

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sektor pendidikan memegang peranan yang sangat penting dalam memajukan kesejahteraan masyarakat. Dengan pendidikan, maka peluang bisnis dan kesempatan kerja terbuka lebih lebar. Perkembangan dan peranan sektor jasa yang semakin besar sekarang ini didorong oleh kemajuan dalam bidang teknologi telekomunikasi dan informasi. Sektor jasa berkembang pesat tidak hanya dalam sektor pendidikan, tetapi juga jasa dalam bidang pelayanan terhadap masyarakat.

Saat ini, banyak perusahaan jasa yang bergerak di bidang pendidikan non-formal. Salah satu jenis perusahaan yang bergerak di bidang non-formal ini adalah bimbingan belajar (selanjutnya disebut bimbel). Di kota besar khususnya di Bandung terlihat peningkatan jumlah bimbel yang cukup signifikan. Ada beberapa jenis bimbel di antaranya yang berskala regional dan bimbel yang masih bersifat rumahan. Bimbel yang berskala regional biasa memiliki banyak cabang di berbagai kota besar contoh: *Ganesha Operation*, *Sony Sugema College (SSC)*, *Neutron*, *Primagama*, dll. Berbeda dengan bimbel rumahan yang staf pengajarnya merangkap sebagai pemiliknya juga. Berada di tengah – tengah antara bimbel regional dan rumahan adalah bimbel yang skalanya seperti *A+ Studi Centre*. Bimbel ini memiliki struktur organisasi yang jelas dari pemilik sampai staf pengajar dan *front office*.

Saat ini, Bimbel dihadapkan pada persaingan yang semakin ketat. Oleh karena itu, bimbel sebagai perusahaan jasa harus dapat memberikan pelayanan yang lebih memuaskan dibandingkan dengan kompetitor lainnya. Dengan meningkatkan kepuasan konsumen terhadap perusahaan tersebut diharapkan perusahaan dapat mempertahankan pangsa pasarnya dan merebut konsumen baru.

Bimbingan belajar A+ saat ini memiliki beberapa program di antaranya bimbingan belajar privat dan grup untuk SMP dan SMA, pemantapan UN (Ujian Negara), Ujian Saringan Masuk,dll.

Sejak berdiri dari tahun 2007. Bimbingan belajar A+ telah mengalami perubahan jumlah yang cukup signifikan. Jumlah murid dari tahun 2007-2012 dapat dilihat dari tabel

Tahun 2007	Tahun 2008	Tahun 2009	Tahun 2010	Tahun 2011	Tahun 2012
120 siswa	130 siswa	150 siswa	140 siswa	130 siswa	90 siswa

Awal mula berdiri A+, bimbel ini mengalami peningkatan jumlah murid secara drastis dari tahun ke tahun dan mengalami posisi puncak pada tahun 2009. Tetapi pada tahun – tahun selanjutnya, A+ mengalami penurunan jumlah siswa yang cukup drastis. Penurunan tahun demi tahun hingga saat ini tahun 2012, karena persaingan dan kualitas layanan yang perlu diperbaiki.

Bidang pendidikan dapat kita sebut juga bidang jasa. Bidang jasa identik dengan kualitas-kualitas layanan yang disediakan. Band (dalam Nasution, 2005) mengatakan bahwa kepuasan tercapai ketika kualitas memenuhi dan melebihi

harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen. Sebaliknya, bila kualitas tidak memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen maka kepuasan tidak tercapai. Konsumen yang tidak puas terhadap barang atau jasa yang dikonsumsinya akan mencari perusahaan lain yang mampu menyediakan kebutuhannya.

Kepuasan konsumen merupakan rasa puas atau tidak puas yang timbul setelah menggunakan atau mengkonsumsi suatu produk atau jasa tertentu. Kepuasan pelanggan adalah rangkuman kondisi psikologis yang dihasilkan ketika emosi yang mengelilingi harapan tidak cocok dan dilipatgandakan oleh perasaan-perasaan yang terbentuk mengenai pengalaman pengkonsumsian (Peter dan Olson, 2000). Bimbel A+ telah mengalami penurunan jumlah konsumen, maka terdapat masalah baru yang muncul yaitu kurangnya kualitas pelayanan jasa pada perusahaan tersebut.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diperoleh perumusan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan di bimbel A+ berdasar atribut *Service Quality*?
- b. Bagaimana posisi atribut-atribut pelayanan pada peta *Importance-Performance*?
- c. Apakah usulan perbaikan yang perlu dilakukan A+?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud peneliti melakukan penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data, mengelola, menganalisa dan menginterpretasikan hasilnya akan penulis gunakan sebagai bahan penyusunan skripsi yang diajukan salah satu syarat untuk menempuh ujian sidang sarjana lengkap pada program S1 Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Kristen Maranatha Bandung.

Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah:

1. Dapat mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap jasa bimbingan belajar
2. Mengetahui atribut-atribut yang dipentingkan konsumen dalam menentukan para orang tua murid memasukan bimbel pilihannya.
3. Dapat mengetahui upaya-upaya dan strategi pemasaran yang harus dilakukan untuk meningkatkan kemampuan bersaing.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi Bimbel A+

Penelitian ini diharapkan memberikan gambaran atau sumbangan informasi kepada pimpinan Bimbel A+ tentang kualitas pelayanan, tingkat kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen. Diharapkan penelitian ini dapat membuat kebijakan yang mendukung kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen terkait dengan kualitas pelayanan Bimbel A+.

2. Bagi Peneliti Lain/Akademisi

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat menambah wawasan peneliti lain atau akademisi terutama berkaitan dengan masalah analisis kualitas

pelayanan menggunakan metode SERVQUAL dan *Importance-Performance Analysis*.