



Department of Digital Business

**Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)**

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 5222-5230

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

---

## Pengaruh Lingkungan, Kualitas Pelayanan, dan Dukungan Sosial terhadap Retensi Siswa

Mukarramah Syukur, Adriansyah, Dini Kamilia Salma

Pendidikan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Makassar

[mukarramah.syukur@unm.ac.id](mailto:mukarramah.syukur@unm.ac.id); [adriansyah@unm.ac.id](mailto:adriansyah@unm.ac.id); [dini.kamilia.salma@unm.ac.id](mailto:dini.kamilia.salma@unm.ac.id)

### Abstrak

*Retensi siswa merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan dan keberlanjutan lembaga pendidikan, termasuk pondok pesantren. Kemampuan lembaga dalam mempertahankan siswa tidak hanya dipengaruhi oleh aspek akademik, tetapi juga oleh kualitas lingkungan belajar, layanan yang diberikan, serta dukungan sosial yang diterima siswa selama menempuh pendidikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh lingkungan, kualitas pelayanan, dan dukungan sosial terhadap retensi siswa pada pondok pesantren di Kota Palopo. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian eksplanatori. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner, observasi, dan dokumentasi terhadap 100 siswa yang dipilih sebagai responden penelitian. Analisis data dilakukan menggunakan SPSS melalui statistik deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik yang meliputi normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas, serta analisis regresi linier berganda. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji t dan uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel lingkungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi siswa ( $\beta = 0,394$ ;  $p = 0,056$ ), sedangkan kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap retensi siswa ( $\beta = -0,204$ ;  $p = 0,280$ ). Variabel dukungan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi siswa pada tingkat signifikansi 10% ( $\beta = 0,324$ ;  $p = 0,087$ ). Secara simultan, lingkungan, kualitas layanan, dan dukungan sosial berpengaruh signifikan terhadap retensi siswa ( $F = 7,345$ ;  $p < 0,05$ ). Temuan ini menunjukkan bahwa lingkungan belajar yang kondusif dan dukungan sosial yang kuat merupakan faktor penting dalam meningkatkan retensi siswa di lingkungan pesantren. Oleh karena itu, pengelola pesantren perlu mengoptimalkan kualitas lingkungan pendidikan dan memperkuat sistem dukungan sosial guna meningkatkan keberlangsungan pendidikan siswa dan meminimalkan potensi putus sekolah.*

*Kata kunci: Lingkungan, Kualitas Layanan, Dukungan Sosial, Retensi*

### 1. Latar Belakang

Keberlanjutan suatu organisasi sangat bergantung pada kemampuannya mempertahankan pelanggan, terutama ketika sumber daya organisasi terbatas dan biaya memperoleh pelanggan baru relatif tinggi. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa mempertahankan pelanggan yang sudah ada lebih ekonomis dan memberikan keuntungan jangka panjang dibandingkan menarik pelanggan baru (Kotler & Keller, 2016; Reichheld & Sasser, 1990). Oleh karena itu, retensi pelanggan menjadi perhatian penting baik dalam kajian akademik maupun praktik manajerial.

Dalam perspektif pemasaran jasa, pelanggan dipandang sebagai aset strategis dan sumber utama pendapatan organisasi. Pada konteks pendidikan, siswa dapat diposisikan sebagai pengguna layanan pendidikan sekaligus pemangku kepentingan utama yang berkontribusi terhadap keberlanjutan lembaga pendidikan. Oleh karena itu, kemampuan lembaga dalam mempertahankan siswa menjadi aspek penting bagi keberlangsungan institusi.

Keputusan siswa untuk tetap bertahan dalam suatu lembaga dipengaruhi oleh tingkat kepuasan, nilai yang dirasakan, kualitas layanan, serta keterikatan emosional terhadap institusi (Hennig-Thurau et al., 2001). Oleh sebab itu, penyediaan layanan pendidikan yang berkualitas, lingkungan belajar yang kondusif, dan dukungan sosial yang memadai menjadi faktor penting dalam menjaga retensi siswa, termasuk pada lembaga pendidikan berbasis pesantren.

Secara empiris, retensi siswa merupakan salah satu indikator utama keberhasilan lembaga pendidikan. Tingkat retensi, persistensi, dan kelulusan sering digunakan untuk mengukur kemampuan institusi dalam mempertahankan

siswa dari tahun ke tahun (Tinto, 1993). Retensi sendiri didefinisikan sebagai persentase siswa yang melanjutkan studi dan melakukan pendaftaran kembali pada tahun berikutnya di institusi yang sama (Bean, 1980). Penurunan jumlah siswa dapat berdampak langsung terhadap kondisi keuangan, reputasi, dan efektivitas operasional lembaga pendidikan.

Merujuk pada konteks pendidikan berbasis pesantren, retensi siswa menjadi isu yang semakin penting karena sistem pendidikan pesantren tidak hanya menuntut kemampuan akademik, tetapi juga kemampuan adaptasi sosial dan psikologis siswa terhadap lingkungan asrama dan budaya religius yang diterapkan. Tidak sedikit siswa yang mengalami kesulitan dalam proses penyesuaian diri sehingga berpotensi menurunkan kenyamanan dan keinginan untuk bertahan di lembaga pendidikan tersebut. Siregar (2024) menyatakan bahwa sistem *boarding school* memiliki karakteristik unik berupa kehidupan asrama, pembentukan karakter, dan interaksi sosial intensif yang membutuhkan kemampuan adaptasi siswa. Sejalan dengan hal ini Batubara *et al.* (2021) menjelaskan bahwa siswa pesantren menghadapi tantangan penyesuaian diri terhadap lingkungan asrama dan budaya *boarding school* yang memengaruhi kenyamanan belajar serta keberlangsungan pendidikan. Oleh karena itu, lembaga pendidikan pesantren perlu menciptakan lingkungan belajar yang kondusif, memberikan dukungan sosial yang memadai, serta membangun hubungan yang harmonis antara siswa, guru, dan pengelola pesantren agar siswa memiliki rasa nyaman, keterikatan emosional, dan loyalitas terhadap institusi. Kondisi tersebut diyakini dapat meningkatkan retensi siswa dan meminimalkan terjadinya perpindahan maupun putus studi.

Lingkungan belajar yang nyaman dan dukungan sosial yang baik diyakini membantu siswa beradaptasi dengan kehidupan pesantren. Siswa yang merasa diterima, didukung, dan memperoleh kenyamanan dalam lingkungan pendidikan cenderung memiliki keterikatan emosional yang lebih kuat terhadap institusi sehingga meningkatkan keinginan untuk tetap bertahan dalam proses pendidikan. Lingkungan yang kondusif juga dapat menciptakan rasa aman dan nyaman bagi siswa selama mengikuti kegiatan belajar maupun kehidupan asrama, sedangkan dukungan sosial dari guru, teman sebaya, dan pengelola pesantren dapat membantu siswa menghadapi tekanan akademik serta proses penyesuaian diri. Oleh karena itu, lingkungan dan dukungan sosial dipandang sebagai faktor penting yang dapat memengaruhi retensi siswa pada lembaga pendidikan berbasis pesantren.

Berbagai penelitian sebelumnya telah mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi retensi siswa, seperti kepuasan layanan, kualitas akademik, fasilitas, dan keterlibatan siswa. Namun demikian, hasil penelitian tersebut masih menunjukkan ketidakkonsistenan. Beberapa penelitian menemukan bahwa kepuasan layanan berpengaruh signifikan terhadap retensi siswa (Thomas, 2011), sedangkan penelitian lain menunjukkan bahwa keterikatan emosional dan komitmen institusional lebih dominan dibandingkan kepuasan semata (Schertzer & Schertzer, 2004). Selain itu, terdapat penelitian yang menyatakan bahwa fasilitas fisik memiliki pengaruh langsung terhadap keputusan retensi, sementara penelitian lain menganggap pengaruh tersebut tidak signifikan (Alves & Raposo, 2010). Perbedaan hasil ini menunjukkan bahwa belum terdapat kesepakatan empiris mengenai faktor paling dominan yang memengaruhi retensi siswa.

*Stewardship Theory* menjelaskan hubungan antara kualitas pengelolaan lembaga dan retensi siswa. Teori ini memandang organisasi bukan sekadar entitas ekonomi, melainkan institusi yang berorientasi pada kepentingan bersama dan kesejahteraan para pemangku kepentingan. Menurut Davis, Schoorman, dan Donaldson (1997), pengelola organisasi bertindak sebagai steward yang mengutamakan pencapaian tujuan institusi dibandingkan kepentingan pribadi. Dalam konteks lembaga pendidikan, termasuk pondok pesantren, pengelola, guru, dan tenaga kependidikan memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik demi terciptanya lingkungan belajar yang aman, nyaman, dan mendukung perkembangan akademik maupun karakter siswa.

*Stewardship Theory* juga menekankan bahwa pengelolaan organisasi yang profesional, bertanggung jawab, dan berorientasi pelayanan akan meningkatkan kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pengguna layanan (Donaldson & Davis, 1991). Dalam konteks pesantren, penerapan prinsip *stewardship* tercermin melalui penyediaan layanan pendidikan yang berkualitas, fasilitas yang memadai, pembinaan spiritual yang konsisten, serta hubungan sosial yang harmonis antara siswa dan institusi. Ketika siswa merasakan kepuasan dan keterikatan emosional terhadap lingkungan pesantren, maka kecenderungan mereka untuk bertahan hingga menyelesaikan pendidikan akan semakin tinggi. Dengan demikian, retensi siswa tidak hanya dipengaruhi oleh faktor administratif, tetapi juga oleh rasa percaya, kenyamanan, dan hubungan psikologis antara siswa dengan lembaga pendidikan.

Meskipun demikian, masih terdapat kesenjangan antara teori dan bukti empiris, khususnya dalam konteks lembaga pendidikan berbasis pesantren yang memiliki karakteristik unik, seperti sistem asrama, pendekatan pendidikan keagamaan, serta interaksi sosial yang intensif. Sebagian besar penelitian retensi siswa lebih banyak berfokus pada

universitas atau sekolah umum, sehingga penelitian mengenai retensi siswa di pondok pesantren masih relatif terbatas. Padahal, karakteristik budaya dan nilai-nilai religius yang dimiliki pesantren berpotensi memengaruhi persepsi kualitas layanan, kepuasan, dan loyalitas siswa secara berbeda dibandingkan lembaga pendidikan lainnya.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam tiga aspek. Pertama, memperluas literatur pemasaran jasa pendidikan dengan mengintegrasikan konsep retensi pelanggan ke dalam konteks pesantren. Kedua, memberikan bukti empiris mengenai faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap retensi siswa pada lembaga pendidikan berbasis agama. Ketiga, memberikan rekomendasi praktis bagi pengelola pesantren dalam merancang strategi peningkatan kualitas layanan, lingkungan pendidikan, dan kepuasan siswa guna meminimalkan angka putus sekolah serta meningkatkan keberlanjutan institusi.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian eksplanatori (explanatory research) yang bertujuan menguji pengaruh variabel lingkungan, kualitas layanan, dan dukungan sosial terhadap retensi siswa di beberapa pesantren di Kota Palopo. Pendekatan ini dipilih karena dapat menguji hipotesis secara objektif melalui analisis statistik dan pengukuran numerik (Sugiyono, 2019; Sekaran & Bougie, 2016).

Teknik pengumpulan data meliputi kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Kuesioner digunakan sebagai instrumen utama dengan skala Likert untuk mengukur persepsi responden secara terstruktur (Sekaran & Bougie, 2016). Ukuran sampel penelitian adalah 100 siswa, yang ditentukan untuk memenuhi kecukupan analisis statistik multivariat (Hair dkk., 2019).

Pengolahan data dilakukan menggunakan perangkat lunak Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). Tahapan analisis meliputi statistik deskriptif, pengujian kualitas data melalui uji validitas dan reliabilitas, serta uji asumsi klasik yang meliputi normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas untuk memastikan kelayakan model regresi (Ghozali, 2021). Selanjutnya, pengujian hipotesis dilakukan menggunakan analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi ( $R^2$ ), uji t parsial, dan uji t simultan (F) untuk menentukan pengaruh variabel independen terhadap retensi siswa (Gujarati & Porter, 2015).

## 3. Hasil dan Diskusi

### Analisis Deskriptif dan Variabel Penelitian

Tabel 1. Analisis Deskriptif

Variables	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Dev
Lingkungan	100	28.00	50.00	37.98	4.99
Kualitas pelayanan	100	28.00	50.00	37.33	4.24
Dukungan sosial	100	29.00	50.00	38.52	5.38
Retensi	100	29.00	50.00	43.18	5.73

Sumber: Diolah Peneliti (2026)

Berdasarkan tabel statistik deskriptif, diperoleh informasi mengenai nilai minimum, maksimum, rata-rata (mean), dan simpangan baku yang diperoleh dari jawaban responden terhadap semua item kuesioner penelitian. Statistik deskriptif untuk setiap variabel disajikan di bawah ini.

- Variabel lingkungan (X1) memiliki nilai minimum 28 dan nilai maksimum 50. Nilai rata-rata (mean) yang diperoleh adalah 37,98 dengan simpangan baku 4,99. Nilai rata-rata yang mendekati nilai maksimum pada skala Likert 50 menunjukkan bahwa secara umum lingkungan fisik pesantren di Kota Palopo berada dalam kategori baik.
- Variabel kualitas pelayanan (X2) menunjukkan nilai minimum 28 dan nilai maksimum 50, dengan nilai rata-rata 37,33 dan simpangan baku 4,25. Nilai rata-rata yang mendekati nilai maksimum skala Likert 50 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pesantren di Kota Palopo diklasifikasikan sebagai baik.

- c. Variabel dukungan sosial (X3) memiliki nilai minimum 29 dan nilai maksimum 50. Nilai rata-rata yang diperoleh adalah 38,52 dengan simpangan baku 5,38. Nilai rata-rata yang relatif tinggi ini mencerminkan bahwa pesantren di Kota Palopo secara umum telah memberikan dukungan sosial yang baik.
- d. Variabel retensi (Y) memiliki nilai minimum 29 dan nilai maksimum 50, dengan nilai rata-rata 43,18 dan simpangan baku 5,73. Nilai rata-rata, yang mendekati nilai maksimum pada skala Likert 50, menunjukkan bahwa tingkat retensi di pesantren di Kota Palopo berada dalam kategori tinggi.

### Uji Validitas dan Realibilitas

Selanjutnya dilakukan uji validitas dan realibilitas untuk memastikan kualitas data dan instrumen yang digunakan dalam penelitian ini. Hasil uji validitas dan realibilitas disajikan dalam tabel 2.

**Tabel 2. Uji Realibilitas**

Variables	Cronbach's alpha	Reliability limits	Information
Lingkungan	0.84	0.6	Reliable
Kualitas pelayanan	0.84	0.6	Reliable
Dukungan sosial	0.91	0.6	Reliable
Retensi	0.92	0.6	Reliable

Sumber: Diolah Peneliti (2026)

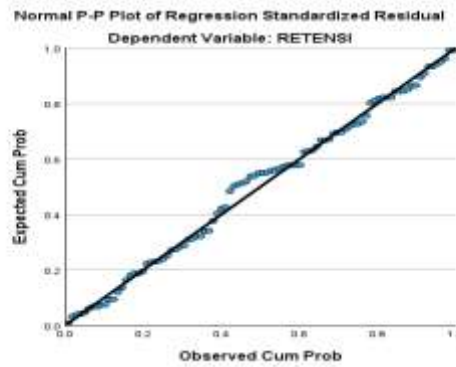
Koefisien korelasi digunakan sebagai dasar untuk menguji validitas pertanyaan dalam kuesioner penelitian. Suatu butir pertanyaan dinyatakan valid jika koefisien korelasi ( $r$ -hitung) positif dan lebih besar dari nilai  $r$ -tabel. Sebaliknya, jika  $r$ -hitung negatif atau kurang dari nilai  $r$ -tabel, butir pertanyaan dinyatakan tidak valid (Ghozali, 2021). Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden, sehingga derajat kebebasan ( $df$ ) yang digunakan adalah 98 ( $100 - 2$ ) pada tingkat signifikansi  $\alpha = 0,05$ , menghasilkan nilai  $r$ -tabel sebesar 0,197. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS, semua pertanyaan dalam kuesioner memiliki nilai  $r$ -hitung yang lebih besar dari  $r$ -tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan dinyatakan valid.

Uji reliabilitas instrumen penelitian dilakukan dengan menggunakan teknik Alpha Cronbach. Suatu instrumen dianggap reliabel jika nilai koefisien alfa memenuhi kriteria tertentu: nilai alfa  $< 0,60$  menunjukkan tidak reliabel, nilai  $0,60-0,70$  menunjukkan reliabilitas yang dapat diterima, nilai  $0,70-0,80$  menunjukkan reliabilitas yang baik, dan nilai  $> 0,80$  menunjukkan reliabilitas yang sangat baik (Ghozali, 2021). Berdasarkan hasil pengujian, semua variabel yang diteliti memiliki nilai Alpha Cronbach lebih dari 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan dapat diandalkan dan sesuai untuk analisis lebih lanjut.

### Hasil Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menilai apakah variabel independen, variabel dependen, atau keduanya dalam model regresi memiliki distribusi yang mendekati normal. Penilaian ini dapat dilakukan dengan mengamati distribusi data pada plot probabilitas normal, di mana titik data diharapkan mengikuti garis diagonal jika distribusi data normal (Ghozali, 2021). Berdasarkan Gambar 1, tampak bahwa titik-titik data tersebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.



**Gambar 1. Hasil Uji Normalitas**  
 Sumber: Diolah Peneliti (2026)

b. Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas dilakukan untuk mendeteksi korelasi antar variabel independen dalam model regresi. Model regresi dianggap baik jika tidak ada korelasi signifikan antar variabel independen, sehingga setiap variabel independen dapat memberikan informasi unik pada variabel dependen (Ghozali, 2021). Berdasarkan Tabel 3, hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa nilai VIF untuk variabel independen, yaitu lingkungan, kualitas layanan, dan dukungan sosial, jauh di bawah 10. Hal ini menunjukkan bahwa semua indikator yang mengukur variabel independen tidak mengalami masalah multikolinearitas, sehingga model regresi yang digunakan sesuai untuk analisis lebih lanjut.

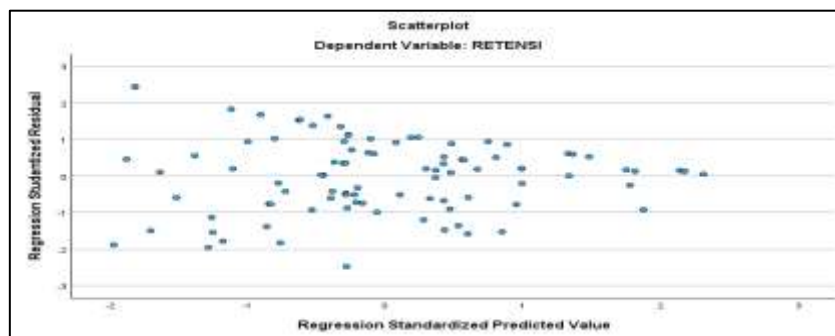
Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas

Variables	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Lingkungan	0,270	3,709
Kualitas pelayanan	0,438	2,283
Dukungan sosial	0,387	2,875

Sumber: Diolah Peneliti (2026)

c. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan untuk menilai apakah varians residual dalam model regresi konstan di seluruh observasi. Ketidakkonsistenan varians residual antar observasi dikenal sebagai heteroskedastisitas. Model regresi ideal adalah model yang tidak menunjukkan heteroskedastisitas, sehingga menghasilkan estimasi parameter yang lebih efisien dan valid (Ghozali, 2021). Berdasarkan grafik scatterplot, terlihat bahwa titik-titik data tersebar secara acak di sekitar garis nol pada sumbu Y tanpa membentuk pola tertentu. Kondisi ini menunjukkan bahwa model regresi tidak mengalami heteroskedastisitas, sehingga cocok untuk memprediksi variabel dependen.



**Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas**  
 Sumber: Diolah Peneliti (2026)

### Hasil Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan melalui uji t dengan teknik analisis regresi linear berganda menggunakan *software SPSS*. Hasil uji hipotesis ditunjukkan dalam tabel 4.

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Toleranc e	VIF
	B	Std. Error	Beta				
1 (Constant)	22.387	4.969		4.505	0,001		
Lingkungan	.394	.203	.343	1.939	.056	.270	3.709
Kualitas pelayanan	-.204	.187	-.151	-1.088	.280	.438	2.283
Dukungan sosial	.324	.187	.270	1.732	.087	.348	2.875

a. Dependent Variable: RETENSI

Sumber: Diolah Peneliti (2026)

Hasil analisis regresi pada tabel 4 menunjukkan persamaan regresi linear berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + e$$

$$Y = (22.387) + 0,394X_1 - 0,204X_2 + 0,324X_3 + e$$

Intepretasi analisis regresi linier berganda pada rumus diatas yaitu sebagai berikut:

- Konstanta ( $\alpha$ ) memiliki nilai positif sebesar 22,387. Nilai konstanta sebesar 22,387 menunjukkan bahwa ketika variabel lingkungan ( $X_1$ ), kualitas layanan ( $X_2$ ), dan dukungan sosial ( $X_3$ ) bernilai nol, maka nilai retensi siswa diperkirakan sebesar 22,387.
- Koefisien regresi untuk variabel lingkungan ( $X_1$ ) adalah 0,394. Ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan skor lingkungan akan meningkatkan skor retensi sebesar 0,394 satuan dengan asumsi variabel lainnya tetap konstan. Tanda positif menegaskan adanya pengaruh searah antara lingkungan dan retensi.
- Koefisien regresi untuk variabel kualitas layanan ( $X_2$ ) adalah -0,204. Setiap peningkatan satu satuan skor kualitas layanan akan menurunkan skor retensi sebesar 0,204 satuan dengan asumsi variabel lain konstan. Namun pengaruh tersebut tidak signifikan secara statistik sehingga tidak dapat digeneralisasikan sebagai hubungan yang nyata dalam populasi penelitian.
- Koefisien regresi untuk variabel dukungan sosial ( $X_3$ ) adalah 0,324. Ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan skor dalam dukungan sosial akan meningkatkan retensi sebesar 0,324, dengan asumsi variabel independen lainnya tetap konstan. Tanda positif menunjukkan efek searah antara dukungan sosial dan retensi.

Hasil uji t pada tabel 4 menunjukkan bahwa variabel lingkungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi siswa. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik dan kondusif lingkungan tang dumuluku ikeg siswa maka semakin tinggi pula tingkat retensi siswa dalam proses belajar. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Albornozy-Toyohama, et al. (2025) yang menyatakan bahwa lingkungan institusi yang baik berpengaruh signifikan terhadap retensi mahasiswa. Lingkungan yang mendukung dapat meningkatkan kenyamanan, motivasi, dan keterlibatan siswa sehingga mereka cenderung bertahan dan terus mengikuti kegiatan belajar dengan baik.

Variabel dukungan sosial menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap retensi siswa. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar dukungan sosial yang diterima oleh siswa maka semakin besar pula tingkat retensi yang dimiliki oleh siswa. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sari & Zaini (2024) yang menyatakan dukungan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap resiliensi akademik. Dukungan sosial yang diterima siswa dapat membantu siswa dalam menghadapi tekanan akademik, meningkatkan motivasi belajar, serta menumbuhkan rasa nyama dan keterikatan dalam proses pembelajaran. Siswa yang memperoleh dukungan dosial yang baik cenderung lebih mampu melewati situasi sulit dan menyesuaikan diri dengan tuntutan akademik.

Variabel kualitas pelayanan menunjukkan hasil yang tidak signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa baik kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap retensi. Hasil uji F menunjukkan bahwa variabel lingkungan, kualitas pelayanan, dan dukungan sosial secara simultan berpengaruh signifikan terhadap retensi siswa. Temuan ini mengindikasikan bahwa kombinasi ketiga variabel tersebut berkontribusi dalam menjelaskan variasi retensi siswa pada pesantren di Kota Palopo.

## **Pembahasan**

### **Pengaruh Lingkungan terhadap Retensi Siswa**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel lingkungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi siswa pada pesantren di Kota Palopo. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kondisi lingkungan pesantren, baik lingkungan fisik maupun lingkungan sosial, maka semakin tinggi pula kecenderungan siswa untuk bertahan dan melanjutkan pendidikan di lembaga tersebut. Lingkungan yang nyaman, aman, bersih, dan mendukung aktivitas belajar memberikan pengalaman positif bagi siswa sehingga meningkatkan rasa betah dan keterikatan terhadap pesantren.

Temuan ini sejalan dengan Stewardship Theory yang dikemukakan oleh Davis, Schoorman, dan Donaldson (1997). Teori ini menjelaskan bahwa pengelola organisasi bertindak sebagai steward yang berorientasi pada kepentingan bersama dan kesejahteraan para pemangku kepentingan. Dalam konteks pesantren, pengelola memiliki tanggung jawab untuk menciptakan lingkungan pendidikan yang mampu mendukung perkembangan akademik, sosial, dan spiritual siswa. Ketika pesantren berhasil menyediakan lingkungan yang kondusif, maka siswa akan merasakan kenyamanan, kepercayaan, dan keterikatan emosional yang mendorong mereka untuk tetap bertahan hingga menyelesaikan pendidikan.

Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Alves dan Raposo (2010) yang menemukan bahwa kualitas lingkungan fisik dan suasana belajar memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas serta keberlanjutan partisipasi peserta didik dalam institusi pendidikan. Demikian pula penelitian Tinto (1993) menjelaskan bahwa integrasi akademik dan sosial merupakan faktor penting yang menentukan keberhasilan retensi siswa. Lingkungan pendidikan yang baik memungkinkan siswa beradaptasi lebih mudah dengan sistem pembelajaran dan kehidupan sosial di lingkungan sekolah atau pesantren.

Dalam konteks pesantren, lingkungan memiliki makna yang lebih luas dibandingkan lembaga pendidikan umum. Pesantren tidak hanya berfungsi sebagai tempat belajar, tetapi juga sebagai tempat tinggal dan pembinaan karakter selama dua puluh empat jam. Oleh karena itu, kualitas asrama, kebersihan lingkungan, kenyamanan fasilitas ibadah, hubungan antar santri, serta interaksi dengan ustaz dan pengelola menjadi faktor yang sangat menentukan pengalaman belajar siswa. Apabila lingkungan pesantren mampu memberikan rasa aman dan kekeluargaan, maka kemungkinan siswa untuk bertahan akan semakin tinggi.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Retensi Siswa**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap retensi siswa. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan siswa belum menjadi faktor utama yang menentukan keputusan mereka untuk tetap melanjutkan pendidikan di pesantren.

Berdasarkan perspektif Stewardship Theory, pelayanan yang baik merupakan salah satu bentuk tanggung jawab lembaga dalam memenuhi kebutuhan pemangku kepentingan. Namun demikian, teori ini juga menekankan bahwa loyalitas dan komitmen tidak hanya dibangun melalui pelayanan formal, tetapi juga melalui hubungan kepercayaan dan kesamaan nilai antara individu dan organisasi. Dengan kata lain, meskipun kualitas pelayanan penting, siswa pesantren mungkin lebih mempertimbangkan aspek lain seperti nilai-nilai keagamaan, kedisiplinan, pembinaan karakter, serta kenyamanan lingkungan dalam menentukan keberlanjutan pendidikan mereka.

Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Thomas (2011) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan retensi siswa. Namun demikian, temuan ini dapat dijelaskan oleh karakteristik unik pesantren yang berbeda dengan lembaga pendidikan umum. Sebagian besar siswa memilih pesantren karena faktor religius, harapan orang tua, pembinaan akhlak, atau tradisi keluarga sehingga kualitas pelayanan administratif bukan menjadi pertimbangan utama dalam keputusan bertahan.

Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tetap perlu dilakukan oleh pengelola pesantren, namun strategi retensi siswa tidak dapat hanya berfokus pada aspek pelayanan administratif semata. Pesantren perlu memperkuat kualitas pembinaan, suasana religius, serta hubungan interpersonal antara pengelola dan santri sebagai faktor pembentuk loyalitas yang lebih kuat.

#### Pengaruh Dukungan sosial terhadap Retensi Siswa

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *dukungan sosial* berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi siswa pada tingkat signifikansi 10%. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi dukungan sosial yang diterima siswa dari teman sebaya, ustadz, pengasuh pesantren, maupun keluarga, maka semakin tinggi pula kecenderungan siswa untuk bertahan dan melanjutkan pendidikan di pesantren. Dukungan sosial yang baik mampu menciptakan rasa nyaman, aman, dan meningkatkan keterikatan siswa terhadap lembaga pendidikan.

Dalam perspektif Stewardship Theory, dukungan sosial merupakan bentuk kepedulian lembaga terhadap kesejahteraan siswa. Hubungan yang dilandasi kepercayaan, perhatian, dan komitmen bersama dapat meningkatkan rasa memiliki (*sense of belonging*) serta loyalitas siswa terhadap institusi (Davis et al., 1997). Temuan ini sejalan dengan penelitian Schertzer dan Schertzer (2004) yang menyatakan bahwa dukungan sosial berpengaruh positif terhadap loyalitas dan komitmen peserta didik terhadap institusi pendidikan.

Dalam konteks pesantren, interaksi yang intensif antara santri, ustadz, dan pengasuh melalui sistem asrama memungkinkan terbentuknya dukungan sosial yang kuat. Kondisi tersebut membantu siswa beradaptasi dengan lingkungan pesantren, mengatasi berbagai tantangan, serta memperkuat motivasi untuk tetap bertahan hingga menyelesaikan pendidikan. Oleh karena itu, penguatan hubungan sosial dan program pembinaan santri perlu terus ditingkatkan sebagai upaya meningkatkan retensi siswa di pesantren.

#### Pengaruh Lingkungan, kualitas pelayanan dan dukungan sosial terhadap Retensi

Hasil uji simultan menunjukkan bahwa lingkungan, kualitas pelayanan, dan dukungan sosial secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap retensi siswa. Temuan ini menunjukkan bahwa retensi siswa merupakan fenomena multidimensional yang tidak dapat dijelaskan hanya oleh satu faktor saja.

Hasil tersebut mendukung Stewardship Theory yang menegaskan bahwa keberhasilan organisasi dalam mempertahankan pemangku kepentingan dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam menyediakan lingkungan yang mendukung, pelayanan yang memadai, dan hubungan sosial yang harmonis. Ketiga faktor tersebut bekerja secara simultan dalam membentuk pengalaman belajar siswa selama berada di pesantren.

Dalam konteks pesantren, lingkungan fisik yang nyaman, pelayanan pendidikan yang memadai, serta hubungan sosial yang harmonis antara santri, ustadz, dan pengelola akan menciptakan iklim pendidikan yang positif. Meskipun secara parsial kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap retensi siswa, variabel tersebut tetap memberikan kontribusi dalam membentuk pengalaman pendidikan secara keseluruhan ketika dianalisis bersama dengan lingkungan dan dukungan sosial.

Temuan ini mengindikasikan bahwa strategi peningkatan retensi siswa di pesantren tidak dapat dilakukan secara parsial. Pengelola perlu menerapkan pendekatan yang komprehensif melalui perbaikan lingkungan belajar, peningkatan kualitas layanan pendidikan, serta penguatan dukungan sosial dan pembinaan karakter. Dengan demikian, siswa tidak hanya merasa nyaman secara fisik tetapi juga memperoleh pengalaman belajar dan kehidupan pesantren yang bermakna sehingga mendorong mereka untuk bertahan hingga menyelesaikan pendidikan.

#### 4. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh lingkungan, kualitas pelayanan, dan dukungan sosial terhadap retensi siswa pada lembaga pendidikan berbasis pesantren di Kota Palopo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel lingkungan dan dukungan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi siswa, sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap retensi siswa. Temuan ini mengindikasikan bahwa lingkungan belajar yang aman, nyaman, kondusif, serta dukungan sosial yang diperoleh siswa dari teman sebaya, ustadz, pengasuh pesantren, dan keluarga memiliki peran penting dalam meningkatkan

keinginan siswa untuk tetap bertahan dan menyelesaikan pendidikan di pesantren. Di sisi lain, kualitas pelayanan yang diberikan belum menjadi faktor utama yang memengaruhi keputusan siswa untuk melanjutkan pendidikan pada lembaga yang sama. Secara simultan, lingkungan, kualitas pelayanan, dan dukungan sosial terbukti berpengaruh signifikan terhadap retensi siswa. Hasil ini menunjukkan bahwa retensi siswa merupakan fenomena yang dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan dan tidak dapat dijelaskan hanya oleh satu variabel. Temuan penelitian ini mendukung Stewardship Theory yang menekankan pentingnya peran lembaga pendidikan dalam menciptakan lingkungan yang mendukung kesejahteraan, kenyamanan, dan keterikatan siswa terhadap institusi. Dalam konteks pesantren, lingkungan yang kondusif serta hubungan sosial yang harmonis menjadi bentuk nyata implementasi prinsip stewardship yang mampu memperkuat loyalitas dan keberlangsungan pendidikan siswa. Secara praktis, pengelola pesantren perlu memprioritaskan pengembangan lingkungan belajar yang aman, bersih, nyaman, dan mendukung aktivitas akademik maupun spiritual. Selain itu, penguatan dukungan sosial melalui program pembinaan santri, pendampingan oleh ustaz dan pengasuh, serta peningkatan komunikasi dengan orang tua perlu terus dilakukan guna meningkatkan retensi siswa. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memasukkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi retensi siswa agar diperoleh model yang lebih komprehensif dalam menjelaskan keberlangsungan siswa pada lembaga pendidikan berbasis pesantren. Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada beberapa pesantren di Kota Palopo dengan jumlah responden sebanyak 100 siswa. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas wilayah penelitian, menambah jumlah sampel, serta memasukkan variabel seperti kepuasan siswa, motivasi belajar, religiusitas, komitmen organisasi, dan kondisi ekonomi keluarga guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi retensi siswa di lingkungan pesantren.

## Referensi

1. Alborno-Toyohama, R. H., Mendigure-Hachircana, R., Haro-Casildo, S., & Abanto-Ramírez, C. D. (2025). Factors Influencing Student Retention University Students: An Analysis Of Institutional Reputation, Social Responsibility and Loyalty. *Frontiers in Education*, 10, 1-11.
2. Alves, H., & Raposo, M. (2010). The influence of university image on student behaviour. *International Journal of Educational Management*, 24(1), 73–85. <https://doi.org/10.1108/09513541011013060>
3. Batubara, J., Darwin, D., & Ikhwanuddin, I. (2021). Students' Self-Adjustment with Boarding School Environment in MAN Insan Cendekia Lubuk Alung. *Al-Ta lim Journal*, 28 (3), 293-294.
4. Bean, J. P. (1980). Dropouts and turnover: The synthesis and test of a causal model of student attrition. *Research in Higher Education*, 12(2), 155–187. <https://doi.org/10.1007/BF00976194>
5. Davis, J. H., Schoorman, F. D., & Donaldson, L. (1997). Toward a stewardship theory of management. *Academy of Management Review*, 22(1), 20–47. <https://doi.org/10.2307/259223>
6. Donaldson, L., & Davis, J. H. (1991). Stewardship theory or agency theory: CEO governance and shareholder returns. *Australian Journal of Management*, 16(1), 49–64. <https://doi.org/10.1177/031289629101600103>
7. Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26* (10th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
8. Gujarati, D. N., & Porter, D. C. (2015). *Basic econometrics* (5th ed.). McGraw-Hill Education.
9. Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage Learning.
10. Hennig-Thurau, T., Langer, M. F., & Hansen, U. (2001). Modeling and managing student loyalty: An approach based on the concept of relationship quality. *Journal of Service Research*, 3(4), 331–344. <https://doi.org/10.1177/109467050134006>
11. Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
12. Reichheld, F. F., & Sasser, W. E., Jr. (1990). Zero defections: Quality comes to services. *Harvard Business Review*, 68(5), 105–111.
13. Sari, C. A. K., & Zaini, A. H. (2024). Peran Dukungan Sosial pada Penyesuaian Akademik Mahasiswa Baru dengan Resiliensi Akademik Sebagai Mediator. *Personafikasi: Jurnal Ilmu Psikologi*. 15 (1), 64-78.
14. Schertzer, C. B., & Schertzer, S. M. B. (2004). Student satisfaction and retention: A conceptual model. *Journal of Marketing for Higher Education*, 14(1), 79–91. [https://doi.org/10.1300/J050v14n01\\_05](https://doi.org/10.1300/J050v14n01_05)
15. Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill-building approach* (7th ed.). John Wiley & Sons.
16. Siregar, K. E. (2024). Siregar, K. E. S. K. E. (2024, June). Islamic Boarding School Education in the Digital Era; Literature Review About Building a Relevant and Adaptive Curriculum. *In Proceeding of International Conference on Islamic Boarding School*, 1(1), 46-62.
17. Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta.
18. Thomas, L. (2011). Do pre-entry interventions such as 'Aimhigher' impact on student retention? *Journal of Widening Participation and Lifelong Learning*, 13(1), 27–41.
19. Tinto, V. (1993). *Leaving college: Rethinking the causes and cures of student attrition* (2nd ed.). The University of Chicago Press.