

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era globalisasi saat ini menyebabkan industri jasa yang terdiri dari berbagai macam industri seperti telekomunikasi, transportasi, perbankan, perhotelan, dan bahkan pendidikan berkembang dengan pesat. Dalam hal pendidikan, kebutuhan siswa akan keberadaan bimbingan belajar akhir-akhir ini semakin meningkat. Sehubungan dengan materi pelajaran di sekolah yang semakin padat seiring bergantinya kurikulum pembelajaran dari Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan “KTSP” menjadi “kurikulum 2013”. Oleh karena itu siswa-siswa sekolah, mulai dari tingkat Sekolah Dasar (SD) sampai tingkat Sekolah Menengah Atas (SMA) mencari tambahan belajar di luar sekolah, yakni di lembaga-lembaga bimbingan belajar.

Lembaga bimbingan belajar adalah salah satu lembaga pendidikan di bawah pengolahan swasta yang bergerak dalam bidang jasa. Lembaga bimbingan belajar merupakan organisasi yang menawarkan jasa berupa pengajaran. Lembaga bimbingan belajar adalah suatu lembaga nonformal yang memberikan bantuan kepada orang lain melalui orang-orang yang telah terdidik. Pendidikan nonformal merupakan pendidikan yang diselenggarakan bagi warga masyarakat yang memerlukan layanan pendidikan yang berfungsi

sebagai pengganti, penambah, dan/atau pelengkap pendidikan formal dalam rangka mendukung pendidikan sepanjang hayat.¹

Dan saat ini bimbingan belajar (bimbel) menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam praktik pendidikan di Indonesia. Oleh karena itu, sekarang ini lembaga bimbingan belajar setiap harinya selalu ramai dan dipenuhi oleh siswa, tidak hanya sebatas ketika musim ujian saja. Lembaga bimbingan belajar tersebar luas di seluruh provinsi di Indonesia.

Tabel 1.1
Jumlah Lembaga Bimbingan Belajar di Indonesia

No	Provinsi	Jumlah	Persentase	No	Provinsi	Jumlah	Persentase
1	DKI Jakarta	52	2.80%	18	Sulawesi Tengah	4	0.22%
2	Jawa Barat	338	18.20%	19	Sulawesi Selatan	13	0.70%
3	Jawa Tengah	160	8.62%	20	Sulawesi Tenggara	10	0.54%
4	DI Yogyakarta	26	1.40%	21	Maluku	5	0.27%
5	Jawa Timur	344	18.52%	22	Bali	32	1.72%
6	Aceh	50	2.69%	23	NTB	19	1.02%
7	Sumatra Utara	53	2.85%	24	NTT	1	0.05%
8	Sumatra Barat	88	4.74%	25	Papua	0	0.00%
9	Riau	33	1.78%	26	Bengkulu	17	0.92%
10	Jambi	46	2.48%	27	Maluku Utara	3	0.16%
11	Sumatra Selatan	138	7.43%	28	Banten	65	3.50%
12	Lampung	87	4.68%	29	Bangka Belitung	16	0.86%
13	Kalimantan Barat	35	1.88%	30	Gorontalo	3	0.16%
14	Kalimantan Tengah	11	0.59%	31	Papua Barat	2	0.11%
15	Kalimantan Selatan	30	1.62%	32	Kep Riau	115	6.19%
16	Kalimantan Timur	47	2.53%	33	Sulawesi Barat	2	0.11%
17	Sulawesi Utara	7	0.38%	34	Kalimantan Utara	5	0.27%
	Jumlah					1857	100.00%

Sumber: Diolah dari Direktorat Pembinaan Kursus dan Pelatihan Ditjen Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2017 (www.infokursus.net)

¹ UU Sisdiknas No. 20 Tahun 2003.

Dari tabel tersebut dapat diketahui, bahwa Lembaga Bimbingan Belajar tersebar hampir di seluruh provinsi di Indonesia. Namun di provinsi Papua jumlah lembaga bimbingan belajar adalah 0%, yang berarti bahwa tidak terdapat lembaga bimbingan belajar sama sekali. Hal ini dimungkinkan karena kurang memadainya sumber daya manusia (SDM) yang ada. Dan adapun provinsi dengan jumlah lembaga bimbingan belajar paling banyak adalah Jawa Timur, yaitu sebesar 18,52% atau sebanyak 344 lembaga.

Wilayah Jawa Timur adalah salah satu daerah strategis untuk menawarkan jasa lembaga bimbingan belajar dalam rangka untuk memberikan asupan tambahan belajar kepada para siswa. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel di atas, dimana Jawa Timur memiliki jumlah lembaga bimbingan belajar yang paling banyak dibanding provinsi lainnya.

Kediri yang merupakan bagian dari Jawa Timur juga menjadi tempat berkembangnya bisnis lembaga bimbingan belajar. Desa Bandar Lor pun menjadi salah satu tempat yang strategis untuk mendirikan Lembaga Bimbingan Belajar (LBB), dikarenakan letaknya yang dekat dengan sekolah-sekolah. Salah satu lembaga yang ada di desa Bandar Lor adalah LBB Clever.

Lembaga Bimbingan Belajar (LBB) “Clever” adalah lembaga pendidikan yang didirikan oleh Yulia Rosyida, S.Pd. sejak tahun 2013. Namun, LBB Clever resmi berdiri pada tahun 2014 berdasarkan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP): 503/1546/4.19.6/2014. LBB Clever memberikan jasa dalam membantu para siswa dari SD sampai SMA yang mengalami kesulitan belajar. LBB Clever berupaya untuk membantu siswa-siswi dalam

memperoleh ilmu dan wawasan yang lebih dalam agar mereka mampu menyelesaikan setiap soal-soal ujian maupun latihan di sekolah. Adapun jumlah siswa di Lembaga Bimbingan Belajar Clever dapat di lihat pada tabel berikut:

Tabel 1.2
Jumlah Peserta Didik di LBB Clever

TAHUN PELAJARAN	JUMLAH PESERTA DIDIK			TOTAL
	SD	SMP	SMA	
2015/2016	60	74	96	230
2016/2017	58	64	127	249
2017/2018	45	58	139	242
2018/2019	34	56	130	220

Sumber: Admin Lembaga Bimbingan Belajar Clever Bandar Lor

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah peserta didik di Clever mengalami fluktuasi dan cenderung menurun. Akan tetapi jika dilihat pada konsumen siswa SMA jumlahnya cenderung naik, walaupun pada tahun ajaran 2018/2019 mengalami penurunan.

Berikut adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta didik SMA di LBB Clever :

Tabel 1.3
Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Peserta Didik SMA di LBB Clever

No.	Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan	Jumlah
1	Kualitas produk	4
2	Kualitas pelayanan	21
3	Emosi	1
4	Harga	7
5	Biaya	2
	Jumlah	35

Sumber: Hasil observasi tanggal 29 Oktober 2018

Dari data tabel tersebut setelah peneliti melakukan observasi awal pada 35 siswa SMA yang menggunakan jasa di Lembaga Bimbingan Belajar Clever, maka dapat diketahui bahwa siswa lebih memilih kualitas pelayanan sebagai tingkat kepuasan tertinggi.

Menurut Kotler, kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan.² Terciptanya kepuasan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis sehingga memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya kesetiaan terhadap merek.³

Maka dari itu *provider* harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya, misalnya dengan memberikan produk yang lebih bermutu, lebih murah dan pelayanannya lebih baik. Oleh karena itu pengetahuan tentang kebutuhan dan kepuasan pelanggan (*customer requirements*) sangatlah penting.⁴

Bagi sebuah perusahaan jasa penting agar menjaga kualitas pelayanannya. Kotler dan Armstrong menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan kemampuan suatu jasa untuk melakukan fungsi-fungsinya. Bila suatu jasa telah dapat menjalankan fungsi-fungsinya maka dapat dikatakan sebagai jasa

² Ayu Arunika Utami, "Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan", *Journal* Vol. 5, No. 3 (Semarang: Universitas Diponegoro, 2016), 4.

³ Fandy Tjiptono, *Prinsip dan Dinamika Pemasaran* (Yogyakarta: J & j Learning, 2000), 105.

⁴ J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011)

yang berkualitas baik.⁵ Menurut Nasution, kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.⁶ Kualitas pelayanan juga didefinisikan sebagai evaluasi menyeluruh pelanggan atas kebaikan kinerja suatu jasa.⁷

Adapun ciri pelayanan yang baik, yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan adalah memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia ragam produk yang diinginkan, bertanggungjawab kepada setiap pelanggan dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, mengetahui pengetahuan umum lainnya, mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan.⁸

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti menjadi tertarik untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (siswa SMA) di LBB Clever. Oleh karena itu, judul penelitian ini adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Siswa SMA Pengguna Jasa Lembaga Bimbingan Belajar Clever Desa Bandar Lor Kecamatan Mojoroto Kota Kediri)”.

⁵ Philip Kotler dan Gary Amstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi 12 Jilid I* (Jakarta : Erlangga, 2008), 347.

⁶ Nasution, M. Nur, *Manajemen Jasa Terpadu* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), 47.

⁷ John Mowen dan Michael Minor, *Perilaku Konsumen* (Jakarta: Erlangga, 2002), 90.

⁸ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), 9.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada siswa SMA pengguna jasa lembaga bimbingan belajar Clever?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan pada siswa SMA pengguna jasa lembaga bimbingan belajar Clever?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada siswa SMA pengguna jasa lembaga bimbingan belajar Clever?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan di atas, maka beberapa tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada siswa SMA pengguna jasa lembaga bimbingan belajar Clever.
2. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan pada siswa SMA pengguna jasa lembaga bimbingan belajar Clever.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada siswa SMA pengguna jasa lembaga bimbingan belajar Clever.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian yang diharapkan dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan secara teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan, juga memberi informasi yang bermanfaat untuk memperkaya khasanah keilmuan terkait kepuasan pelanggan. Serta menjadi masukan bagi pengembangan ilmu pengetahuan dengan disiplin ilmu ekonomi.

2. Kegunaan secara praktis

- a. Bagi pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi secara tertulis maupun sebagai referensi mengenai kepuasan pelanggan, serta dapat mengetahui, memahami dan menguasai konsep dasar penulisan karya ilmiah skripsi.

- b. Bagi LBB Clever

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi yang bermanfaat dan dapat dijadikan masukan dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan di LBB Clever baik pada masa sekarang maupun di masa yang akan datang, serta informasi yang dihasilkan dapat diimplementasikan dalam menyusun strategi lembaga untuk lebih meningkatkan kepuasan pelanggan.

- c. Bagi Akademik

Adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangsih maupun rujukan referensi serta membantu perkembangan ilmu pengetahuan dalam penelitian selanjutnya mengenai kepuasan pelanggan.

d. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat meningkatkan kemampuan peneliti dalam melakukan sebuah penelitian dan menambah wawasan peneliti. Selain itu juga untuk meningkatkan pemahaman peneliti dalam menerapkan ilmu pengetahuan berdasarkan kenyataan di lapangan.

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesa adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap masalah penelitian yang sebenarnya masih harus diuji secara empiris. Hipotesis merupakan dugaan sementara tentang kebenaran mengenai hubungan dua variabel atau lebih.⁹ Sehingga perlu disempurnakan dengan membuktikan kebenaran hipotesis itu melalui penelitian. Pembuktian itu hanya dapat dilakukan dengan menguji hipotesis dimaksud dengan data di lapangan.¹⁰

Dari penelitian yang akan dilakukan, dibuat hipotesis sebagai berikut:

1. Hipotesis (H_a): Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada siswa SMA pengguna jasa lembaga bimbingan belajar Clever.
2. Hipotesis (H_o): Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada siswa SMA pengguna jasa lembaga bimbingan belajar Clever.

⁹ Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2000), 71.

¹⁰ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Prenada Media, 2005), 75.

F. Ruang Lingkup Penelitian

Agar pembahasan dalam penelitian ini tidak melebar jauh dari apa yang dimaksudkan oleh penulis, maka penulis menetapkan ruang lingkup dan batasan dalam hal:

1. Lokasi penelitian, lokasi yang dijadikan tempat penelitian ini adalah Lembaga Bimbingan Belajar (LBB) Clever yang beralamat di Jalan K.H. Wahid Hasyim Gang IIB Desa Bandar Lor, Mojoroto, Kediri, Jawa Timur.
2. Subyek penelitian, subyek yang diteliti dalam penelitian ini adalah siswa Sekolah Menengah Atas (SMA) pengguna jasa LBB Clever pada awal periode tahun ajaran 2018/2019 yang mengikuti bimbingan belajar minimal 2 bulan.
3. Variabel penelitian, variabel yang diteliti adalah kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan sebagai variabel bebas dan kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat.

G. Telaah Pustaka

Telaah pustaka merupakan inspirasi penulis untuk melakukan penelitian. Penulis menelusuri karya lain dari penelitian sebelumnya yang dapat dijadikan sebagai referensi, acuan, dan perbandingan dalam penelitian ini. Adapun penelitian sebelumnya yang berkaitan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Eko Yuwananto mahasiswa jurusan manajemen fakultas ekonomi Universitas Negeri Semarang dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan

Pada Usaha Bahan Bangunan Sembilan Lima Di Kecamatan Gunungpati.” Hasil penelitian diperoleh persamaan regresi linier sederhana $Y = 2,675 + 0,042 X_1 + 0,579 X_2$. Ada pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara simultan dengan nilai $F = 139,327$. Secara keseluruhan kualitas pelayanan dan harga mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 0,708, hal ini berarti 70,8% kepuasan pelanggan pada usaha bahan bangunan sembilan lima dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan dan harga, sedangkan sisanya 29,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang berada di luar variabel yang diteliti dalam penelitian ini. Pada penelitian oleh Eko Yuwananto dengan penelitian ini memiliki persamaan dan perbedaan. Persamaan dapat dilihat dari metode yang digunakan yaitu metode kuantitatif. Sedangkan perbedaannya terletak pada tempat penelitian, karena peneliti melakukan penelitian di LBB Clever Kediri, dimana yang menjadi subjek penelitiannya adalah siswa. Selain itu variabel yang digunakan juga berbeda. Karena peneliti menggunakan satu variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X), sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan pelanggan (Y).

2. Penelitian yang dilakukan oleh Faridah Ilmiah mahasiswa fakultas syariah IAIN Kediri, penelitiannya berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Wanita di Rameyza Tour dan Travel Kediri.” Pada analisis regresi linier sederhana diperoleh besarnya variabel (X) sebesar 87% terhadap variabel (Y). Sisanya 13% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan oleh variabel bebas.

Pada penelitian oleh Faridah Ilmiah dengan penelitian ini memiliki persamaan dan perbedaan. Persamaan dapat dilihat dari metode yang digunakan yaitu metode kuantitatif. Sedangkan perbedaannya terletak pada tempat penelitian, karena peneliti melakukan penelitian di LBB Clever Kediri, dimana yang menjadi subjek penelitiannya adalah siswa.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Arief Wibowo Condro mahasiswa fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Pembangunan Nasional Surabaya, penelitiannya berjudul “Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan pada RSUD Haji Surabaya.” Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel bebas yaitu kehandalan (X1), daya tanggap (X2), jaminan (X3), empati (X4), dan bukti langsung (X5) berpengaruh nyata secara simultan terhadap variabel terikat kepuasan (Y). Adapun dari kelima variabel bebas, kesemua variabel secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Pada penelitian oleh Arief Wibowo Condro dengan penelitian ini memiliki persamaan dan perbedaan. Persamaan dapat dilihat dari metode yang digunakan yaitu metode kuantitatif. Sedangkan perbedaannya terletak pada tempat penelitian, karena peneliti melakukan penelitian di LBB Clever Kediri, dimana yang menjadi subjek penelitiannya adalah siswa.