

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut Undang-undang No. 20 Tahun 2003 Pasal 13 Bab VI ayat (1) tentang sistem pendidikan nasional yaitu sebagaimana diatur dalam jalur pendidikan terdiri atas pendidikan formal, non formal dan informal yang dapat saling melengkapi dan memperkaya. Pendidikan formal adalah jalur pendidikan yang terstruktur dan berjenjang yang terdiri atas pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan tinggi. Pendidikan nonformal adalah jalur pendidikan di luar pendidikan formal yang dapat dilaksanakan secara terstruktur dan berjenjang. Pendidikan informal adalah jalur pendidikan keluarga dan lingkungan.

Pendidikan non formal yang salah satunya berupa lembaga bimbingan belajar yaitu suatu lembaga pendidikan yang menyediakan jasa pendidikan pastinya memiliki tujuan untuk hidup serta ingin berkembang, tujuan ini memiliki strategi untuk mendapatkan peluang dan kesempatan dalam bisnis. Sebuah lembaga harus merancang strategi yang baik untuk digunakan sebagai usaha mendorong dan menciptakan perasaan puas pada pelanggannya, sehingga dapat menciptakan pelanggan yang loyal. Kepuasan yang dirasakan oleh para konsumen dicapai melalui perancangan strategi yang baik dan tepat oleh lembaga tersebut.

Lembaga pendidikan yang memiliki kualitas pelayanan yang baik merupakan dambaan orang tua untuk menunjang pendidikan anaknya, dan memiliki tenaga pengajar yang berkompeten serta buku-buku penunjang yang bagus. Karena dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik dapat menghasilkan dorongan kepada siswa untuk memiliki ikatan yang kuat terhadap lembaga pendidikan tersebut. Apabila ikatan telah terjalin dengan baik maka lembaga pendidikan dapat memahami hal yang dibutuhkan oleh siswanya. Maka dari itu lembaga pendidikan dapat

memberikan apa yang diinginkan siswa atau konsumen secara efektif dan efisien.

Kualitas hasil dari suatu produksi atau yang dikenal dengan sebuah produk, akan sangat menentukan keberlangsungan dari sebuah produksi itu sendiri. Dengan produk yang berkualitas maka akan menarik para konsumen untuk membeli sekaligus menggunakan produk itu secara berkelanjutan. Sebaliknya, kualitas sebuah produk yang rendah akan memicu para konsumen untuk tidak bertahan dalam penggunaan produk itu sendiri dan cenderung mencari produk sejenis yang lebih baik. Demikian juga dalam dunia jasa pendidikan. Keberhasilan sebuah lembaga pendidikan dalam menciptakan produk jasa pendidikannya yang berkualitas, maka akan menarik minat para pengguna jasa pendidikan tersebut sehingga lembaga pendidikan tersebut akan mampu menjaga eksistensinya.

Dalam lembaga pendidikan bimbingan belajar terdapat pelayanan jasa, pelayanan yang berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan. Semakin berkualitas produk yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan juga akan semakin tinggi. Jika kepuasan pelanggan tinggi, maka akan menimbulkan keuntungan bagi sebuah lembaga. Kualitas pelayanan adalah suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat kepuasan yang diperoleh. Jadi, strategi meningkatkan kualitas pelayanan jasa itu dilihat dari kualitas pelayanan suatu lembaganya, suatu lembaga yang berkualitas terdapat dari layanan jasa yang dapat memberikan manfaat bagi konsumennya.

Terdapat perspektif Islam tentang kualitas pelayanan, hal ini tentunya sangat mendorong umat islam untuk melakukan pekerjaan yang berkualitas, berikut dijelaskan dalam Al-Qur' an surah Al-Baqarah ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ
وَلَسْتُمْ بِبَاخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya:

“Wahai orang-orang yang beriman! infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya, melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya, dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya, Maha Terpuji” (Taufiq, 2007).

Dalam ayat di atas, menjelaskan tentang perintah Allah kepada manusia untuk menafkahkan hartanya dengan bersedekah kepada orang yang membutuhkan. Janganlah enggan untuk memberi dari sebagian hasil yang di dapatkan dan berikanlah sesuatu yang baik yaitu suatu hal yang bermanfaat. Jadi, pada sebuah lembaga yang bergerak dalam bidang jasa, termasuk lembaga pendidikan, harus mengoptimalkan segala sumber daya yang dimilikinya untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas. Sehingga para konsumen atau pengguna dapat merasakan kepuasan atas apa yang diterimanya.

Dalam kualitas pelayanan jasa terdapat lima prinsip dimensi sebagai ukurannya yaitu, keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangibility*). Penjelasan kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut (Ririn Tri Ratnasari, 2011).

Pertama, keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan untuk konsumen. Kedua, ketanggapan (*Responsiveness*) yaitu kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang tepat waktu. Ketiga, jaminan (*Assurance*) adalah pengetahuan dan kesopan santunan serta kepercayaan diri para pegawai. Dimensi *assurance* memiliki ciri-ciri: kompetensi untuk memberikan pelayanan, sopan dan memiliki sifat respek terhadap tamu. Keempat, empati (*Empathy*) yaitu memberikan perhatian individu tamu secara khusus. Dimensi empati ini memiliki ciri-ciri: kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan tamu. Kelima, bukti fisik (*Tangibility*) yaitu sesuatu yang

nampak atau yang nyata, seperti penampilan para pegawai, dan fasilitas-fasilitas fisik, lainnya seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan pelayanan.

Kepuasan pelanggan merupakan faktor penentu keunggulan sebuah lembaga pendidikan. Jika barang dan jasa yang dihasilkan tidak berkualitas, maka pelanggan akan enggan untuk berkontribusi. Konsumen adalah yang memanfaatkan hasil dari suatu perusahaan, lembaga atau institusi. Dengan demikian konsumen adalah siswa atau pengguna yang sebagai penerima manfaat dari jasa yang telah diberikan oleh lembaga pendidikan.

Lembaga bimbingan belajar (LBB) merupakan salah satu lembaga pendidikan non formal sebagai tempat pelayanan pendidikan yang dilakukan di luar jam sekolah. Lembaga bimbingan belajar yang dimaksudkan dalam penelitian ini yaitu lembaga bimbingan belajar BEST Kota Cirebon atau disebut LBB BEST Cirebon, Kata BEST sendiri merupakan singkatan yaitu Bina Evaluasi Siswa Terpadu. Lembaga bimbingan belajar BEST adalah lembaga bimbingan belajar khusus PKN STAN dan Perguruan Tinggi Kedinasan. Salah satu program LBB BEST Cirebon ini yaitu fokus pada pemecahan soal-soal USM PKN STAN dan Perguruan Tinggi Kedinasan lainnya yang meliputi ujian tulis, tes kesehatan dan kebugaran, psikotes dan wawancara.

Peneliti melakukan penelitian di Lembaga bimbingan belajar BEST Kota Cirebon yaitu dengan melihat beberapa kekurangan diantaranya yaitu kurang maksimalnya dalam disiplin waktu bagi tenaga pengajar/tutor, masih terdapat kekurangan pegawai serta kurang optimalnya sarana dan prasarana.

Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti ingin melakukan penelitian yang berjudul ” **Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa untuk Kepuasan Konsumen di Lembaga Bimbingan Belajar Bina Evaluasi Siswa Terpadu (BEST) Kota Cirebon**” .

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat dipastikan beberapa permasalahan dalam penelitian ini yaitu:

1. Kurang disiplin waktu bagi pelayanan jasa (tenaga pengajar)
2. Kurangnya pegawai
3. Belum maksimal dalam sarana dan prasarana

Belum optimalnya dari segi strategis (eksternal dan internal) dalam kinerja pelayanan jasa merupakan belum terpenuhinya kepuasan konsumen secara maksimal. Guna mendukung proses pembelajaran yang efektif penyedia jasa harus semaksimal mungkin melayani atau memberikan pelayanan yang terbaik untuk konsumennya.

C. Fokus Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka yang menjadi fokus permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Strategi kualitas pelayanan jasa di batasi pada lembaga bimbingan belajar BEST Kota Cirebon
 - a. Strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan adalah ketersesuaian antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan jasa merupakan salah satu komponen yang harus terpenuhi dalam pendidikan dan pelayanan jasa yang memenuhi kepuasan konsumennya yaitu harus memiliki lima dimensi yaitu sebagai berikut:
 - 1) Keandalan (*reliability*),
 - 2) Ketanggapan (*responsiveness*)
 - 3) Jaminan (*assurance*)
 - 4) Empati (*empathy*)
 - 5) Bukti fisik (*tangibility*).
2. Kepuasan konsumen

Kepuasan konsumen didefinisikan sebagai evaluasi si pembeli, dimana alternatif yang di sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan konsumen (Nasution, 2004).

Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa kepuasan konsumen dapat tercapai jika konsumen merasakan keinginan, kebutuhan dan harapan dalam proses mendapatkan, mengkonsumsi hingga menghabiskan produk/jasa merasa terpenuhi.

Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu:

- a) Mutu produk atau jasa
- b) Mutu pelayanan
- c) Harga
- d) Keamanan

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana strategi meningkatkan pelayanan jasa di lembaga bimbingan belajar BEST kota Cirebon?
2. Bagaimana kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa di lembaga bimbingan belajar BEST kota Cirebon?
3. Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat pelayanan jasa di lembaga bimbingan belajar BEST kota Cirebon?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian di atas, penelitian strategi meningkatkan kualitas pelayanan jasa pada lembaga bimbingan belajar BEST memiliki tujuan sebagai berikut:

- a. Mengetahui strategi meningkatkan pelayanan jasa di lembaga bimbingan belajar BEST kota Cirebon.
- b. Mengetahui penilaian konsumen terhadap pelayanan jasa di lembaga bimbingan belajar BEST kota Cirebon.
- c. Mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelayanan jasa di lembaga bimbingan belajar BEST kota Cirebon.

2. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini, diharapkan mampu memberikan banyak manfaat bagi semua pihak diantaranya:

a. Secara teori

Penelitian ini diharapkan dapat menambahkan pengetahuan yang menyangkut strategi meningkatkan pelayanan jasa dan mampu menambah wawasan bagi pembaca dan peneliti sekarang maupun masa yang akan datang.

b. Secara praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan dan dimanfaatkan sebagai bahan perumusan, penerapan dan evaluasi dalam meningkatkan pelayanan jasa di lembaga yang bersangkutan.



UINSSC

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**