

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini jasa pendidikan memegang peranan penting dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Banyaknya lembaga pendidikan yang didirikan, membuat konsumen harus jeli dalam memilih lembaga pendidikan yang akan digunakan.

Keberhasilan jasa pendidikan ditentukan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pengguna jasa pendidikan tersebut (dalam hal ini mahasiswa). Pelayanan jasa dapat dilihat dari beberapa indikator seperti : bentuk fisik (kebersihan gedung, kenyamanan, kerapian, dll); kepedulian (ramah dan perhatian tentang kesulitan mahasiswa, pelayanan tanpa memandang status sosial, dll); keandalan (ketepatan jadwal kuliah, pelayanan yang mudah, dll); ketanggapan (tindakan pelayanan yang cepat dan tanggap); asuransi (jaminan mendapat pengajaran yang baik dan dosen atau tutor yang profesional).

Berdasarkan beberapa indikator pelayanan tersebut konsumen dapat memilih lembaga mana yang menurutnya baik.

Lembaga pendidikan yang baik akan mengutamakan kepuasan konsumen. Banyaknya lembaga pendidikan yang menawarkan produknya memudahkan konsumen dalam hal memilih lembaga pendidikan yang dirasa paling baik.

Mereka harus memberikan pelayanan jasa terbaiknya dan mampu memenuhi harapan konsumen akan jasa pendidikan yang mereka terima. Terciptanya kepuasan konsumen memberikan banyak manfaat kepada lembaga pendidikan dan membentuk suatu rekomendasi dari satu pengguna jasa pendidikan yang satu ke pengguna jasa pendidikan yang lain, dengan begitu dapat menguntungkan lembaga pendidikan.

Biaya pendidikan merupakan salah satu faktor penting bagi mahasiswa untuk menentukan tempat bimbingan belajar. Setiap mahasiswa tidak mempunyai kemampuan yang sama dalam kemampuan finansial. Sebagian besar mahasiswa akan memilih lembaga pendidikan yang mempunyai kualitas baik, namun dengan biaya yang terjangkau. Tetapi ada sebagian mahasiswa yang mampu membayar lebih terhadap suatu jasa pendidikan yang memiliki *prestise* tinggi.

Lokasi lembaga pendidikan juga memiliki peranan penting agar menjadi pilihan bagi pengguna jasa. Jika lokasi lembaga pendidikan berada di tempat yang strategis maka akan memudahkan konsumen untuk menuju ke tempat lembaga pendidikan tersebut, namun jika lokasi kurang strategis maka dapat mengurangi minat konsumen untuk memilih tempat pendidikan tersebut. Kendaraan umum yang jarang melintasi lokasi lembaga juga dapat menghambat perkembangan lembaga pendidikan.

Tangible (bentuk fisik) adalah bentuk nyata yang terlihat. Bentuk fisik dalam hal ini adalah fasilitas fisik yang diberikan oleh lembaga pendidikan meliputi perlengkapan, sarana belajar dan dosen. Konsumen akan merasa puas jika tempat mereka memperoleh bimbingan belajar bersih, menarik dan nyaman. Media

pembelajaran yang lengkap dan modul yang mudah dipahami serta sesuai dengan kurikulum terbaru dapat memberi kemudahan kepada mahasiswa dalam proses belajar. Sarana pendukung lain seperti toilet, sarana beribadah, tempat parkir dan kondisi bangunan yang terawat akan menjadi perhatian konsumen. Penampilan staf pengajar serta keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan juga harus diperhatikan oleh lembaga pendidikan.

Empati merupakan salah satu hal penting dalam pelayanan jasa bagi lembaga pendidikan untuk memberikan kesan simpatik kepada konsumen dan mengenal setiap konsumennya. Pelayanan yang empati dapat menciptakan kepuasan konsumen memerlukan dukungan dari setiap karyawan dalam memahami kebutuhan spesifik setiap konsumen. Hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan merupakan salah satu bentuk pelayanan empati. Simpati yang diberikan penyedia jasa pendidikan terhadap konsumen akan memberikan kepuasan tersendiri bagi konsumen.

Responsiveness (ketanggapan) merupakan bentuk pelayanan yang dibutuhkan konsumen (dalam hal ini mahasiswa). Penyedia jasa pendidikan yang tanggap terhadap kebutuhan mahasiswa memberikan kepuasan bagi mahasiswa atas layanan yang mereka terima selama belajar. Dosen yang tanggap dan interaktif sangat memungkinkan untuk mengetahui kesulitan atau kelemahan mahasiswa dalam menguasai materi. Prosedur administrasi yang sederhana memudahkan mahasiswa dalam hubungannya dengan lembaga pendidikan. Kepuasan konsumen akan meningkat jika pelayanannya cepat tanggap.

Assurance atau jaminan adalah salah satu hal penting yang menjadi faktor penilaian konsumen dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen. Staf administrasi harus benar – benar berkompeten dibidangnya. Begitu pula dengan staf pengajar atau dosen harus benar – benar berkompeten dan bertanggung jawab dibidangnya sehingga menimbulkan penilaian yang baik dimata masyarakat. Reputasi yang baik akan memberikan dampak yang positif bagi lembaga pendidikan.

Reliability (kehandalan) menandakan kinerja lembaga pendidikan yang baik. Kehandalan pelayanan dalam hal mata ajar yang sesuai dengan kebutuhan jam belajar yang tepat, proses belajar yang akurat dan semua aktifitas yang memperlancar proses pembelajaran mahasiswa adalah bentuk pelayanan yang diharapkan konsumen. Kinerja yang baik sehingga mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan konsumen merupakan salah satu hal pelayanan handal yang diberikan lembaga pendidikan guna meningkatkan kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan jasa merupakan salah satu faktor penting yang wajib diperhatikan oleh lembaga pendidikan. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi pertimbangan bagi konsumen untuk memilih jasa pendidikan yang menjadi kepuasan konsumen. Konsumen akan merasa puas jika hasil yang mereka terima sesuai dengan harapan. Mahasiswa sebagai pengguna langsung jasa pelayanan akan merasa puas apabila ia merasa ada peningkatan pengetahuan atau keterampilan yang diraihinya daripada teman lain yang berbeda lembaga. Jika konsumen merasa puas maka dengan sendirinya konsumen pada penyedia jasa

pendidikan tersebut akan bertambah dan akan menimbulkan sikap loyalitas dan kesetiaan terhadap penyedia pelayanan jasa.

Menurut Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (2006:102) mengemukakan beberapa manfaat terhadap kepuasan konsumen, sebagai berikut :

1. Hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis.
2. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang.
3. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
4. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth).
5. Reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan.
6. Laba yang diperoleh dapat meningkat.

Berdasarkan observasi yang dilakukan di LPP Master Komputer cabang Metro, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan jasa yang ada di LPP Master Komputer Cabang Metro belum memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari perkembangan jumlah mahasiswa yang mengikuti bimbingan belajar pada LPP Master Komputer Cabang Metro dalam semua bidang dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Perkembangan Jumlah Mahasiswa Program Keahlian Komputer 1 Tahun LPP Master Komputer Cabang Metro Tahun Akademik 2011-2012

Program Keahlian Komputer 1 Tahun	Tahun Akademik	Presentasi Perkembangan
Program Desain Grafis	2009 – 2010	48
	2010 - 2011	56
	2011 – 2012	52
Programming dan Web	2009 – 2010	46
	2010 - 2011	49
	2011 – 2012	43

Sumber : Bagian Administrasi LPP Master Komputer Cabang Metro 2011

Berdasarkan Tabel 1 di atas jumlah peserta bimbingan belajar pada LPP Master Komputer Cabang Metro mengalami fluktuasi. Hal ini dapat menunjukkan bahwa kepuasan konsumen di tempat tersebut belum maksimal.

Lupiyoadi (2001) mengatakan bahwa kualitas produk merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Produk yang terbukti berkualitas akan menyebabkan kepuasan konsumen. Produk dikatakan berkualitas ketika telah menjalankan fungsinya dengan baik dan jika harapan-harapan konsumen terhadap produk telah terpenuhi.

(<http://percacollection.blogspot.com/>)

Biaya pendidikan di LPP Master Komputer Cabang Metro masih terjangkau untuk semua golongan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari Tabel. 2.

Tabel 2. Biaya Pendidikan di LPP Master Komputer cabang Metro

NO	Program Pendidikan	Biaya
1	Komputer Terpadu 1 Tahun	Rp 4.000.000
2	Manajemen Informatika	Rp 3.700.000
3	Programming dan Web	Rp 4.350.000

Sumber : Bagian Administrasi LPP Master Komputer cabang Metro

Berdasarkan observasi yang dilakukan bahwa lokasi LPP Master Komputer cabang Metro kurang strategis. Sehingga sulit bagi para mahasiswa yang tidak memiliki kendaraan untuk berangkat ke lokasi yang menyebabkan mahasiswa sering terlambat. Angkutan umum yang jarang melintasi di sekitar lokasi juga menjadi hambatan bagi konsumen yang tinggal jauh dari tempat lembaga pendidikan.

Fasilitas berupa komputer masih belum terpenuhi dilihat dari jumlah komputer yang tersedia. Sehingga terjadi pemakaian secara bergantian yang dapat menyebabkan tidak efisien dalam penggunaan waktu belajar dan dapat menyebabkan konsentrasi mahasiswa jadi menurun. Peralatan untuk melakukan

praktikum (merakit) juga belum terpenuhi secara optimal, sedangkan praktikum merupakan salah satu upaya untuk mengembangkan keterampilan mahasiswa dalam merakit komputer. LCD proyektor yang tidak tersedia membuat pengajar sulit untuk menerangkan materi secara optimal. Belum tersedianya WIFI Area sebagai bentuk pelayanan fasilitas.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada 15 orang bahwa pelayanan yang diberikan pada LPP Master Komputer cabang Metro belum memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari berupa kesimpulan data berikut :

Tabel 3. Hasil wawancara dari 15 mahasiswa LPP Master Komputer cabang Metro Tahun Akademik 2011-2012

NO	Pertanyaan/pernyataan	Baik	Cukup	Kurang
1.	Kesesuaian biaya	5	7	3
2.	Fasilitas fisik	4	8	3
3.	Keramahan karyawan	7	6	2
4.	Kepedulian karyawan	4	8	3
5.	Kesesuaian promosi	5	7	3

Sumber : mahasiswa LPP Master Komputer Tahun Akademik 2011-2012.

Setiap bentuk usaha yang dilakukan tentu memiliki persaingan dengan perusahaan lain yang sejenis. Lembaga Pelatihan Profesional (LPP) Master Komputer cabang Metro dalam menjalankan kegiatannya memiliki banyak perusahaan pesaing yang bergerak dibidang jasa pendidikan yang sama, salah satunya yaitu Itech Computer Course yang juga melayani jasa pendidikan komputer dengan fasilitas yang berbeda seperti :

- taman bacaan “TEKNOLOGIKU”,
- Free internet dan WIFI Area,
- ruang belajar yang nyaman (full AC),

- kelas kecil (max 10 peserta),
- pengajar dan kurikulum yang berkualitas,
- lokasi mudah dijangkau, dan
- asuransi berupa “Lulus Langsung Kerja”.

Sedangkan fasilitas yang diberikan oleh LPP Master Komputer cabang Metro sebagai berikut :

- Pengajar profesional,
- Ruangan full AC,
- Komputer Intel core,
- Akses internet gratis,
- Modul, T-shirt;
- Asuransi kecelakaan 1 th,
- Jas almamater, dan
- Sertifikat.

Berdasarkan data tersebut, pelayanan yang diberikan oleh Itech Computer Course tidak berbeda jauh dengan pelayanan (berupa fasilitas) yang diberikan oleh LPP master komputer namun LPP Master Komputer cabang Metro perlu meningkatkan pelayanan yang diberikan agar memiliki daya saing yang tinggi.

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian di atas, penulis merasa tertarik melakukan **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen pada LPP Master Komputer Cabang Metro Tahun Akademik 2011/2012.”**

B. Identifikasi Masalah

1. Lokasi yang kurang strategis yang menyebabkan sulitnya kendaraan umum untuk menuju ke lokasi.
2. Jumlah komputer sebagai sarana praktek perkuliahan masih kurang, dapat dilihat dari proses belajar secara bergantian.
3. Tingkat persaingan tinggi dari lembaga pendidikan lain yang sejenis, dilihat dari pelayanan dan fasilitas lembaga pesaing yang lebih baik.
4. Fasilitas tempat beribadah belum tersedia, sehingga karyawan bergantian menjaga kantor ketika waktu shalat tiba.
5. Waktu proses belajar yang tidak sesuai, dilihat dari lamanya proses belajar yang usai sebelum waktunya .
6. Jumlah mahasiswa yang berfluktuasi pada tahun 2012.
7. Kualitas pelayanan jasa *tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance* belum sepenuhnya optimal pada LPP Master Komputer Cabang Metro tahun 2012.
8. Tingkat kepuasan konsumen yang bervariasi dalam hal pelayanan jasa pada LPP Master Komputer Cabang Metro, dapat dilihat dari hasil wawancara yang dilakukan kepada 15 mahasiswa.

C. Pembatasan Masalah

Sesuai dengan judul penelitian dan identifikasi masalah di atas, maka ada pembatasan masalah yang jelas dan sesuai dengan tujuan yang ingin diungkapkan dari penelitian ini, maka batasan masalah penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan

Jasa yang terdiri dari *tangible* (X_1), *emphaty* (X_2), *reliability* (X_3), *responsiveness* (X_4), dan *assurance* (X_5) terhadap kepuasan konsumen (Y).

D. Rumusan Masalah

1. Apakah ada pengaruh dimensi kualitas jasa *tangible* terhadap kepuasan konsumen pada LPP Master Komputer Cabang Metro ?
2. Apakah ada pengaruh dimensi kualitas jasa *emphaty* terhadap kepuasan konsumen pada LPP Master Komputer Cabang Metro ?
3. Apakah ada pengaruh dimensi kualitas jasa *reliability* terhadap kepuasan konsumen pada LPP Master Komputer Cabang Metro ?
4. Apakah ada pengaruh dimensi kualitas jasa *responsiveness* terhadap kepuasan konsumen pada LPP Master Komputer Cabang Metro ?
5. Apakah ada pengaruh dimensi kualitas jasa *assurance* terhadap kepuasan konsumen pada LPP Master Komputer Cabang Metro ?
6. Apakah ada pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa *tangible*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* terhadap kepuasan konsumen pada LPP Master Komputer Cabang Metro ?

E. Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui

1. Untuk mengetahui pengaruh unsur dimensi kualitas pelayanan jasa *tangible* terhadap kepuasan konsumen pada LPP Master Komputer Cabang Metro.
2. Untuk mengetahui pengaruh unsur dimensi kualitas pelayanan jasa *emphaty* terhadap kepuasan konsumen pada LPP Master Komputer Cabang Metro.

3. Untuk mengetahui pengaruh unsur dimensi kualitas pelayanan jasa *reliability* terhadap kepuasan konsumen pada LPP Master Komputer Cabang Metro.
4. Untuk mengetahui pengaruh unsur dimensi kualitas pelayanan jasa *responsiveness* terhadap kepuasan konsumen pada LPP Master Komputer Cabang Metro.
5. Untuk mengetahui pengaruh unsur dimensi kualitas pelayanan jasa *assurance* terhadap kepuasan konsumen pada LPP Master Komputer Cabang Metro.
6. Untuk mengetahui pengaruh unsur dimensi kualitas pelayanan jasa *tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance* terhadap kepuasan konsumen pada LPP Master Komputer Cabang Metro.

F. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah :

1. Secara Teoritis
 - a. Untuk mengembangkan konsep ilmu manajemen pemasaran dalam bidang jasa pendidikan yang membahas mengenai kualitas jasa pendidikan dan kepuasan konsumen.
 - b. Memberikan sumbangsih pemikiran bagi LPP Master Komputer Cabang Metro dalam upaya memberikan kepuasan konsumen pengguna jasa pendidikan.
2. Secara Praktis
 - a. Sebagai sumber informasi bagi peneliti yang akan melakukan penelitian dalam topik yang sama.
 - b. Sebagai suplemen mata pelajaran :

- i. Ekonomi jenjang SMA kelas XII pada bab manajemen sub bab manajemen pemasaran jasa dan suplemen mata pelajaran
- ii. Manajemen pada jenjang SMK kelas I jurusan Penjualan Bab Manajemen Sub bab Dasar-dasar manajemen

F. Ruang Lingkup Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek Penelitian adalah mahasiswa pengguna jasa pendidikan yang ada di LPP Master Komputer Cabang Metro .

2. Objek Penelitian

Objek Penelitian adalah kualitas jasa pendidikan yang tercakup dalam dimensi kualitas jasa pendidikan yang terdiri dari *tangible*, *emphaty*, *reliability*, *responsibility*, dan *assurance*.

3. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di LPP Master Komputer Cabang Metro.

4. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada tahun ajaran 2011/2012.

5. Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah manajemen pemasaran jasa, khususnya dalam bidang jasa pendidikan.