

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga pendidikan Indonesia dikategorikan ke dalam dua bagian, yaitu pendidikan formal dan non formal. Pendidikan non formal yang umumnya dijalankan oleh lembaga swasta merupakan salah satu pendukung sistem nasional yang turut membantu program pemerintah dalam mencerdaskan kehidupan bangsa. Maka penyelenggaraan pendidikan non formal lebih bersifat keterampilan siap pakai dalam menghadapi persaingan dunia pekerjaan yang semakin ketat dan semakin dibutuhkan oleh masyarakat. Contoh Lembaga Pendidikan non formal adalah lembaga pendidikan bimbingan belajar bidang studi umum, lembaga bimbingan komputer, dan lain-lain.

Berdasarkan peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 39 Tahun 2002, yang mengatur tentang Peran Serta Masyarakat dalam Sistem Pendidikan Nasional. Seperti yang tercantum dalam Pasal 4 ayat 1 bahwa “Pendirian dan penyelenggaraan suatu pendidikan pada semua jenis pendidikan kecuali pendidikan kedinasan dan semua jenjang jalur pendidikan sekolah”. Dengan adanya peraturan tersebut menyebabkan lembaga swasta di Indonesia bersaing

untuk mendirikan pendidikan di luar sekolah formal, yaitu lembaga bimbingan belajar.

Pelayanan jasa bimbingan belajar mendapat tempat tersendiri dikalangan masyarakat terutama orang tua yang memiliki anak pelajar. Hal ini dikarenakan adanya penetapan standar nilai kelulusan minimal yang ditetapkan sekolah, persaingan dalam peningkatan prestasi belajar ataupun dikarenakan banyaknya siswa yang ingin masuk sekolah atau universitas favorit. Secara tidak langsung kondisi seperti ini dapat meningkatkan persaingan diantara lembaga pendidikan sejenis dalam hal menawarkan pelayanan terbaik untuk dapat memenuhi kebutuhan peserta didik. Sehingga konsumen (peserta didik) akan merasa puas atas hasil yang diperoleh.

Kepuasan peserta didik penting untuk tetap dipertahankan, berhubungan dengan hal tersebut dibutuhkan strategi pemasaran yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Seperti yang dikemukakan oleh Lupiyoadi (2001: 158), bahwa “Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan diharapkan”. Jadi, tingkat kepuasan memiliki fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Kepuasan akan tercapai pada saat harapan pelanggan (peserta didik) sesuai dengan kenyataan yang didapatkannya. Oleh sebab itu lembaga bimbingan belajar perlu untuk meningkatkan kualitas pelayan jasa yang diberikan kepada peserta didik.

Kualitas pelayanan jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan (peserta didik) serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (peserta didik). Menurut Tjiptono (2005: 59), mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk pemenuhan kebutuhan dan harapan peserta didik. Harapan peserta didik pada dasarnya sama dengan yang lainnya seperti yang seharusnya diberikan lembaga bimbingan belajar. Pada kenyataannya masih terdapat lembaga bimbingan belajar dalam memberikan pelayanan tidak sesuai dengan isi brosur. Contohnya, pada brosur tertulis, “Fasilitas belajar mengajar yang sudah optimal” namun pada kenyataannya fasilitas yang tersedia jauh dari harapan peserta didik.

Lupiyoadi (2001: 148), mengukur dimensi kualitas pelayanan jasa seperti, bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Daya tanggap (*responsibility*), yaitu keinginan para staff dan karyawan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Dan empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen (peserta didik).

Berdasarkan penelitian pendahuluan di Lembaga Bimbingan Belajar Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung, diperoleh data mengenai perkembangan jumlah peserta didik Kelas XII SMA dalam tiga tahun terakhir (2013, 2014, 2015), data jumlah peserta didik yang diterima PTN jalur SNMPTN (jalur undangan) dan data keluhan kepuasan peserta didik pada layanan jasa yang disediakan.

Berikut disajikan data mengenai perkembangan jumlah peserta didik kelas XII SMA, yang disajikan pada Tabel 1 berikut ini.

Tabel 1. Perkembangan Jumlah Peserta Didik Kelas XII SMA Pada Lembaga Bimbingan Belajar Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Pada Tahun 2013, 2014, 2015

No	Tahun	Program		Jumlah
		IPA	IPS	
1	2013	76	26	102
2	2014	69	54	123
3	2015	54	49	103

Sumber: Kepala Bagian Administrasi LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung

Berdasarkan data yang telah diperoleh dari tahun 2013 sampai dengan tahun 2015 jumlah peserta didik yang mendaftar di LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung mengalami fluktuasi. Kenaikan jumlah peserta didik terjadi dari tahun 2013 ke 2014 sebesar 21 peserta didik. Selain itu, penurunan peserta didik juga terjadi dari tahun 2014 ke 2015 mengalami penurunan peserta didik sebanyak 20 peserta didik. Terjadinya penurunan jumlah peserta didik kelas XII SMA di Lembaga Bimbingan Belajar Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung pada tahun 2015 merupakan masalah bagi perusahaan.

Disajikan pula data perkembangan peserta didik kelas XII SMA di Lembaga Bimbingan Belajar Nurul Fikri Cabang Raja Basa Bandar Lampung yang diterima PTN jalur SNMPTN (jalur undangan) yang disajikan pada Tabel 2, serta hasil wawancara dengan peserta didik kelas XII SMA yang berjumlah 103 orang pada Tabel 3, tentang dimensi kualitas pelayanan jasa yang diterima oleh peserta didik dari perusahaan.

Berikut disajikan data perkembangan peserta didik yang diterima PTN jalur SNMPTN (jalur undangan) tahun 2013, 2014 dan 2015.

Tabel 2. Perkembangan Data Peserta Didik yang Diterima PTN Jalur SNMPTN (Jalur Undangan) Tahun 2013, 2014, 2015

No	Tahun	Jumlah Peserta Didik yang Diterima
1	2013	46
2	2014	39
3	2015	26

Sumber: Bagian Administrasi LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung

Berdasarkan Tabel 2, terlihat bahwa terdapat penurunan jumlah peserta didik yang diterima PTN jalur SNMPTN (jalur undangan) dari tahun 2013 sampai tahun 2015. Pada tahun 2013 ke tahun 2014 terjadi penurunan sebesar 7 (tujuh) peserta didik, begitu pula dari tahun 2014 ke 2015 terjadi penurunan jumlah peserta didik yang diterima PTN sebanyak 13 peserta didik. *Trend* penurunan ini merupakan masalah bagi Lembaga Bimbingan Belajar Nurul Fikri selaku perusahaan besar yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa bimbingan belajar, karena dengan diterimanya peserta didik pada PTN dengan jalur SNMPTN (jalur undangan) adalah salah satu keberhasilan perusahaan

dalam meningkatkan prestasi belajar peserta didik melalui pencapaian nilai yang tinggi di sekolah.

Tabel 3. Hasil Wawancara Terhadap 20 Peserta Didik Kelas XII SMA Pada Lembaga Bimbingan Belajar Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung

No	Keterangan	Tanggapan		
		Tinggi	Sedang	Rendah
Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa				
1	Ketersediaan ruang belajar yang nyaman	2	4	14
2	Perhatian karyawan staf dan guru terhadap peserta didik	4	5	11
3	Kesesuaian pelayanan bimbingan belajar dengan perjanjian yang diberikan	5	6	9
4	Ketanggapan karyawan staf dan guru dalam melayani kebutuhan peserta didik	2	8	10
5	Kesesuaian materi yang disampaikan guru dengan kurikulum di sekolah	3	5	12
Jumlah Peserta Didik		16	28	56
Presentase		16%	28%	56%
Kepuasan Peserta Didik		4	7	9
Presentase		20%	35%	45%

Sumber: Hasil Wawancara Peneliti

Berdasarkan hasil wawancara dengan 20 peserta didik kelas XII SMA di LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung, mengenai beberapa indikator yang mewakili dimensi kualitas pelayanan jasa dan kepuasan peserta didik, data yang disajikan pada Tabel 3 mengalami keberagaman hasil yang didapat. Tentang dimensi kualitas pelayanan jasa sebanyak 16% menyatakan aplikasi dimensi kualitas pelayanan jasa tinggi, sebanyak 28% menyatakan sedang, dan 56% menyatakan rendah. Sedangkan untuk kepuasan peserta didik diperoleh, sebanyak 4 orang atau 20% menyatakan tingkat kepuasan tinggi, sebanyak 7

orang atau 35% menyatakan sedang, dan 9 orang atau 45% menyatakan rendah.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Peserta Didik Kelas XII SMA Pada Lembaga Bimbingan Belajar Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, identifikasi masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut.

1. Kepuasan peserta didik yang belum maksimal pada Lembaga Bimbingan Belajar Nurul Fikri Bandar Cabang Rajabasa Bandar Lampung.
2. Kurangnya ketersediaan bukti fisik (*tangibles*) yaitu meliputi fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan, harga, dan penampilan personal dan material tertulis pada Lembaga Bimbingan Belajar Nurul Fikri Bandar Cabang Rajabasa Bandar Lampung.
3. Tidak optimalnya kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat pada Lembaga Bimbingan Belajar Nurul Fikri Bandar Cabang Rajabasa Bandar Lampung.
4. Rendahnya daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kemauan untuk membantu para peserta didik dengan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat

pada Lembaga Bimbingan Belajar Nurul Fikri Bandar Cabang Rajabasa Bandar Lampung.

5. Kurang optimalnya jaminan (*assurance*) yaitu meliputi pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan atau kebaikan dari personal serta kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keinginan pada Lembaga Bimbingan Belajar Nurul Fikri Bandar Cabang Rajabasa Bandar Lampung.
6. Rendahnya empati (*empathy*) yaitu mencakup menjaga dan memberikan tingkat perhatian secara individu atau pribadi terhadap kebutuhan-kebutuhan konsumen pada Lembaga Bimbingan Belajar Nurul Fikri Bandar Cabang Rajabasa Bandar Lampung.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah mengkaji tentang “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa (X) Terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y) Kelas XII SMA Pada Lembaga Bimbingan Belajar Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016”.

D. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah ada pengaruh bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016?

2. Apakah ada pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016?
3. Apakah ada pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016?
4. Apakah ada pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016?
5. Apakah ada pengaruh empati (*empathy*) terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016?
6. Apakah ada pengaruh bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016.

2. Untuk mengetahui pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016.
3. Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016.
4. Untuk mengetahui pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016.
5. Untuk mengetahui pengaruh empati (*empathy*) terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016.
6. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016.

F. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis
 - a. Menyajikan suatu wawasan khusus tentang penelitian dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan peserta didik.

- b. Bahan referensi bagi peneliti lain yang akan mengadakan penelitian yang berhubungan dengan masalah yang sama, sehingga dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan sebagai referensi atau titik tolak tambahan jika diadakan penelitian lebih lanjut khususnya bagi pihak lain yang ingin mempelajari mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan dasar pertimbangan dalam usaha perbaikan perusahaan pada umumnya serta diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga jumlah komplain berkurang dan diharapkan jumlah peserta didik dapat terus meningkat setiap bulannya.

b. Bagi Akademisi

Penelitian ini merupakan proses pembelajaran untuk dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama ini dan diharapkan dapat menambah pengetahuan, pengalaman, dan wawasan mengenai pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik pada usaha lembaga bimbingan belajar. Sehingga hasil penelitian ini dapat menjadi titik terang dan memberikan pengetahuan teoritis dalam kasus nyata di lapangan.

c. Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi dan masukan bagi pemerintah dalam upaya mencerdaskan kehidupan bangsa.

G. Ruang Lingkup Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah seluruh peserta didik kelas XII.

2. Objek Penelitian

Dimensi kualitas pelayanan jasa yang meliputi bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan kepuasan peserta didik.

3. Tempat Penelitian

Tempat penelitian berada di Lembaga Bimbingan Belajar Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung.

4. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2015.

5. Disiplin Ilmu

Disiplin ilmu dalam penelitian ini adalah manajemen pemasaran jasa.