

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Situasi dunia usaha saat ini mengharuskan setiap para pelaku usaha untuk memberikan upaya terbaik dalam rangka merebut konsumen. Beragam cara ditempuh untuk memenangkan hati konsumen baik itu melalui improvisasi dalam bidang sumber daya manusianya juga dalam hal fasilitas atau sarana dan prasarana yang berbasis teknologi.

Banyaknya perusahaan yang bergerak dalam sektor/bidang yang sama membuat persaingan dalam dunia usaha menempatkan konsumen sebagai pengambil keputusan dalam upaya untuk memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan apa yang diharapkan/dibutuhkan oleh konsumen. Hal ini tentunya memaksa para pemilik usaha jasa edukasi untuk terus menjaga kualitas pelayanannya agar konsumen merasa dipenuhi akan apa yang menjadi kebutuhan/harapan mereka.

Kunci suatu perusahaan dapat terus mempertahankan eksistensinya tidak hanya terletak dari berapa banyak konsumen yang dimilikinya, melainkan juga dengan bagaimana perusahaan tersebut mampu mempertahankan konsumen tersebut (menjaga *repeat order*). Konsumen selaku faktor penentu yang berada di posisi pengambil keputusan memaksa perusahaan penyedia layanan/jasa untuk *all out* dalam menyediakan, mengkomunikasikan, dan memberikan layanannya. Setelah masyarakat/konsumen membeli/menggunakan suatu produk/jasa, akan muncul pemikiran atau sikap (tingkah laku) sesudah pembelian yang didasarkan pada rasa puas atau tidak puas terhadap produk/jasa tersebut. Rasa puas atau tidak puas yang dirasakan oleh konsumen adalah hubungan antara apa yang menjadi harapan/kebutuhan konsumen akan produk/jasa tersebut dengan apa yang mereka dapatkan secara aktualnya. Bila konsumen merasakan puas, maka konsumen akan menggunakan produk/jasa tersebut lagi (*repeat order*), apabila tidak puas akan beralih menggunakan produk/jasa lain. Hal ini dapat menyebabkan perusahaan mengalami penurunan laba atau bahkan kerugian.

Prinsip utama dari menjalankan sebuah usaha adalah mencari laba/keuntungan. Akan lebih mudah bagi suatu perusahaan mencapai laba yang diinginkan apabila mereka mampu menyediakan apa yang menjadi kebutuhan konsumen dan memberikannya dengan pelayanan yang baik.

Pelayanan adalah faktor penting dalam usaha/industri jasa terlepas dari industri jasa apapun. Pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapat pelayanan yang baik, dan tentunya fasilitas yang lengkap ditambah dengan harga yang terjangkau dapat menjadi nilai tambah untuk

sisi konsumen. Dalam mengevaluasi kualitas pelayanan terdapat lima dimensi karakteristik kualitas pelayanan, di antaranya: berwujud (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*). Unsur-unsur tersebut menjadi dasar utama bagi perusahaan jasa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pelayanan guna mendapatkan loyalitas konsumen.

Bimbel Xyz bergerak di bidang jasa edukasi formal yang dalam usahanya perlu memperhatikan faktor kualitas pelayanan guna memenuhi kepuasan pelanggan. Bimbel Xyz merupakan tempat bimbingan belajar (les) untuk pelajaran-pelajaran sekolah seperti matematika, fisika, dan kima. Bimbel Xyz menerima *complain* (keluhan) dari pelanggan (muridnya) mengenai kualitas layanan yang diberikan. Hal ini umumnya terjadi karena sebelumnya pelanggan memiliki ekspektasi yang lebih tinggi mengenai kualitas layanan yang akan mereka terima daripada layanan yang telah mereka terima/rasakan secara aktual. Keluhan yang diterima Bimbel Xyz adalah seputar fasilitas (ruang belajar/kelas), penyampaian materi oleh tutor, pembawaan suasana belajar oleh tutor, jadwal belajar. Keluhan sebagian besar berasal dari murid Bimbel Xyz yang sedang duduk di kelas 10 SMA. Laporan keluhan dari murid Bimbel Xyz dapat dilihat pada gambar berikut:

Report Feedback

Siswa	Kelas	Keluhan/Kritik/Saran
Indra	10 SMA	Penjelasan kurang jelas Fasilitas kurang baik Guru kurang perhatian
Albert Gio	10 SMA	Guru kurang perhatian, waktu mendaftar dengan orang tua jadwalnya senin rabu jumat tapi hari jumat tiba-tiba diganti ke kamis
Owen	10 SMA	Tidak bisa login website
Dessy Chen	10 SMA	Kurang jelas, seharusnya penjelasan diberikan lebih jelas lagi
Natanael	10 SMA	Gurunya agak lama untuk membalas
Grace Violen	10 SMA	Saya kira bisa les pelajaran muatan lokal seperti bahasa jepang dll, lebih baik disampaikan ketika mendaftar
Nina Suryanto	10 SMA	Harusnya AC-nya dicuci
Kimberly Gricillia	10 SMA	Harapannya wifi lantai atas bisa sebaik yang di bawah
Helen	10 SMA	Seharusnya sistem lebih baik, saya gabisa login website
Vivian	10 SMA	Okee
Amanda	10 SMA	Wifi lantai atas rusak ya?
Leonardo	10 SMA	Waktu daftar dengan orangtua saya, katanya les jam 15.00 – 17.00, tapi kemudian diubah ke 16.00 – 18.00
Evelyn Halim	10 SMA	Waktu mendaftar dengan orang tua jadwalnya senin dan rabu kemudian berubah tiba-tiba menjadi senin dan kamis

Gambar 1.1A Daftar Keluhan Murid Bimbel Xyz

Sumber: Bimbel Xyz

Nikolas	10 SMA	Saya kira bisa les mandarin, rupanya tidak bisa. Mungkin waktu daftar saya yang lupa tanya, tapi lebih baik disampaikan
Jonathan Wijaya	10 SMA	PR saya kemarin salah 1 nomor, harapannya tidak terjadi lagi dan suasana kelas supaya bisa lebih kondusif, itu saja
Barnesto Salimun	10 SMA	Kemarin, saya sudahan (Karena ditempat saya berisik maka saya infokan kepada Mr.Luki untuk sampaikan ke Ms. Feli, Makasih

Gambar 1.1B Daftar Keluhan Murid Bimbel Xyz

Sumber: Bimbel Xyz

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, terdapat permasalahan yang dihadapi oleh Bimbel Xyz, yaitu adanya keluhan dari murid Bimbel Xyz terkait fasilitas, penyampaian materi oleh tutor, suasana belajar, jadwal belajar.

1.3 Pembatasan Masalah

Dikarenakan keterbatasan peneliti serta luasnya permasalahan, maka permasalahan pada penelitian ini perlu dibatasi sehingga pembahasan dan penarikan kesimpulan yang akan dilakukan dapat lebih jelas dan terarah. Peneliti menentukan batasan masalah penelitian sebagai berikut:

- Penelitian dilakukan di Bimbel Xyz dengan penyebaran kuesioner yang terfokus pada fasilitas, tenaga pengajar, serta teknis seperti pengaturan jadwal, respon terhadap kritik dan juga saran.
- Kuesioner yang disebar ditunjukkan kepada responden yang sedang menjalani masa pendidikan pada jenjang atau tingkat Sekolah Menengah Atas (SMA) terkhusus untuk kelas 10 SMA, serta sedang menggunakan jasa Bimbel Xyz dengan metode belajar tatap muka (*offline*) atau *hybrid* (*online & offline*).
- Penyebaran dan pengambilan data kuesioner mulai dari 9 Desember 2021 sampai dengan 23 Desember 2021.
- Tingkat kualitas pelayanan Bimbel Xyz di mata pelanggan didekati dengan menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*).
- Penelitian fokus pada *gap* kelima metode *Servqual*, yaitu *service gap*.
- Analisis menggunakan metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian:

- Mengetahui tingkat kesenjangan dan tingkat kesesuaian pelayanan Bimbel Xyz berdasarkan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*.
- Mengetahui tingkat kesenjangan (*gap*) dan tingkat kesesuaian untuk tiap-tiap *item* dari masing-masing dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*.
- Mengetahui tingkat kesenjangan dan tingkat kesesuaian pelayanan Bimbel Xyz secara keseluruhan.
- Mengetahui *item* kualitas pelayanan yang menjadi prioritas untuk diperbaiki/ditingkatkan.

Manfaat penelitian:

- Untuk menambah pengetahuan dan wawasan bagi peneliti tentang masalah yang diteliti.
- Hasil penelitian dapat digunakan bagi pihak perusahaan sebagai bahan pertimbangan atau referensi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan.

1.5 Sistematika Penulisan

Penyusunan laporan tugas akhir ini terdiri dari beberapa bab, di antaranya:

- BAB I PENDAHULUAN

Bab ini adalah bagian awal laporan yang menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, sistematika penulisan dalam proses penelitian ini.

- BAB II LANDASAN TEORI

Bagian ini berisi teori-teori dan rumusan yang relevan yang berkaitan dengan penelitian.

- BAB III METODE PENELITIAN

Bagian ini memuat rencana atau prosedur dalam menyelesaikan penelitian, seperti waktu dan tempat penelitian, objek penelitian, jenis penelitian, jenis data, dan tahapan penelitian.

- BAB IV PENGOLAHAN DATA

Bab ini memuat tentang gambaran umum bimbel, profil responden, proses pengumpulan data dalam penelitian, uji kelayakan indikator yang akan digunakan dalam penelitian, berapa banyak data yang digunakan. Selain itu, pada bab ini juga dilakukan pengolahan terhadap seluruh data yang telah dikumpulkan dengan menggunakan metode yang sesuai sehingga bisa didapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan penelitian dan dilakukan analisis terhadapnya.

- **BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini memuat tentang analisa dari pengolahan data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya.

- **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini memuat tentang kesimpulan yang diperoleh berdasarkan analisa data yang telah dilakukan pada bab-bab sebelumnya. Adapun saran yang diberikan ditujukan baik kepada peneliti berikutnya maupun kepada perusahaan.

