan Di Sekolah Dasar Negeri Kecamatan Bogor Selatan (Proposal Skripsi). Universitas Pamulang.
- Zubaidah, S., Gunawan, H. I., & Dadang, D. (2024). Strategi Peningkatan Kualitas Layanan melalui Penguatan Budaya Organisasi, Kepemimpinan Transformational, dan Efikasi Diri (Studi Empirik Menggunakan Teknik Analisis Jalur pada Guru SMK Swasta di kota Tangerang Selatan). *Aufklarung: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora*, 4(4), 1-4.