

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Jasa pendidikan bimbingan belajar saat ini sangat diminati oleh para konsumen, konsumen dalam hal ini adalah siswa yang mengikuti bimbingan belajar yang dikarenakan adanya penerapan standar nilai dan tingkat persaingan dalam peningkatan prestasi belajar. Pada dasarnya pengelolaan lembaga pendidikan harus mempunyai ciri, misalnya lembaga pendidikan bimbingan dan konsultasi belajar, lembaga pendidikan komputer, dan lain-lain. Dalam memberikan materi ajar, lembaga pendidikan harus mengadakan ujian yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan atau prestasi belajar siswa. Dengan adanya kurikulum yang padat dan tidak diimbangi dengan kualitas instruktur dan fasilitas belajar yang lengkap akan menurunkan minat belajar siswa. Dan dengan tidak adanya instruktur pendamping dalam setiap pemberian materi dapat menyulitkan instruktur untuk mengontrol atau mengawasi siswa dalam menyerap materi ajar yang disampaikan. Konsumen/ siswa akan merasa puas apabila semua proses belajar mengajar sesuai dengan kurikulum berlaku dan dilengkapi dengan fasilitas belajar yang optimal.

Lembaga pendidikan dalam memberikan pelayanan kepada siswa hendaknya sesuai dengan isi brosur. Namun masih terdapat lembaga pendidikan yang dalam memberikan pelayanan tidak sesuai dengan isi brosur. Contohnya dalam brosur tertulis, "pelayanan belajar akan diberikan dengan melengkapi

fasilitas mengajar yang optimal” tetapi dalam kenyataannya fasilitas belajar yang diberikan tidak berjalan secara optimal. Hal ini dapat membuat konsumen/ siswa merasa kecewa atau tidak puas akan pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini, lembaga pendidikan perlu memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada konsumennya agar siswa/ konsumen merasa puas.

Bentuk fisik (tangible) seperti gedung, peralatan, dan penampilan fisik dariseluruh karyawan merupakan atau bentuk nyata dan terlihat (tangible). Konsumen akan merasa puas jika tempat di mana ia memperoleh jasa pendidikan menarik dan nyaman. Pada pertama kali konsmen akan melihat tampilan fisik dari suatu penyedia jasa. Hal ini akan memberikan gambaran kepada mereka bahwa suatu penyedia jasa akan memberikan pelayanan jasa yang berkualitas. Namun banyak lembaga pendidikan yang belum menggunakan fasilitas-fasilitas mengajar secara optimal. Seperti media pembelajaran LCD yang tidak digunakan secara optimal dalam mengajar, penggunaan white board pada saat pelajaran matematika disampaikan. Untuk pelajaran matematika diperlukan 2 papan tulis agar siswa lebih memahami materi yang disampaikan. Namun hal ini belum terlaksana, di mana masih terdapat lembaga pendidikan yang hanya memiliki 1 whiteboard saja. Penataan ruang belajar diperlukan untuk terciptanya suasana belajar yang nyaman. Namun masih banyak terdapat lembaga yang belum memiliki penataan ruang belajar yang bersih dan menarik. Seperti kebersihan dinding dan lantai kelas. Hal ini perlu diperhatikan agar siswa dapat lebih berkonsentrasi dalam menguasai pelajaran.

Penyedia jasa pendidikan memberikan kesan yang simpatik kepada konsumennya dan mengenal setiap konsumennya selama proses pemberian jasa berlangsung. Dimensi *empathy* memberikan peluang yang besar bagi penyedia jasa untuk memberikan pelayanan yang baik, sesuatu yang tidak diharapkan pelanggan ternyata diberikan oleh penyedia jasa pendidikan. Pelayanan empati yang dapat menciptakan kepuasan konsumen memerlukan dukungan dari setiap karyawan dalam memahami kebutuhan spesifik konsumen. Namun masih terdapat lembaga pendidikan yang belum memberikan perhatian yang maksimal kepada siswa. Contohnya guru tidak mengenal nama-nama siswa dengan baik dan guru tidak selalu memeriksa buku catatan siswa. Hal ini perlu diperhatikan oleh lembaga pendidikan, agar siswa merasa diperhatikan dan dapat memotivasi siswa untuk dapat belajar lebih giat.

Pelayanan yang handal (*reliability*) ditentukan oleh kemampuan penyedia jasa dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan. Pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan janji menandakan kinerja penyedia jasa pendidikan yang mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan konsumen. Bagi konsumen jasa pendidikan kehandalan dalam memberikan pelayanan dalam hal mata ajar dan jadwal pembelajaran dapat membuat mereka puas. Namun masih terdapat lembaga pendidikan yang belum memberikan pelayanan yang handal kepada siswa secara maksimal. Hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan siswa/ konsumen dalam menerima pelajaran.

Pelayanan yang *responsive*/ cepat tanggap merupakan bentuk pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Penyedia jasa pendidikan yang

mampu tanggap terhadap kebutuhan konsumen/ siswa memberikan kepuasan bagi konsumen atas layanan yang mereka terima. Pelayanan yang responsif juga sangat dipengaruhi oleh sikap frontline staff, salah satunya adalah ketanggapan pengajar/staf dalam memenuhi kebutuhan konsumen/siswa. Namun masih terdapat lembaga pendidikan yang belum memberikan tanggapan yang baik dalam memenuhi kebutuhan siswa-siswanya, seperti masih tidak tersedianya media pembelajaran yang menggunakan teknologi canggih. Dengan adanya media pembelajaran yang menggunakan teknologi canggih seperti komputer, LCD, dan lainnya, siswa dapat lebih mudah dalam menyerap materi yang disampaikan. Pemberian konsultasi prestasi belajar harus diberikan secara terus- menerus agar dapat membantu pemecahan masalah pada siswa. Namun masih terdapat lembaga pendidikan yang belum mampu melayani konsultasi belajar setiap saat. Hal ini perlu diperhatikan oleh lembaga pendidikan agar siswa selalu memiliki semangat belajar yang tinggi. Konsumen merasa puas dengan adanya jaminan/ kepuasan bahwa layanan yang mereka terima benar dan dilakukan oleh sumber daya manusia yang berkompeten di bidangnya. Reputasi penyedia jasa yang memiliki reputasi baik akan memberikan pelayanan yang berkualitas.

Jaminan (assurance) pada akhirnya akan memberikan kepuasan bagi konsumen yang memilih untuk mengonsumsi suatu jasa. Namun masih terdapat lembaga pendidikan yang belum memberikan jaminan secara maksimal terhadap pelayanan yang mereka berikan kepada siswa. Dimana masih adanya guru/ pengajar yang mengajar tidak sesuai dengan ijazah teakhir dalam mengajar dan guru tidak menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar. Hal ini perlu

diperhatikan agar siswa dapat percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan.

Promosi dan kualitas pelayanan yang di berikan perusahaan dan kepuasan konsumen berhubungan erat dengan keuntungan yang akan di dapat oleh perusahaan, karna dengan promosi dan kualitas pelayanan yang memenuhi preferensi konsumen akan mengikat konsumen sehingga perusahaan tersebut teratanam dalam benak konsumen, hal ini tentunya menguntungkan bagi pihak perusahaan karena konsumen dapat melakukan promosi secara tidak langsung kepada teman, keluarga ataupun kepada orang lain untuk mengkonsumsi produk atau jasa dari perusahaan tersebut. Pada giliranya kepuasan konsumen dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas konsumen kepada perusahaan salah satunya adalah bagi perusahaan jasa pendidikan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Jika kinerja dan kualitas pelayanan lembaga pendidikan Magistra Utama baik, maka siswa mearasa puas dan kemungkinan besar perusahaan akan menang dalam persaingan. Sebaliknya jika kinerja kualitas pelayanan buruk, maka siswa tidak akan merasa puas. Hal ini disebabkan kaena faktor dimensi kualitas dapat mempengaruhi kepuasan dan ketidakpuasan siswa dalam menggunakan jasa pendidikan di Magistra utama.

Berdasarkan uraian diatas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Apakah variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan peserta program Magistra Utama Yogyakarta?
- b. Apakah variabel faktor fisik berpengaruh parsial terhadap kepuasan peserta program di Magistra Utama Yogyakarta?
- c. Apakah variabel reabilitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan peserta program Magistra Utama Yogyakarta?
- d. Apakah variabel daya tanggap berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan peserta program Magistra Utama Yogyakarta?
- e. Apakah variabel jaminan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan peserta program Magistra Utama Yogyakarta?
- f. Apakah variabel empati berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan peserta program Magistra Utama Yogyakarta?
- g. Variabel manakah yang berpengaruh secara dominan terhadap kepuasan peserta program Magistra Utama Yogyakarta?

### **1.3 Batasan Masalah**

Penelitian ini peneliti batasi agar ruang lingkup pembahasannya tidak terlalu luas dan lebih mengerucut pada masalah kualitas pelayanan dan kepuasan peserta didik. Kualitas pelayanan yang dibahas dalam penelitian ini hanya melingkupi faktor fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati. Penelitian ini dilakukan kepada peserta didik Magistra Utama Yogyakarta Tahun Ajaran 2016/2017.

## 1.4 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah uraian yang membatasi setiap istilah yang digunakan dalam penelitian dengan makna tunggal dan terukur. Untuk memberikan penyederhanaan dan pemahaman bahasan terhadap variabel-variabel yang digunakan dalam penulisan penelitian ini, sehingga tidak menimbulkan kesalahpahaman bagi para pembaca. Maka perlu disampaikan beberapa gambaran pengertian variabel-variabel sebagai berikut:

### 1. Kualitas Layanan

Kualitas layanan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian terhadap tingkat pemenuhan tersebut (memenuhi kebutuhan pelanggan). Dimensi kualitas layanan meliputi faktor fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsibilitas*), jaminan (*assurances*), dan empati (*empathy*).

### 2. Kepuasan

Kepuasan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah kepuasan peserta program pada Lembaga Pendidikan Magistra Utama Yogyakarta dengan indikator yang dikembangkan oleh Kotler (2006:52) dan Tjipto dan Diana (2001:102), indikator dari variabel dependen ini adalah:

- a. Tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya
- b. Tanggapan emosional pada evaluasi pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis dan menguji kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan peserta program Magistra Utama Yogyakarta.
2. Untuk menganalisis dan menguji Variabel Faktor fisik berpengaruh parsial terhadap kepuasan peserta program Magistra Utama Yogyakarta.
3. Untuk menganalisis dan menguji Variabel Reabilitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan peserta program Magistra Utama Yogyakarta.
4. Untuk menganalisis dan menguji Variabel Daya tanggap berpengaruh secara parsial terhadap peserta program Magistra Utama Yogyakarta.
5. Untuk menganalisis dan menguji Variabel Jaminan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan peserta program Magistra Utama Yogyakarta.
6. Untuk menganalisis dan menguji Variabel Empati berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan peserta program Magistra Utama Yogyakarta.
7. Untuk menganalisis dan menguji manakah yang berpengaruh secara dominan terhadap kepuasan peserta program Magistra Utama Yogyakarta.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

a. Bagi penulis

Penelitian ini merupakan suatu pengetahuan dan pengalaman sekaligus digunakan sebagai perbandingan antar teori yang di dapat selama perkuliahan dan penerapannya di perusahaan.

b. Bagi akademisi

Menambah wawasan keilmuan bagi pembaca dan dapat digunakan sebagai tambahan referensi bagi peneliti berikutnya yang melakukan penelitian sejenis.

c. Bagi perusahaan

Dapat dijadikan sumber informasi bagi pihak lembaga pendidikan dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan supaya lebih memuaskan siswa/peserta didik serta mempertahankan tingkat pelayanan yang menguntungkan di masa kini dan yang akan datang.