



## Pelaksanaan Layanan Bursa Kerja Khusus (BKK) dalam Upaya Meningkatkan Keterserapan Lulusan

Neni Triana<sup>✉</sup>, Nina Oktarina, Fahrur Rozi

DOI: 10.15294/eeaj.v10i1.28385

Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, Semarang, Indonesia

### Sejarah Artikel

Diterima: 20 Februari, 2021  
Disetujui: 26 Februari, 2021  
Dipublikasikan: 17 Maret, 2021

### Keywords

*Graduates Absorption; Services; Special Job Exchanges*

### Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan layanan BKK pada SMK Widya Praja Ungaran, hambatan yang sering terjadi dalam pelaksanaan layanan, dan upaya yang dilakukan dalam meningkatkan keterserapan lulusan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, dokumentasi, dan wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan dalam meningkatkan keterserapan lulusan yaitu keandalan dalam memberikan layanan dibuktikan dengan pembagian tugas yang jelas, daya tanggap yang diberikan dengan cepat dan tepat saat terjadi keluhan oleh lulusan maupun DU/DI, bukti fisik ditunjukkan dengan fasilitas layanan dengan memanfaatkan sarana dan prasarana yang ada disekolah, empati yang ditunjukkan melalui motivasi siswa untuk memasuki DU/DI, serta jaminan yang diberikan yaitu membekali lulusan dengan keterampilan dan membuat sertifikat kompetensi keahlian yang telah bekerjasama dengan Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP). Kendala yang sering dihadapi dari dalam yaitu kurangnya sarana prasarana dan dari luar yaitu kurangnya variasi perusahaan. Upaya yang dilakukan yaitu dengan mengoptimalkan sarana prasarana yang ada dan meningkatkannya dan memperbanyak jaringan kerjasama dengan DU/DI. Simpulan penelitian ini adalah pelaksanaan layanan BKK SMK Widya Praja Ungaran sudah berjalan dengan baik dengan memperhatikan aspek-aspek layanan, meskipun masih terdapat kendala yang dilakukan untuk meningkatkan keterserapan lulusan.

### Abstract

*The objectives of this study were to find out the implementation of Special Job Exchange services in the Widya Praja Ungaran Vocational High School, to find out the obstacles that often occur in the implementation of services, and to find out the efforts that was made to improve the absorption of graduates. The type of this research was a qualitative approach. Data collection methods were observation, documentation, and interview. The results of this study indicated that the implementation of services in improving graduate absorption are reliability in providing services that is evidenced by a clear division of tasks, responsiveness that was given quickly and precisely when complaint occur by graduates or business and industry, tangible is indicated by service facilities by utilizing existing facilities and infrastructure in the school, empathy is shown through the motivation of students to enter business and industry, and guarantees was provided by equipping graduates with skills and creating expertise competency certificates that have collaborated with the Professional Certification Institute. The constraint that are often faced from the inside is lack of infrastructure and from the outside, is lack of company variation. There are some efforts was made for it, by optimizing the existing infrastructure and improving it and increasing the network of cooperation with business and industry. It can be concluded that the implementation of Special Job Exchange services at Widya Praja Ungaran Vocational High School has been going well with paying attention to the service aspects, although there are still obstacles that was run to improve graduates' absorption.*

### How to Cite

Triana Neni, Oktarina Nina & Rozi Fahrur. (2021). Pelaksanaan Layanan Bursa Kerja Khusus (Bkk) dalam Upaya Meningkatkan Keterserapan Lulusan. *Economic Education Analysis Journal*, 10 (1), 116-129.

© 2021 Universitas Negeri Semarang

<sup>✉</sup> Alamat Korespondensi:  
Gedung L2 Lantai 1 FE Unnes  
Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang, 50229  
E-mail: nenitriana01@gmail.com

## PENDAHULUAN

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) merupakan salah satu lembaga pendidikan yang bertujuan untuk menciptakan lulusan yang siap bekerja sesuai dengan bidang keahlian yang dimiliki. SMK memiliki fokus program studi yang ditawarkan kepada siswa sesuai dengan bakat minat siswa. SMK juga memiliki peranan yang sangat penting dalam fungsinya mencetak lulusan yang berkompeten untuk menunjang pembangunan nasional.

Menurut Dikmenjur (2008) tujuan SMK sesuai dengan kurikulum SMK yaitu menciptakan lulusan yang dapat: 1) memasuki lapangan kerja dan mengembangkan sikap profesional, 2) mampu memilih karier, mampu berkompetensi dan mengembangkan diri, 3) menjadi tenaga kerja tingkat menengah untuk mengisi kebutuhan dunia usaha/ dunia industri saat ini dan masa yang akan datang, dan 4) menjadi tenaga kerja yang produktif, adaptif, dan kreatif.

Semakin tahun peminat SMK pun semakin meningkat, sehingga keberadaan SMK menjadi diperhitungkan dalam dunia pendidikan. Oleh karena itu, upaya pemerintah untuk mengubah proporsi perbandingan antara SMA dan SMK menjadi 30:70. Artinya memang SMK memiliki andil yang cukup besar dalam mencetak lulusan khususnya untuk siap bekerja sesuai dengan tujuan SMK tersebut. Departemen Pendidikan dan Kebudayaan (Depdikbud) pada skripsi Oktaviani (2012) menyatakan bahwa salah satu indikator kesuksesan sebuah lembaga pendidikan kejuruan bukan hanya dinilai dari perolehan nilai dalam Ujian Akhir Nasional dengan tingkat kelulusan tinggi, namun juga ditentukan seberapa besar lulusan dapat terserap di dunia kerja.

Maka untuk menyalurkan lulusannya tersebut SMK harus dapat mengelola kegiatan konkrit dalam melayani siswa yang telah menempuh pendidikan. Salah satu wujud dari kegiatan tersebut adalah Bursa Kerja Khusus (BKK) di sekolah. Berdasarkan Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi RI, Dirjen Bi-

napenta (2001: 3) memberikan rumusan bahwa Bursa Kerja Khusus adalah Bursa Kerja di Satuan Pendidikan Menengah, di Satuan Pendidikan Tinggi dan di Lembaga Pelatihan yang melakukan kegiatan memberikan informasi pasar kerja, pendaftaran pencari kerja, memberi penyuluhan dan bimbingan jabatan serta penyaluran dan penempatan pencari kerja.

Adanya program bursa kerja pada sekolah ini bertujuan agar dapat mendekatkan antara peluang kerja yang ada dengan SDM yang tersedia. Selain hal tersebut BKK dapat menawarkan lulusan ke dunia kerja dan dunia industri berdasarkan data kelulusan menurut program studi. Sedangkan dari pihak dunia usaha dan dunia industri menawarkan lowongan pekerjaan pada BKK. Berdasarkan keputusan Direktur Jenderal Pembinaan Penempatan Tenaga Kerja (Dirjen Binapenta) No. Kep. 4587/BP/1994 menetapkan bahwa Bursa Kerja Khusus (BKK) adalah sebuah lembaga yang dibentuk di Lembaga Pendidikan Menengah, Lembaga Pendidikan Tinggi, dan Lembaga Pelatihan Kerja sebagai unit pelaksana yang memberikan pelayanan dan informasi lowongan kerja, pelaksana pemasaran, penyaluran dan penempatan tenaga kerja.

BKK dibentuk atas dasar Perjanjian Kerjasama antara Depdikbud dan Depnaker RI Nomor: 076/U/1993 dan Nomor: Kep. 215.MEN/1993 tentang Pembentukan Bursa Kerja di Satuan Pendidikan Menengah dan Tinggi. Peranan BKK dalam menyalurkan lulusan ini menjadi perhatian penting bagi sekolah khususnya dalam pelaksanaan layanan BKK. Sekolah memiliki sumber daya yang berbeda-beda dalam pelayanan BKK. Walaupun demikian SMK harus dapat melayani kebutuhan lulusan dengan baik sesuai tujuan yang telah tersebut diatas.

Layanan merupakan kegiatan yang dilakukan dengan memberikan fasilitas, keyakinan, rasa nyaman dan menangani segala sesuatu yang dibutuhkan pelanggan oleh pihak penyedia layanan kepada pelanggannya agar tercipta suatu kepuasan. Pelanggan yang dimaksud dalam lingkup lembaga pendidikan

di sini yaitu siswa atau lulusan. Sebisa mungkin sekolah harus dapat melakukan layanan terbaik. Sallis (2012) menyatakan bahwa dalam dunia pendidikan yang termasuk pelanggan dalam adalah pengelola institusi pendidikan itu sendiri, misalkan manajer, guru, staf, dan penyelenggara institusi. Sedangkan yang termasuk pelanggan luar adalah masyarakat, pemerintah dan dunia industri.

Memposisikan institusi pendidikan sebagai industri jasa harus memenuhi standar mutu yang dapat disebut sebagai *Total Quality Management*. Standar mutu pelayanan diukur dengan kriteria yang sesuai dan tepat dalam pembuatan serta penggunaan. Sehingga dalam persepsi muncul kepuasan pelanggan, meningkatnya minat, dan harapan. Dalam keadaan yang sesungguhnya, profil lulusan dari suatu institusi pendidikan yang sesuai dengan kualifikasi tujuan pendidikan, yang berbentuk standar kemampuan dasar berupa kualifikasi akademik minimal yang dikuasai oleh peserta didik. Sedangkan dalam persepsinya pendidikan merupakan kepuasan serta bertambahnya minat pelanggan eksternal terhadap lulusan institusi pendidikan.

BKK yang ada di SMK Widya Praja Ungaran bernama BKK Mandiri. Walaupun BKK Mandiri sekolah swasta, namun BKK masuk ke dalam program *pilot project* Jawa Tengah. Ada beberapa BKK SMK di Jawa Tengah yang masuk dalam program ini, diantara delapan sekolah SMK Widya Praja termasuk didalamnya. *Pilot project* yang sedang digarap adalah adalah Bursa Kerja *Online* (BKOL). Disamping itu, BKK Mandiri yang dimiliki SMK Widya Praja Ungaran juga aktif dalam menyalurkan lulusan termasuk ikut membantu penyaluran lulusan dari sekolah lain.

BKK berperan aktif dalam memberikan layanan terutama menyalurkan lulusan. Dengan memberikan informasi kerja dan melakukan kegiatan perekrutan ini dilakukan dengan kerjasama dengan perusahaan mitra sekolah. banyaknya variasi jurusan juga akan menambah variasi keterampilan lulusan. Sehingga perusahaan dapat memilih kriteria seperti apa untuk lulusan yang akan direkrut sesuai kebu-

tuhan perusahaan.

Pelaksanaan layanan BKK berjalan selaras dengan visi sekolah. Berdasarkan pengamatan peneliti diketahui bahwa visi SMK Widya Praja Ungaran yaitu terselenggaranya layanan prima dalam belajar dan berlatih yang bermutu untuk bekal bekerja dan mandiri serta mengembangkan karir. Ini berarti SMK Widya Praja benar-benar menjadikan layanan sebagai acuan dalam melaksanakan tujuan pendidikan kejuruan. Hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Ibu Lies. Soepriyatiningrum sebagai Sekretaris BKK pada hari Kamis 21 Desember 2017 menyatakan bahwa: Pelaksanaan BKK di SMK Widya Praja sudah masuk pada rencana program kerja. BKK itu sendiri sudah memiliki struktur yang jelas. Mulai dari Pembina Teknis oleh Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Semarang, Pelindung oleh Kepala Sekolah Drs. Eko Sutanto, Penanggung Jawab dari Waka Humas Drs. Yatto, Ketua BKK Mandiri Endang Wahyuningsih, S.Pd Ek, Sekretaris Lies. Soepriyatiningrum, Bendahara Farida Aryani, Informasi Kerja Drs. Toni Eko Susilo dan Dra. Purwanti, Diklat dan Bimbingan Ketua Paket Keahlian, serta Petugas Administrasi M. Hamam Chanafi.

Adanya struktur organisasi dapat mempermudah koordinasi dari setiap unit kerja BKK. Pembagian tugas atau wewenang menjadi jelas sehingga akan mempermudah pelaksanaan layanan. Selain struktur organisasi, BKK memiliki program kerja yang setiap tahunnya dilaksanakan seperti yang diungkapkan Ibu Lies bahwa beberapa program kerja BKK diantaranya yaitu sosialisasi pengenalan BKK, sosialisasi lowongan pekerjaan, kerjasama dengan dunia usaha dan dunia industri, dan informasi lainnya yang dibutuhkan lulusan yang akan memasuki dunia kerja. Kegiatan semacam ini biasanya dilakukan di Aula sekolah.

Semua program yang dilaksanakan adalah untuk menjangkau keterserapan lulusan dalam dunia usaha maupun dunia industri. Adanya sosialisasi lowongan pekerjaan akan memberikan manfaat yang baik bagi lulusan

untuk dapat memilih pekerjaan sesuai bidang keahlian yang dimiliki.

Dilihat dari segi keandalan (*reliability*), BKK SMK Widya Praja selalu berusaha memotivasi siswa agar dapat menggunakan layanan yang diberikan dengan sebaik mungkin. Salah satu layanan yang harus diberikan yaitu layanan BKK. Layanan BKK digunakan sebagai solusi pencarian kerja atau informasi kerja bagi siswa atau lulusan. Oleh karena itu, sekolah harus mampu untuk memberikan layanan sebaik-baiknya, karena hal ini dapat memacu keyakinan atau memotivasi siswa untuk memberikan jaminan (*assurance*), sehingga siswa atau lulusan tidak meragukan kualitas jasa dari BKK itu sendiri.

Pelaksanaan BKK pada SMK Widya Praja dilakukan pada ruang administrasi yakni Tata Usaha sekolah. BKK tidak mempunyai ruang khusus untuk pelaksanaan layanan administrasi. Semua layanan administrasi terfokus pada satu ruangan. Pelayanan tetap dilakukan dengan baik walaupun dengan sederhana pada satu ruang saja. Sebagian besar petugas layanan administrasi BKK adalah petugas tata usaha sehingga ini akan lebih menghemat tempat.

Adanya bukti fisik (*tangible*) harus diperhatikan khususnya dalam aspek pemberian layanan. Hal ini berkaitan dengan kebutuhan pelanggan yang berfokus pada fasilitas seperti gedung dan ruangan, sarana komunikasi dan lain-lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Menurut Zeithaml, dkk., dalam Tjiptono (2001), "bukti fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Bukti fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan". Adanya daya tanggap (*responsiveness*) dalam menangani pelayanan merupakan salah satu aspek penting yang harus diperhatikan, apalagi di suatu Tata Usaha memiliki pekerjaan administrasi yang sangat banyak.

SMK Widya Praja Ungaran selalu meluluskan siswa yang cukup banyak dari bidang studi atau jurusan setiap tahunnya. Sejauh ini keterserapan lulusan cukup sesuai dengan kompetensi keahlian yang dimiliki. Hal ini di-

tunjukkan dengan keterserapan lulusan atau siswa pada jurusan Tata Boga dan Tata Busana, telah sesuai dengan bidangnya. Sedangkan, untuk jurusan Administrasi Perkantoran dan Akuntansi masih kurang sesuai dengan kompetensi atau keahliannya. Dan dua jurusan lain yaitu Multi media dan Teknik Sepeda Motor masih jurusan baru, jadi masih belum ada lulusan. Walaupun demikian BKK SMK Widya Praja tetap melakukan pendampingan dan penyaluran lulusan dengan menjamin setiap siswa yang telah lulus untuk dapat terjun pada perusahaan yang telah bekerja sama dengan sekolah.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk mengkaji permasalahan pelaksanaan layanan administrasi Bursa Kerja Khusus (BKK), dan hambatan serta upaya yang dilakukan dalam pelaksanaan layanan BKK pada SMK Widya Praja Ungaran.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Alasan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena permasalahan pelaksanaan layanan BKK pada SMK Widya Praja Ungaran tidak berkenaan dengan angka-angka, tetapi mendeskripsikan secara jelas dan terperinci serta memperoleh data yang mendalam dari fokus penelitian. Hasil dari penelitian kualitatif selalu berusaha mengungkap suatu masalah, keadaan, atau peristiwa yang sebenarnya. Lokasi penelitian ini berada di SMK Widya Praja Ungaran yang berlokasi di Jalan Gatot Subroto 63 Ungaran, kab. Semarang. Subjek dalam penelitian ini yaitu orang yang ahli adalah Ketua BKK dan Kepala Sekolah. Kemudian orang yang memiliki kepentingan yaitu siswa atau lulusan. Serta orang yang terlibat yaitu Ketua Jurusan, Waka Humas, perusahaan mitra, staff administrasi sekolah.

Untuk mendapatkan data yang diperlukan, teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pada tahap observasi penelitian ini,

peneliti mengamati secara langsung untuk memperoleh informasi yang diperlukan mengenai pelaksanaan layanan administrasi BKK. Adapun hal-hal yang akan diamati meliputi fasilitas penunjang pelaksanaan BKK, pedoman pelaksanaan kerja BKK, dan data keterserapan lulusan. Kemudian data dipadukan dengan data yang diperoleh dari wawancara dan dokumentasi.

Kemudian penelitian ini dilakukan dengan wawancara terstruktur yaitu peneliti dalam melakukan wawancara menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan data. Dokumentasi dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data yang telah tersedia dalam bentuk arsip, seperti: struktur organisasi, uraian tugas, tata tertib pelaksanaan layanan administrasi BKK serta arsip-arsip lain yang berkaitan dengan peneliti.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tampubolon (2001: 69) menyatakan bahwa sekolah pada dasarnya industri jasa. Layanan yang diberikan oleh sekolah akan sangat menentukan, oleh karena itu sumber daya yang dimiliki sekolah dalam pelaksanaan layanan sangat diperhatikan. Produk jasa dapat berhubungan dengan produk fisik maupun tidak. Dari definisi di atas dapat dinyatakan bahwa ada lima aspek penting dalam pelaksanaan layanan: 1) aspek keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan percaya, 2) daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat, 3) bukti fisik (*tangible*) yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan media komunikasi, 4) empati (*emphaty*) yaitu syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan, 5) Jaminan (*assurance*) yaitu pengetahuan terhadap produk secara tepat, kesopansantunan karyawan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dan kemampu-

an dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap perusahaan.

Hal – hal yang telah dikemukakan oleh Tampubolon (2001) tersebut merupakan dasar dalam pelaksanaan layanan BKK yang telah direncanakan oleh BKK Mandiri SMK Widya Praja Ungaran. Hal ini berkaitan dengan pelaksanaan layanan BKK dalam upaya meningkatkan keterserapan lulusan.

BKK dalam melaksanakan layanan harus memperhatikan aspek keandalan. Keandalan merupakan kemampuan dalam memberikan layanan secara tepat dan percaya. Dengan menunjukkan kemampuan dalam memberikan layanan tentunya akan memberikan dampak positif bagi BKK. Pengguna jasa atau layanan menjadi percaya sehingga tak ragu dalam menggunakan jasa BKK. Kemampuan yang ditunjukkan BKK SMK Widya Praja Ungaran dalam melaksanakan layanan inisudah terprogram. Adanya program kerja yang telah disusun digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan layanan. Kemudian pembagian tugas kerja yang jelas akan mempermudah dalam memahami dan melaksanakan layanan BKK. Kemampuan setiap personil BKK akan terbagi dengan jelas dimulai dari tugas dan tanggung jawab dari masing-masing pengurus. Dengan begitu pelaksanaan layanan BKK dapat dilakukan dengan baik sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan yang dapat mendukung kegiatan penyaluran lulusan dengan baik.

Hasil penelitian ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Atikah (2017) menyatakan bahwa keandalan berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan diterima. Nilai koefisien regresi keandalan menunjukkan angka yang positif dan nilai signifikansi diterima, hal ini diartikan pengaruh kecermatan, standar pelayanan, kemampuan, dan keahlian yang dimiliki pegawai dalam melakukan pelayanan yang tinggi akan meningkatkan kepuasan mahasiswa. Kemampuan dalam memberikan layanan akan memberikan kepuasan bagi penerima layanan.

Sedangkan dalam pelaksanaan layanan BKK SMK Widya Praja Ungaran juga mam-

pu menjalin hubungan kerjasama dengan pihak internal sekolah seperti bagian humas dan jurusan maupun pihak eksternal yakni perusahaan atau instansi mitra sekolah. kerjasama ini diperlukan dengan tujuan untuk penyaluran lulusan. Dunia usaha dan dunia industri sekitar terutama yang banyak menyerap lulusan sebagai tenaga kerja. Maka sekolah melalui BKK hadir sebagai jembatan untuk menyalurkan lulusan agar dapat bekerja sesuai dengan bekal yang diberikan ketika sekolah. Dengan pihak internal sekolah, BKK SMK Widya Praja Ungaran melakukan pembagian kerja dengan jurusan. Dimana jurusan menjalankan tugasnya mulai dari pendampingan siswa, menentukan kurikulum yang sesuai, dan memotivasi siswa di jurusan untuk memasuki dunia kerja maupun dunia industri dan perguruan tinggi.

Penelitian Sulistyowati (2016) menunjukkan bahwa variabel budaya organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Bursa Kerja Khusus (BKK) dalam menyalurkan lulusan memasuki dunia kerja SMK se-Kabupaten Wonosobo secara parsial. Hal ini berarti semakin baik budaya organisasi, maka akan semakin baik pula kinerja BKK, dan sebaliknya semakin tidak baik budaya organisasi, maka akan semakin tidak baik pula kinerja BKK.

BKK dalam melaksanakan layanan juga harus memperhatikan aspek daya tanggap. Memberikan daya tanggap berarti membantu pelanggan dengan melayani secara tepat dan cepat. Menanggapi setiap keluhan maupun kemauan pelanggan semua direspon dengan cepat dan tepat. Pelaksanaan layanan BKK harus mampu menjawab setiap permintaan siswa atau lulusan. Setiap lulusan jika memiliki keluhan dalam mencari pekerjaan, maupun saat mendapat kendala dalam bekerja bisa dikonsultasikan dengan BKK. Contohnya ketika ada lulusan yang sudah tersalurkan ke perusahaan dan saat bekerja gajinya tidak sesuai dengan kesepakatan awal, BKK dapat membantu dengan memberikan solusi dan komunikasi dengan pihak perusahaan terkait. Ataupun saat lulusan belum menemukan

lapangan pekerjaan, BKK akan membantu menyalurkan lulusan tersebut ke perusahaan yang tersedia.

Daya tanggap BKK SMK Widya Praja sudah sesuai dengan teori Tampubolon (2001) yang menyatakan bahwa sekolah memberikan tanggapan atau jawaban terhadap permintaan atau pertanyaan pelanggan, selain itu pula guru memberikan perhatian dan respon yang cepat dan tepat terhadap kesulitan yang dihadapi siswa. Hal ini berarti BKK sudah memperhatikan aspek daya tanggap dalam memberikan layanan BKK baik itu kepada siswa atau lulusan, maupun kepada perusahaan mitra sekolah.

Guntara (2017) menyatakan bahwa pengelola perpustakaan sudah cukup sabar dan responsif dalam memberikan pelayanan kepada setiap pengunjung perpustakaan. Selain itu pengelola perpustakaan bersikap ramah dan sopan ketika pengunjung membutuhkan bantuan seperti membimbing pengunjung ketika mencari kode klasifikasi buku yang diinginkan. Sedangkan pengetahuan (*knowledge*) mendapat persentase skor terendah, dengan kriteria kurang baik.

BKK SMK Widya Praja Ungaran memiliki program kerja untuk menyalurkan lulusan pada dunia usaha maupun dunia industri. Untuk melaksanakan semua program kerja ini, sebagai wujud layanan BKK harus memperhatikan bukti fisik. Berkaitan dengan bukti fisik ini berarti BKK harus mampu menampilkan kualitas fisik, peralatan, personil maupun media komunikasi. Sarana dan prasarana pendukung pelaksanaan layanan BKK dibutuhkan demi tercapainya tujuan BKK. Fasilitas fisik akan memberikan kesan positif pada pelanggan. Oleh karena itu BKK harus mampu menampilkan yang terbaik dimata pengguna jasanya.

BKK SMK Widya Praja Ungaran memiliki ruangan pendampingan yang bisa dilakukan secara langsung di ruang Ketua BKK yang untuk sementara ini masih bergabung dengan Waka Humas. Adanya ruang untuk BKK tentunya akan meningkatkan kinerja dari BKK itu sendiri. Adapun untuk memp-

roses administrasi seperti surat menyurat dan berkas bisa dilakukan pada ruang Tata Usaha. Beberapa personil BKK juga mengurus tata usaha. Dalam hal ini, tugas dari BKK dan tata usaha dipisahkan. Bagian khusus tata usaha dalam mengelola administrasi dilakukan oleh Ibu Lies. Soepriyatiningrum. Kemudian untuk bagian keuangan dikelola oleh Ibu Farida Aryani. Sementara itu ada juga teknisi sekolah yang sekaligus merangkap pada bagian administrasi dan informasi oleh bapak M. Hamam Chanafi. Pada akhirnya pembagian tugas yang jelas ini dan penggunaan ruangan yang walaupun digunakan secara bersamaan akan mampu melaksanakan layanan administrasi BKK.

Sesuai dengan penelitian Yusen (2014) yang menyatakan bahwa tata ruang kantor berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja kantor. Dan jika kondisi tata ruang kantor yang disajikan semakin baik, maka kinerja karyawan akan semakin meningkat. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa tata ruang kantor berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan tata usaha SMPN 1 Lamongan terbukti kebenarannya. Jadi untuk fasilitas fisik seperti ruangan BKK akan mempengaruhi kinerja pegawai yang dalam hal ini adalah melaksanakan layanan BKK. Berarti akan memberikan dampak dalam proses pelaksanaan layanan tersebut berjalan. Begitu pula dengan peralatan yang ada atau yang digunakan, apabila memiliki peralatan yang memadai maka akan menunjang layanan yang diberikan BKK.

Selain bukti fisik seperti ruangan yang telah dijelaskan diatas adalah sebagai wujud untuk mempermudah pelaksanaan layanan yaitu dengan adanya fasilitas sekolah seperti memberikan layanan berupa informasi online. Adanya web sekolah dimanfaatkan pula oleh BKK dalam memberikan informasi kepada siswa maupun lulusan. Dengan memberikan layanan informasi ini akan mempermudah siswa atau lulusan dalam mengkasusnya. Berdasarkan informasi yang didapat oleh peneliti, adapun media yang digunakan dalam menyebarkan informasi seperti info lowongan kerja,

info perguruan tinggi, draf contoh pembuatan surat lamaran kerja dapat diakses melalui web sekolah, facebook, whatsapp, dan grup alumni dengan wali kelas. Hal lain yang dilakukan BKK dalam memberikan kemudahan layanan juga sempat dilakukan kerjasama dengan Udinus untuk media SMS Getway. Adanya layanan seperti ini tentunya akan mempermudah menyebarkan informasi kepada siswa maupun lulusan, namun cara ini memang belum sepenuhnya optimal.

Bukti fisik yang dijelaskan diatas didukung oleh penelitian Chasanah (2017) yang menunjukkan bahwa indikator tersebut masuk dalam kategori mendukung yaitu sebesar 64%, terbukti dengan tersedianya alat kerja operasional seperti mesin kantor yang berfungsi dengan baik dan tersedianya ATK secara lengkap, serta fasilitas alat kerja yang ada dapat membantu pegawai memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sehingga mampu mencapai target kerja yang telah ditentukan.

Empati merupakan wujud perhatian yang diberikan dari perusahaan kepada pelanggan. Hal ini sangat membantu pelanggan dalam menghadapi masalah-masalah maupun memberikan kemudahan dan merasa kebutuhan yang diharapkan dapat terpenuhi. Pada BKK SMK Widya Praja Ungaran dalam memberikan layanan harus memperhatikan aspek ini. BKK sebagai wadah untuk menyalurkan lulusan memiliki peran yang sangat besar dan erat kaitannya dalam memberikan segala kebutuhan siswa atau lulusan. BKK harus mampu merencanakan program yang dapat memberikan motivasi atau dorongan kepada lulusan agar nantinya tujuan dari BKK dan tujuan sekoah dapat tercapai. Memahami setiap keluhan yang dialami lulusan merupakan salah satu wujud empati yang ditunjukkan BKK dalam mengatasi masalah mengenai pekerjaan. Beberapa masalah yang timbul saat memasuki dunia kerja oleh lulusan dapat dikonsultasikan dengan BKK. Misalnya mengenai keterlambatan pembayaran atau gaji, dan kompetensi yang kurang sesuai. BKK hadir untuk memberikan solusi

dari setiap masalah lulusan tersebut. Atau-pun kegiatan lain misalnya jika memperoleh keluhan dari perusahaan mitra ini juga harus dilayani dengan baik oleh sekolah. misalnya ada lulusan yang kurang sesuai dalam melaksanakan pekerjaan dan meminta sekolah untuk membimbing kembali maka BKK juga akan berkoordinasi dengan jurusan terkait untuk melatih lulusan tersebut. Dan apabila dari perusahaan meminta untuk menyeleksi lulusan yang sesuai bidang kerja yang dibutuhkan perusahaan maka BKK segera melaksanakan seleksi tersebut.

Penelitian lain yang senada oleh Atikah (2017) menyatakan bahwa empati berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan diterima. Angka 3,910 ini menunjukkan besarnya pengaruh empati terhadap kepuasan mahasiswa. Penerimaan H4 mengidentifikasi bahwa pengaruh mendahulukan pelanggan, tidak diskriminatif, dan menghargai pelanggan yang dimiliki pegawai dalam melakukan pelayanan yang tinggi akan meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Selain mendahulukan kepentingan lulusan maupun perusahaan mitra dalam aspek empati ini, kegiatan BKK dalam penyaluran lulusan diantaranya memberikan motivasi kepada siswa atau lulusan sebagai pondasi untuk memasuki dunia kerja maupun dunia industri (DU/DI). Pengenalan DU/DI ini dilakukan agar anak-anak mengetahui bagaimana dan apa saja yang harus dipersiapkan. Memberikan dorongan motivasi ini sebagai wujud perhatian BKK dalam membekali lulusan yang harus siap terjun ke dunia kerja. Adapun hal yang dilakukan BKK untuk memotivasi siswa diantaranya memberikan bimbingan karir, karena berdasarkan informasi yang peneliti terima masih seringkali siswa setelah lulus masih mau bermain-main dan menyenangkan diri terlebih dahulu, tidak langsung memasuki dunia kerja. BKK selalu memberikan program rekrutmen secara langsung disekolah. Proses rekrutmen dilaksanakan setelah ujian nasional selesai. Biasanya perusahaan mitra akan datang ke sekolah untuk melakukan tes,

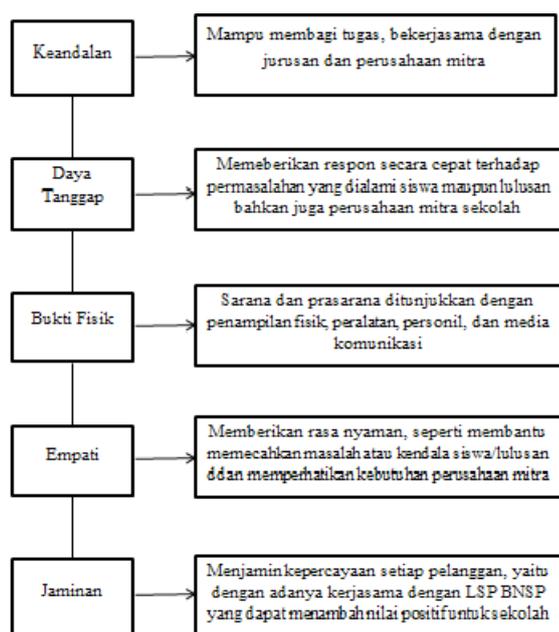
BKK menyediakan tempat dan keperluan administrasi yang diperlukan. Kegiatan ini dilakukan agar siswa tak perlu mencari-cari jauh pekerjaan, karena di sekolah siswa dapat mengikuti proses seleksi kerja.

Aspek yang tak kalah penting dalam pelaksanaan layanan adalah jaminan (*assurance*). Memberikan jaminan berarti memberikan layanan dengan memperhatikan kemampuan pengetahuan dan keamanan serta menjamin atau memberikan kepercayaan bagi pelanggan. BKK harus mampu menjamin lulusan untuk dapat tersalurkan ke dunia kerja maupun dunia industri. Selain itu, pada perusahaan mitra BKK harus mampu memberikan kepercayaan dan tanggung jawab penuh terhadap lulusan yang diterima pada perusahaan tersebut. Adanya jaminan membuat lulusan tidak perlu ragu terutama dalam masalah penyaluran kerja.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Himawati (2017) menyatakan bahwa terdapat pengaruh secara positif dan signifikan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan toko grosir Pasar Kliwon Kudus diterima, artinya bahwa penurunan kualitas layanan yang diberikan oleh pelayan atau pemilik toko memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan toko grosir Pasar Kliwon Kudus.

Jaminan yang diberikan BKK SMK Widya Praja Ungaran ini dibuktikan dengan banyaknya kerjasama dengan berbagai perusahaan. Sekolah berhasil kerjasama dengan perusahaan disekitar Ungaran, kabupaten Semarang, dan beberapa kota besar di Indonesia. Dengan adanya perjanjian kerjasama ini akan sangat membantu BKK dalam menyalurkan lulusan. Semakin banyak kerjasama yang dilakukan semakin membuka lebar peluang kerja yang diberikan. Dengan banyaknya peluang tersebut lulusan dapat menentukan pilihan pekerjaan yang sesuai dengan bidang yang dimilikinya.

Berdasarkan pernyataan yang telah dijelaskan tersebut dapat disimpulkan melalui bagan dibawah ini:



**Gambar 1.** Pelaksanaan Layanan BKK SMK Widya Praja Ungaran

Sumber: Data diolah, 2018

Dalam pelaksanaan layanan BKK untuk meningkatkan keterserapan lulusan menemui beberapa hambatan. Pertama terkait dengan pelaksanaan layanan berdasarkan aspek keandalan (*reliability*) kaitannya BKK dalam memberikan layanan sesuai kemampuan untuk melaksanakan jasa yang telah dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Hambatannya yaitu dalam penyaluran tenaga kerja, lulusan yang usianya belum memenuhi kriteria atau 18 tahun yang ditetapkan UU maka saat ada perekrutan terpaksa belum bisa mengikuti. Sehingga untuk penerjunan kerja biasanya *waiting list* atau menunggu. Jadi ada beberapa yang tidak dapat langsung tersalurkan, dan biasanya ada pula yang mencari pekerjaan lain.

Faktor lain yang mempengaruhi terhambatnya pelaksanaan layanan pada aspek keandalan ini adalah pada bagian personil BKK. Pembagian tugas harus dapat dipahami masing-masing personil karena dalam menjalankan tugasnya merangkap pekerjaan lain. Selain menjadi guru yang tugasnya mengajar disitu juga ada peran tugas dan tanggung jawab sebagai pengurus BKK. Begitu pula pada

petugas administrasi tata usaha, yang sebagian orang penting dalam tata usaha juga melayani atau menjalankan tugas sebagai pengurus BKK.

Selanjutnya hambatan lain yang terjadi kaitannya dengan aspek daya tanggap (*responsiveness*). Respon yang diberikan BKK SMK Widya Praja Ungaran dalam pelaksanaan layanan akan terhambat ketika menemui minat lulusan terhadap pekerjaan yang ditawarkan oleh perusahaan mitra sekolah. BKK yang telah memberikan kemudahan dalam proses perekrutan dengan mendatangkan perusahaan ke sekolah. Masih terdapat lulusan yang enggan untuk langsung bekerja setelah mereka lulus. Pada akhirnya BKK harus terjun untuk memotivasi siswa.

Selain dari lulusan, aspek daya tanggap ini juga mengalami hambatan karena daya dukung orang tua masih kurang, terutama pada saat BKK akan menyalurkan lulusan pada perusahaan di beda kota apalagi luar kota. BKK dan sekolah tentunya sudah memilihkan tempat terbaik dan menjalin kerjasama dengan perusahaan di luar kota namun akan terhambat sehingga hanya sedikit lulusan yang dapat terserap pada kasus ini. Akhirnya pada waktu tertentu sekolah harus mencarikan tempat kerja kembali saat lulusan tersebut belum bekerja.

Ketiga adalah hambatan yang terjadi pada aspek bukti fisik (*tangible*). Sarana prasarana tentunya memiliki beberapa kendala. Hal ini dikarenakan belum memadainya fasilitas yang ada. Seperti halnya ruangan khusus BKK yang belum ada. Walaupun pelaksanaan tetap dilaksanakan namun ruangan tersendiri untuk BKK belum disediakan. Ruangan yang ditempati masih bersamaan dengan ruang waka humas. Selain itu komputer server juga belum ada, masih bergabung dengan komputer induk sekolah. Memang seharusnya untuk keperluan meningkatkan keterserapan lulusan salah satunya adalah melengkapi fasilitas sekolah.

Kemudian hambatan yang terjadi pada aspek empati (*emphaty*) pelaksanaan layanan BKK ini adalah kurang tanggapnya lulusan

terhadap layanan yang sudah diberikan. Biasanya lulusan kurang dapat memanfaatkan peluang kerja, disamping karena masih ingin bermain dan beristirahat dulu setelah ujian selesai daya dukung dari orang tua juga berpengaruh, sekolah harus sering memberikan masukan pada orang tua untuk dapat memanfaatkan peluang kerja yang ada. Karena ketika sekolah melalui BKK sudah mampu dan siap mendampingi secara langsung lulusan untuk terjun ke dunia kerja namun dapat terhambat karena orang tua yang biasanya kurang mendukung hanya disebabkan oleh perusahaan mitra sekolah ini jauh atau berada di luar kota. Sehingga ketika sekolah sudah diberi kepercayaan oleh perusahaan mitra namun saat ditengah jaalan anak atau lulusan tiba-tiba mengundurkan diri maka sekolah dapat kehilangan kepercayaan dari perusahaan tersebut.

BKK menjadi jembatan antara sekolah dengan perusahaan yang bekerjasama dengan humas sekolah. Perhatian dan wujud empati ini ditujukan tidak hanya kepada lulusan saja melainkan juga dengan perusahaan mitra. Maka dalam pelaksanaan layanan BKK perlu difokuskan perhatian pada aspek ini agar dalam memberikan layanan dapat memberikan kepuasan pada pelanggan. Dengan tidak membedakan kebutuhan dari setiap pelanggan yang hadir untuk mendapatkan jasa yang telah ditawarkan.

Hambatan yang ditemukan pada pelaksanaan layanan BKK SMK Widya Praja Ungaran diupayakan untuk dapat berkoordinasi dengan lebih baik lagi dengan perusahaan mitra sekolah. Pada proses perjanjian kerjasama juga harus lebih dipertegas lagi poin-poin perjanjian sehingga akan mempermudah jika suatu hari terjadi ketidaksesuaian antara perjanjian dengan hasil yang diberikan. Terutama menyangkut pekerjaan yang dilakukan lulusan, waktu pembayaran atau gaji dan penempatan lulusan dibidang kerja. Hal ini BKK mengupayakan dengan sungguh-sungguh untuk dapat meningkatkan lagi MoU yang ada.

Hal lain yang diupayakan adalah dalam aspek daya tanggap (*responsiveness*) sebisa mungkin dengan cepat dan tepat. BKK harus

mampu memberikan respon sebaik-baiknya terhadap masalah yang dialami pelanggan, baik dari lulusan maupun perusahaan. Misalnya ketika lulusan merasa kurang semangat untuk terjun ke dunia kerja sekolah bisa mengontrol lewat wali kelas sebelumnya. Kemudian melaksanakan program kerja yang sudah terjadwal seperti perekrutan yang segera dilaksanakan setelah selesai Unjian Nasional. BKK juga mengkoordinasikan dengan jurusan agar kurikulum yang ada juga menyesuaikan kebutuhan perusahaan. Hal ini dimaksudkan ketika lulusan terjun ke dunia kerja tidak merasa kaget dengan pekerjaan yang akan ditempuh nantinya.

Pada aspek bukti fisik untuk meningkatkan keterserapan lulusan, BKK membuat rencana BKK Online. Ini sebagai upaya untuk memudahkan siswa maupun lulusan dalam mengakses informasi seputar dunia kerja maupun dunia industri seperti info lowongan kerja dan lain-lain. Selain itu juga dapat mempermudah melakukan hubungan kerjasama dengan banyak perusahaan di luar kota dengan mudah apabila ada BKK online tersebut. Kemudian rencana diadakannya ruangan khusus BKK juga untuk mempermudah proses layanan. Dan memang sesuai peraturannya harus ada ruangan khusus BKK dan ada papan nama untuk BKK. Sekolah sedang mengupayakan itu. Fasilitas yang disediakan sekolah sekarang sudah cukup memadai. Untuk layanan administrasi yang masih bergabung dengan tata usaha sekolah pun sudah difokuskan untuk layanannya, untuk layanan akan tetap dilayani satu per satu sesuai dengan kebutuhan. Berkaitan dengan perekrutan kerja sekolah juga memfasilitasi lulusan tata cara pembuatan surat lamaran pekerjaan dan informasi penting lainnya seputar dunia kerja.

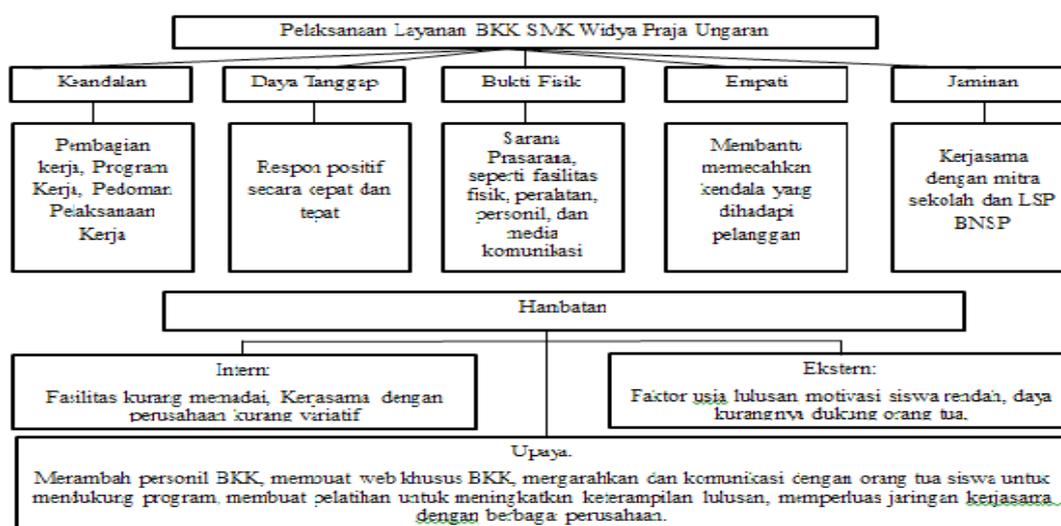
Pelaksanaan layanan BKK yang tak kalah penting adalah aspek empati (*emphaty*). Upaya yang dilakukan sekolah untuk meningkatkan keterserapan lulusan melali aspek ini yaitu sekolah melalui BKK mendampingi secara langsung lulusan yang akan terjun ke dunia kerja maupun dunia industri. Mengadakan perekrutan setelah ujian nasional disekolah

juga bertujuan agar mempermudah lulusan dalam pencarian kerja. Karena lewat program ini lulusan tidak perlu jauh-jauh mencari pekerjaan. Selain itu BKK juga memberikan motivasi baik secara langsung saat ada siswa atau lulusan yang konsultasi maupun lewat jurusan dan wali kelas. Adanya kerjasama dengan jurusan dan wali kelas agar lebih terkontrol lagi hal-hal apa saja yang dialami siswa atau lulusan. Apabila ada lulusan atau alumni yang mendapat masalah dalam pekerjaan seperti gaji yang tidak sesuai bisa di konsultasikan ke BKK. Tidak hanya masalah tersebut tetapi juga misalnya ingin pindah kerja dan mencari kerja di perusahaan lain ini juga dapat dikomunikasikan dengan BKK. Adanya grup wali kelas juga sebagai bukti empati untuk membimbing serta mengontrol lulusan agar keterserapan lulusan tercapai.

Selain aspek diatas yang diupayakan untuk meningkatkan keterserapan lulusan masih ada satu aspek lagi. Pelaksanaan layanan juga harus memperhatikan aspek jaminan (*assurance*). Jaminan ini akan memberikan kepercayaan kepada pelanggan dalam penggunaan jasa BKK. SMK Widya Praja Ungaran termasuk sekolah yang BKK nya ditunjuk sebagai *pilot project* di wilayah Jawa Tengah khususnya di Semarang. Banyak sekolah ne-

geri namun BKK SMK Widya Praja Ungaran dapat dijadikan *pilot project* artinya BKK memiliki kelebihan dan kinerja yang baik. Dalam menyalurkan lulusan ke dunia kerjadan dunia industri juga menawarkan pada sekolah lain untuk ikut bergabung mengikuti *recruitment*. Memang ada beberapa sekolah yang mengikuti proses perekrutan di SMK Widya Praja Ungaran ini.

Hal lain yang dapat dilakukan sekolah untuk mengupayakan keterserapan lulusan adalah bekerjasama dengan Lembaga Sertifikasi Profesi, kerjasama ini akan sangat membantu dalam menjamin kompetensi keahlian yang diujikan pada siswa agar setelah lulus benar-benar memiliki keahlian di bidang yang telah dipilih dalam proses pembelajaran disekolah. Lembaga sertifikasi ini nantinya akan mengadakan uji kompetensi sehingga siswa akan memiliki sertifikat kompetensi. Sertifikat ini akan bermanfaat saat melamar pekerjaan. Lembaga sertifikasi yang dipilih sekolah pun adalah lembaga sertifikasi yang masuk BNSP. Hal lain yang dilakukan BKK adalah dengan membekali siswa dengan memperkuat mata pelajaran kompetensi keahlian. Bahkan ada rencana untuk memberikan keterampilan ekstra dimana dari jurusan yang berbeda akan diajarkan keterampilan lainnya diluar kete-



**Gambar 2.** Pelaksanaan, Hambatan dan Upaya yang dilakukan SMK Widya Praja Ungaran  
Sumber: Data diolah, 2018

rampilan jurusan yang diambil siswa. Hal lain adalah mejamin lulusan terserap didunia kerja dengan memberkan kesempatan seluas-luasnya pada lulusan untuk bekerja pada berbagai perusahaan mitra sekolah. BKK SMK Widya Praja Ungaran telah bekerjasama dengan berbagai perusahaan terutama di wilayah Ungaran dan Semarang serta beberapa perusahaan di luar kota. Sehingga dengan adanya kerjasama ini lulusan dapat terjamin memperoleh pekerjaan. Banyaknya keterserapan lulusan ini juga didukung dengan upaya perluasan MoU yang dilakukan sekolah dengan banyak perusahaan. Dari hasil dan pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan layanan BKK pada SMK Widya Praja Ungaran secara singkat dapat ditunjukkan melalui gambar 2.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelaksanaan layanan BKK SMK Widya Praja Ungaran sudah berjalan cukup baik. Semua aspek layanan seperti keandalan, daya tanggap, bukti fisik, empati dan jaminan sudah diberikan. BKK mampu memberikan layanan secara tepat dan cepat. Kemudian untuk respon yang diberikan saat lulusan atau perusahaan memiliki keluhan atau kendala langsung ditangani dan dicarikan solusi. Dengan daya tanggap ini sekolah akan memperoleh nilai yang positif yang dapat meningkatkan citra baik sekolah. Kemudian untuk fasilitas atau bukti fisik, pelaksanaan layanan BKK tetap berjalan walaupun belum ada ruangan khusus BKK.

Hasil kerjasama BKK dengan berbagai perusahaan cukup memberikan dampak yang signifikan dalam penyerapan lulusan. Tentunya sekolah memperkuat MoU dengan banyak perusahaan untuk memperluas jaringan kerjasama untuk menyalurkan lulusan pada dunia usaha maupun dunia industri. Dengan dibekalinya lulusan dengan keterampilan dan menekuni kompetensikeahlian diharapkan lulusan dapat bekerja secara professional, didukung dengan adanya kerjasama dengan

Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) yang masuk dalam BNSP.

Hambatan SMK Widya Praja Ungaran dalam pelaksanaan layanan BKK diantaranya: 1) Pedoman pelaksanaan kerja akan terbagi menjadi dua dikarenakan semua personil BKK merangkap pekerjaan, sehingga sewaktu-waktu dapat kuwalahan terutama pada bagian informasi dan administrasi. 2) Lulusan terkendala faktor usia saat memasuki dunia kerja sehingga ada beberapa lulusan yang sudah dinyatakan diterima kerja pada suatu perusahaan harus menunggu. 3) Kurangnya motivasi siswa atau lulusan mengenai dunia kerja dan dunia industri, sehingga masih terdapat siswa atau lulusan yang kurang memanfaatkan kesempatan masuk dunia kerja. 4) Kurangnya daya dukung orang tua terhadap anak yang memperoleh pekerjaan diluar kota. 5) Terbatasnya fasilitas seperti ruangan dan komputer khusus untuk BKK belum ada. 6) Web khusus BKK masih bergabung dengan web sekolah sehingga masih minim informasi karena biasanya terlambat diperbarui. Hal ini biasanya dikarenakan menunggu informasi dari jurusan yang biasanya terhambat. 7) MoU kebanyakan adalah perusahaan konveksi seperti garmen, sehingga ada beberapa jurusan yang bekerja kurang sesuai dengan kompetensi keahlian yang dimiliki.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada: Ahmad Nurkhin, S. Pd., M. Si., selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi yang telah memberikan kemudahan pengurusan administrasi. Dr. Nina Oktarina, S. Pd., M. Pd., dan Fahrur Rozi, S. Pd., M. Pd., Ph. D., selaku dosen pembimbing yang penuh kesabaran membimbing dan mengarahkan penyusunan dalam menyelesaikan skripsi ini. Dr. Ade Rustiana, M. Si., selaku dosen penguji I yang telah memberikan masukan, saran, maupun kritikan. Dwi Erni Bimawati, S. Pd., selaku Ketua BKK Mandiri SMK Widya Praja Ungaran yang telah memberikan informasi dan segala urusan pengumpulan data. Segenap

keluarga besar SMK Widya Praja Ungaran yang bersedia menerima peneliti dengan baik. Ayah, Ibu, dan keluarga besar yang tidak henti memberikan dukungan. Dan teman-teman di Universitas Negeri Semarang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alan Lesgold.(1996). *Transitions Work and Learning Implication for Assessment: Unniversity of Pittsburgh*
- Asep M.Ramdan.(2008). Hubungan Kualitas Jasa dan kepuasan Konsumen. (<http://asep-m-ramdan.blogspot.com>)
- Atikah, Laela.(2017). Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Melalui Total Quality Education Sebagai Mediator. *Economic Education Analysis Journal*. EEAJ 6 (3) pp. 877-891.
- Aviliani, R dan Wilfridus, L. (1997). *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan* . Usahawan, No.5
- Departemen Pendidikan Nasional, Ditjen Dikti, 2003. *Pola Pengembangan Kurikulum Berbasis Kompetensi*. Jakarta.
- , 2003. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional*, Jakarta.
- , 2002. *Pengembangan Sistem Pendidikan Tenaga Kependidikan* Jakarta, Depdiknas.
- Diani S, Indah Rimbun.(2016). *Pengelolaan Laboratorium Administrasi Perkantoran Untuk Menunjang Kegiatan Pembelajaran Di SMK Widya Praja Ungaran*. Skripsi. Semarang: Unnes.
- Djojonegoro Wardiman, (1997). *Pengembangan Sumberdaya Manusia melalui Sekolah Menengah Kejuruan*, Depdikbud, Jakarta
- Evans, Rupert N. (1978). *Foundation of Vocational Education*. Colombus, Salt Lake City: Olympus Publishing Company
- Finch C.R & Crunkilton, J.R. (1984). *Curriculum Development in Vocational and Technical Education : Planning, content and implementation*. Boston : Allyn and Bacon, Inc.
- [forumbkksmkjatim.or.id](http://forumbkksmkjatim.or.id) (Diakses pada Kamis 27 Desember 2017 pukul 01.25)
- Guntara, Sefko Bintang.(2017). Pengaruh Pengelolaan Koleksi, Kompetensi Pengelola, Dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan. *Economic Education Analysis Journal*. EEAJ 6 (3) pp. 973-986.
- Hardiansyah, M.Si. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Harris, L. C. & Goode, M. M. (2010). Online servicescape, trust, and purchase intentions. *Journal of Service Marketing* , 24 (3), 230-243
- Haryono, PM. Budi.(2016) . *How To Win Customer Through Customer Service With Heart*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- <http://eprints.uny.ac.id/7806/2/BAB%201-08403241027.pdf> (Diakses pada Sabtu 23 Desember 2017 pukul 17:10)
- Indra Djati Sidi. (2001). *Menuju Masyarakat Belajar: Menggagas Paradigma Baru Pendidikan*. Jakarta: Paramadina.
- Liona. (2001). *Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik Dengan Publik*. Alfabeta. Bandung.
- Lovelock. C. dan John Wirtz. (2011). *Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*. Jakarta : Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Martins Pereira S, Teixeira CM, Carvalho AS, Hernández-Marrero P, InPalIn (2016) *Compared to Palliative Care, Working in Intensive Care More than Doubles the Chances of Burnout: Results from a Nationwide Comparative Study*. PLoS ONE 11(9): e0162340. doi:10.1371/journal.pone.0162340
- Moleong, Lexy.(2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nolker, H dan Schoenfeldt, E. (1983). *Pendidikan kejuruan : Pengajaran, Kurikulum dan Perencanaan*. Terjemahan Agus Setuadi. Jakarta : PT Gramedia.
- Oktaviani, Nihayah.(2012). *Pelaksanaan Penyaluran Tenaga Kerja Melalui Bursa Kerja Khusus (BKK) di SMK Negeri 1 Pemasang*. Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi

- UNY.
- Parasuraman, A., Berry, L.L., and Zeithaml, A.V., (1988). SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. Vol. 64, No. 1, Spring, 12-40.
- Pariaman Saragi. (2009). Analisis Keberadaan Pendidikan SMK Dikaitkan dengan Potensi Wilayah Kota Medan sebagai Kota Jasa, Perdagangan, dan Industri. Thesis. Medan: Universitas Sumatera Utara
- Prosser, C.A. & Quigley, T.H. (1950). *Vocational Education in a Democracy*. Revised Edition. Chicago: American Technical Society.
- Sallis, Edward. (2012). *Total Quality Management In Education*. Yogyakarta: IRCiSoD
- Sudarmanto. (2009). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Pustaka Setia
- Sugiyono.(2015) . *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: ALFABETA.
- Sulistyowati.(2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Bursa Kerja Khusus (BKK) Dalam Menyalurkan Lulusan Memasuki Dunia Kerja Smk Se-Kabupaten Wonosobo. *Economic Education Analysis Journal*. EEAJ 3 (1) pp.1-12.
- Tampubolon, Daulat P. (2001). *Perguruan Tinggi Bermutu*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, Fandy. (2001). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Ulya, Himawati. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan dan Budaya Gusjigang terhadap Loyalitas Pelanggan. *Economic Education Analysis Journal*. EEAJ 6 (3) pp. 865-876.
- Wiarso, Edi Drajat.(2014). Developing Model Management Of Special Employment Unit (BKK) of SMK as SMK Graduates Marketing. *The Journal of Educational Development*. JED 2 (2) pp. 102-110.
- Widodo, J., Murwatiningsih, Oktarina, N.,and Pramusinto, H. (2015). BKK Management at Vocational School in Semarang. *International Journal of the Computer, the Internet and Management* Vol.23 No.3 (September-December, 2015) pp. 18-20.