

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pendidikan menurut UU nomor 20 tahun 2003 yang dijelaskan di dalam sistem pendidikan nasional ialah “usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki keterampilan spiritual, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan oleh masyarakat dan untuk dirinya sendiri.”¹

Sisdiknas telah mengatur pendidikan yang dibedakan secara jenjang, jalur maupun jenis pendidikan tersebut, jenis pendidikan ini di bagi menjadi 3 yang memiliki tujuan yang berbeda. Jalur pendidikan tersebut meliputi pendidikan formal, pendidikan informal, dan pendidikan non formal yang ketiganya memiliki fungsi saling melengkapi serta meningkatkan pengetahuan pada diri seseorang.

Pendidikan formal merupakan pendidikan yang teratur sesuai dengan tingkatan, dan mengikuti syarat-syarat yang sudah ditetapkan. Pendidikan informal merupakan pendidikan yang diterima secara langsung bisa dari keluarga dan lingkungan. Sedangkan pendidikan non formal merupakan pendidikan diluar jam pendidikan formal yang berjenjang dan berstruktur.² Jadi seorang siswa bisa meningkatkan kemampuan akademik mereka yang dirasa masih kurang ketika mendapat pembelajaran disekolah dengan mengikuti pendidikan non formal guna meningkatkan prestasi mereka.

1 Jejen Musfah, *Manemen Pendidikan (teori, kebijakan, dan praktik)*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2015), hal. 9

2 Republik Indonesia, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional, Bab 1, Pasal 1

Bimbingan belajar merupakan salah satu penunjang keberhasilan prestasi akademik siswa. Sehingga banyak sekali faktor yang dapat mempengaruhi konsumen agar tertarik dengan instansi atau lembaga bimbingan yang akan dipilih sesuai dengan kebutuhan mereka sehingga secara praktis instansi atau bimbingan belajar akan membuat layanan yang memuaskan dengan kualitas baik sehingga dirasakan oleh pelanggan secara langsung ketika pertama kali datang ke lembaga bimbingan belajar mereka.³

Kualitas layanan yang baik akan berdampak bagus terhadap perusahaan. Hal ini dibuktikan pada jurnal Dwi Aryani dan Febrina Rosinta, dengan hasil mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah senjata ampuh dalam keunggulan perusahaan dan kualitas pelayanan dapat menimbulkan seseorang loyal terhadap perusahaan.⁴

Guiltinan menegaskan bahwa sebuah instansi harus mampu menunjukkan kualitas sebuah produk serta pelayanannya.⁵ Teori tersebut memperjelas bahwa pelayanan menjadi penting guna mengikat pelanggan untuk tetap setia pada produk yang kita tawarkan. Untuk memberikan pelayanan yang maksimal perlu diadakan manajemen terlebih dahulu agar tercapainya pelayanan sesuai dengan apa yang ditawarkan dan sesuai dengan keinginan pelanggan.

Rambut Lupiyadi dan Handayani juga menerangkan bahwa “faktor yang lebih mempengaruhi kepuasan pelanggan ialah kualitas produk dan jasa, kualitas

3 Hanun Asrohah, *Manajemen Mutu Pendidikan*, (Surabaya: UINSA PRESS, 2014), hal. 57

4 Dwi Aryani dan Febrina Rosinta, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*, *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 17(2), hal.123

5 Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran, jilid 1 & 2 edisi Milenium*, (Jakarta : PT. Prenhalindo, 2003), hal. 45

pelayanan, faktor emosional, harga dan biaya.”⁶ Lembaga Bimbingan Belajar sebagai salah satu penyedia layanan pendidikan tentu sangat erat kaitanya dengan kepuasan yang dirasakan konsumen. Hal tersebut menjadi penting bagi lembaga karena suatu kepuasan menjamin kunci kesetiaan konsumen terhadap suatu produk yang digunakan.

Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Alfi Syahri Lubis, Nur Rahmah Andayani dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara persial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Sucofindo Batam, itu berarti kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang kuat untuk menciptakan kepuasan pelanggan, didukung juga oleh teori Colgate dan Danaher yang dikutip dari Lupiyoadi dan Hamdani mengemukakan:

“kualitas pelayanan karyawan terhadap pelanggan berpengaruh secara asimetris terhadap kepuasan pelanggan, dimana pelayanan yang buruk berakibat lebih besar terhadap kepuasan pelanggan dari pada pelayanan yang dikategorikan baik. Implementasi strategi dengan kategori terbaik akan meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan lebih besar dari pada tidak ada pemasaran yang relasional yang dilakukan. Dan sebaliknya implementasi strategi dengan kategori terburuk akan menurunkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan lebih besar daripada tidak ada pemasaran yang relasional yang dilakukan.”⁷

Lembaga Bimbingan Belajar Privat (Les Privat) Genius Tarokan, Kediri merupakan salah satu bimbingan belajar yang memperhatikan kebutuhan pelanggan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Beberapa layanan lembaga yang menjadi keunggulan lembaga ini, antara lain:

1. Kunjungan rutin setiap bulan

6 Rambut Lupiyadi dan A. Handayani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta : Salemba Empat, 2006), hal. 192

7 Rambut Lupiyadi dan A. Handayani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta : Salemba Empat, 2009), hal. 77

Kunjungan ini sebagai salah satu program kegiatan yang dilakukan rutin oleh pemilik sekaligus pengelola lembaga. Kegiatan bulanan yang diagendakan setiap akhir bulan ini memberikan kesempatan kepada wali murid untuk bertemu ataupun berkomunikasi dan berkonsultasi langsung dengan pemilik dan pengelola lembaga sehingga akan terjalin komunikasi yang baik dengan timbal balik dua arah.

2. Survey kepuasan

Lembaga akan melakukan survey kepuasan yang ditujukan kepada wali murid dan murid untuk mengetahui sejauh manakah pelayanan yang mereka berikan dapat dirasakan atau diterima oleh pelanggan. Survey yang dilakukan setiap 6 bulan atau satu semester sekali ini juga dimaksudkan untuk memberikan penilaian dari pelanggan terhadap pelayanan yang selama ini diberikan apakah sudah memenuhi harapan pelanggan atau belum sehingga kedepannya akan dapat dilakukan perbaikan ataupun peningkatan pelayanan.

3. Raport hasil pembelajaran

Ini yang menjadi salah satu nilai lebih atau keunggulan lembaga, yaitu memberikan raport atau hasil belajar selama satu semester. Dengan latihan soal yang disesuaikan baik dengan materi ataupun dengan kurikulum setiap siswa dengan adanya raport atau pemberian hasil belajar ini akan bermanfaat untuk wali murid dan siswa. Wali murid akan mengetahui apakah ada perubahan berarti selama mendapatkan bimbingan belajar dari lembaga atau siswa sendiri akan mengerti dimateri mana saja yang masih belum dikuasai sehingga kedepannya mengetahui harus fokus di materi pelajaran yang belum dikuasai selama bimbingan belajar.

4. Perankingan siswa

Program pembagian raport atau hasil belajar siswa tersebut salah satu tujuannya yaitu untuk mengetahui atau membuat perankingan siswa, dengan begitu diharapkan akan dapat meningkatkan motivasi belajar dan berprestasi bagi setiap siswa.

5. Pemberian latihan soal

Pemberian latihan soal ini diberikan kepada seluruh siswa tentunya dengan penyesuaian dengan kurikulum dan materi yang didapat individu siswa tersebut disekolahnya. Dengan pemberian latihan soal juga akan memperluas materi siswa terhadap pelajaran dan menambah pemahaman siswa diluar materi dari sekolah.

6. Konsultasi online ataupun offline

Pada saat sekarang dimana semua hal dipermudah dengan cara online atau secara daring, begitupun lembaga bimbingan privat ini juga memberikan kemudahan bagi wali murid yang memiliki kesibukan atau berada jauh dari rumah untuk tetap dapat berkonsultasi, berkomunikasi dan memantau perkembangan belajar putra dan putrinya. Namun selain itu, bagi orang tua yang dapat mendampingi putra dan putrinya juga tetap berkonsultasi langsung atau secara offline baik kepada tutor ataupun pemilik lembaga bimbingan belajar privat.

Kemudian bagi siswa sendiri selain tatap muka siswa juga bisa berkonsultasi secara online melalui laman yang sudah kami siapkan di website bimbel batasa. Dengan hadirnya konsultasi via online ini maka kebutuhan siswa

akan lebih mudah dilayani dan diberikan solusi tanpa harus repot-repot pergi ke kantor bimbel.

Terlebih di pelayanan program privatnya yang memiliki keunggulan bagi orang tua untuk dapat memantau secara langsung saat proses bimbel. Lembaga bimbingan belajar secara privat juga mampu membantu menempatkan pelajar kembali ke arus kegiatan belajar dengan pendekatan yang lebih personal dan intensif serta kontinyu. Selain itu fleksibilitas Les privat mampu menyesuaikan dengan karakter pelajar sehingga lebih mudah diterima oleh diri pelajar itu sendiri.

Mengetahui keunggulan-keunggulan layanan yang diberikan oleh lembaga, peneliti menentukan bahwa yang dijadikan objek dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Manajemen Layanan Pendidikan Nonformal terhadap Kepuasan Pelanggan di Lembaga Bimbingan Belajar Privat (Les Privat) Genius Tarokan, Kediri” ialah para siswa di Lembaga Bimbingan Belajar Privat (Les Privat) Genius Tarokan, Kediri.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Dilihat dari latar belakang diatas dapat ditemukan beberapa rumus sebagai berikut:

1. Bagaimana manajemen layanan pendidikan nonformal di Lembaga Bimbingan Belajar Privat (Les Privat) Genius Tarokan, Kediri?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan di Lembaga Bimbingan Belajar Privat (Les Privat) Genius Tarokan, Kediri?
3. Bagaimana pengaruh manajemen layanan pendidikan terhadap kepuasan pelanggan di Lembaga Bimbingan Belajar Privat (Les Privat) Genius Tarokan, Kediri?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh manajemen layanan terhadap kepuasan pelanggan di Lembaga Bimbingan Belajar Privat (Les Privat) Genius Tarokan, Kediri.

1. Untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan di Lembaga Bimbingan Belajar Privat (Les Privat) Genius Tarokan, Kediri.
2. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan di Lembaga Bimbingan Belajar Privat (Les Privat) Genius Tarokan, Kediri.
3. Untuk mengetahui pengaruh manajemen layanan pendidikan terhadap kepuasan pelanggan di Lembaga Bimbingan Belajar Privat (Les Privat) Genius Tarokan, Kediri.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan dalam sarana menambah wawasan dalam ilmu manajemen pendidikan terutama dalam hal pemasaran pendidikan yang berfokus pada pelayanan jasa.

2. Manfaat Praktis

- a. Untuk Penulis

Diharapkan mampu menambah wawasan dan pengetahuan penulis serta dapat mengimplikasikan teori yang diperoleh.

- b. Untuk Universitas

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dan pengetahuan bagi mahasiswa yang hendak meneliti dengan bahasan

serupa khususnya mahasiswa Jurusan Manajemen Pendidikan Islam IAIN Kediri.

c. Untuk Lembaga Bimbingan Belajar

Diharapkan dapat menjadi referensi bagi Lembaga Bimbingan Belajar Privat (Les Privat) Genius Tarokan, Kediri dalam mempertahankan serta meningkatkan pelayanan kepada konsumen.

E. Penelitian Terdahulu

Berikut adalah beberapa isi dari penelitian yang digunakan sebagai referensi oleh penulis:

1. Penelitian Rustian Zaka Rullah dengan hasil penelitian bahwa kepuasan pelanggan diperoleh dengan:
 - a. Memberikan produk yang berkualitas;
 - b. Memberikan kualitas pelayanan yang ramah, ketepatan waktu penyampaian, serta menggunakan sistem yang mudah dipahami;
 - c. Mengutamakan pada kepentingan atau pencapaian kepuasan, sehingga produk serta pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan;
 - d. Memperhatikan harga produk maupun biaya pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan pelayanan yang diberikan serta
 - e. Memberikan jaminan keamanan dari produk maupun pelayanan yang diberikan.

Ada pun beberapa faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah, diantaranya: Kualitas produk, kualitas pelayanan dan emosional.⁸

2. Penelitian yang dilakukan oleh Alfi Syahri Lubis, Nur Rahmah Andayani dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara persial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.⁹
3. Penelitian oleh Disrafry Dela MP dengan hasil penelitian:

Berdasarkan hasil uji simultan (uji F) bahwa kualitas pelayanan yang dilihat dari 5 dimensi ; *tangibles*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. sedangkan berdasarkan Hasil uji parsial (uji T) menunjukkan bahwa hanya variabel reliabilitas dan responsiveness berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dari ke-5 (kelima) dimensi kualitas layanan, yang memberikan pengaruh paling dominan adalah dimensi *reliability*.¹⁰

F. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan ini digunakan sebagai tempat memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian ini serta memudahkan pemahaman skripsi yang berjudul “Pengaruh Manajemen Layanan Pendidikan Non Formal Terhadap Kepuasan Pelanggan di Lembaga Bimbingan Belajar Privat (Les Privat) Genius Tarokan, Kediri” maka pembahasan ini dibagi menjadi VI BAB. Uraian

8 Skripsi Rustian Zaka Rullah, Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah dalam Sistem Murabahah pada Leasing FIF Syari'ah Taman Palem Jawa Barat, (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2015)

9 Lubis, Alfi Syahri dan Andayani, Nur Rahmah. 2017. “Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam”. *Journal of Business Administration*, 1(2), hal: 86-97.

10 Skripsi Disrafry Dela MP, Analisis Kualitas Layanan dalam meningkatkan Kepuasan Pelanggan GSM Mentari pada PT Indosat Tbk. Makasar, (Makasar: Universitas Hasanuddin Makassar, 2012)

sistematika pembahasan yang terkandung dalam masing-masing BAB disusun sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II Kajian Pustaka, pada bagian ini berisikan tentang landasan teori yang dibagi menjadi beberapa sub bab yaitu Manajemen Layanan Pendidikan Non Formal dan Kepuasan Pelanggan, kerangka teoretis dan hipotesis penelitian.

Bab III Metode Penelitian. Terdiri dari rancangan penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, instrument penelitian serta teknik analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian dan Analisis data. Pada bab keempat ini berisi tentang hasil penelitian dan analisis data yang terdiri dari deskripsi responden, deskripsi hasil penelitian, pengukuran hasil uji validitas, uji releabilitas, uji hipotesis.

Bab V Pembahasan. Pada bab ini akan dipaparkan pembahasan mengenai Pengaruh Manajemen Layanan Pendidikan Non Formal (PNF) Terhadap Kepuasan Pelanggan di Lembaga Bimbingan Belajar Privat (Les Privat) Genius Tarokan, Kediri disesuaikan dengan jawaban yang dibutuhkan sebagaimana tercantum dalam rumusan masalah diatas. Bab VI Penutup. Bab ini merupakan bab yang paling terakhir yang berisi kesimpulan dari penyajian penelitian dan dari semua pembahasan sekaligus saran dari peneliti terkait permasalahan yang ada, mulai dari proses awal sampai akhir penelitian.