

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Ujian nasional (UN) SMA pada tahun ajaran 2007/2008 mengalami kenaikan standar kelulusan, yaitu nilai rata-rata minimum 5,25 untuk seluruh mata pelajaran yang diujikan dengan tidak ada nilai dibawah 4,25. Sedangkan pada tahun lalu, nilai rata-rata minimum yang harus ditempuh adalah 5,00. Selain ujian nasional, siswa kelas 3 SMA juga harus melewati ujian sekolah agar dinyatakan lulus dari sekolahnya.

Dari pemberitaan kenaikan standar kelulusan ujian nasional tersebut, membuat sebagian besar siswa SMA kelas 3 merasa khawatir dengan kelulusannya di SMA. Setelah kelulusannya di SMA, siswa yang ingin masuk ke perguruan tinggi favorit juga perlu menghadapi ujian saringan masuk ke perguruan tinggi tersebut. Siswa tersebut perlu bersaing agar diterima di perguruan tinggi favorit. Persaingan mereka tidak hanya dengan teman seangkatannya, tetapi juga dengan siswa lulusan tahun sebelumnya yang ikut mencoba ujian saringan masuk perguruan tinggi favorit. Karena itu banyak dari siswa-siswa tersebut yang memperlengkapi dirinya dengan pelajaran tambahan diluar jam sekolah.

Pelajaran tambahan tersebut misalnya dapat diperoleh dari belajar sendiri maupun berkelompok, les-les privat atau les yang diadakan guru di sekolahnya, pelajaran tambahan dari sekolah atau juga dari lembaga-lembaga bimbingan belajar. Lembaga bimbingan belajar yang berlokasi di kota Bandung cukup banyak. Salah satu diantaranya yang menjadi tempat penelitian penulis adalah “Bimbingan Belajar Agustinus”. Tempat bimbingan belajar ini berlokasi di Jl. Kiaracondong no 175, Ruko C11, Bandung.

Bimbingan Belajar Agustius belum cukup dikenal oleh banyak orang sehingga kepercayaan masyarakat luas pada Bimbel Agustinus sebagai tempat bimbingan belajar masih rendah, oleh karena itu bimbel ini harus bersaing untuk memperoleh konsumen. Pesaing Bimbel Agustinus diantaranya lembaga bimbel lainnya yang berlokasi di kota Bandung, terutama lembaga bimbel yang lebih besar dan

lebih dikenal masyarakat luas. Selain itu pesaing lainnya adalah bidang usaha les privat yang diadakan oleh guru-guru, mahasiswa, atau dari suatu perusahaan dibidang les privat.

Agar mampu bersaing, Bimbel Agustinus juga perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pada konsumennya. Karena pada kenyataannya kinerja dari bimbel ini belum memuaskan konsumennya. Hal ini dapat dilihat dari keluhan-keluhan dari siswa yang diterima oleh Bimbel Agustinus. Salah satu keluhannya adalah kurang terawatnya kebersihan ruangan belajar dan beberapa kursi yang berdebu. Untuk itu diperlukan suatu penelitian guna meningkatkan kembali kepercayaan dan kepuasan siswa selaku konsumen di Bimbingan Belajar Agustinus. Sehingga untuk tahun-tahun berikutnya banyak siswa baru yang mempercayakan Bimbingan Belajar Agustinus sebagai tempat pelajaran tambahan untuk mempersiapkan diri menghadapi setiap ujian yang akan dihadapi mereka.

1.2 Identifikasi Masalah

Banyaknya alternatif bagi siswa kelas 3 SMA untuk memperoleh pelajaran tambahan, seperti belajar sendiri maupun berkelompok, les-les privat atau les dari guru di sekolahnya, pelajaran tambahan dari sekolah atau juga tempat bimbel selain di Bimbel Agustinus. Sehingga bidang usaha jasa bimbingan belajar/ pelajaran tambahan tersebut menjadi pesaing bagi Bimbel Agustinus untuk memperoleh konsumen.

Selain itu juga dilihat dari pelayanan yang diberikan Bimbel Agustinus masih ada kekurangan, hal ini dapat diketahui dari keluhan-keluhan dari siswa yang diterima oleh pihak Bimbel Agustinus. Sehingga konsumen Bimbel Agustinus angkatan 2007/2008 masih belum puas dengan pelayanan yang diterimanya.

1.3 Pembatasan Masalah

Adapun pembatasan ruang lingkup penelitian di Bimbel Agustinus yaitu :

- a. Siswa/i yang menjadi responden adalah siswa yang akan menghadapi ujian kelulusan sekolah dan/atau ujian saringan masuk perguruan tinggi.
- b. Siswa/i yang menjadi responden adalah yang mengalami pertemuan paling sedikit 4 kali pertemuan.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka dapat dirumuskan beberapa masalah, antara lain :

- a. Variabel-variabel apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan bimbingan belajar Agustinus?
- b. Bagaimana persepsi konsumen (penilaian terhadap layanan yang diterima) mengenai kualitas pelayanan bimbel Agustinus?
- c. Bagaimana ekspektasi konsumen (kualitas layanan harapan dan layanan minimal) mengenai kualitas pelayanan bimbel Agustinus?
- d. Bagaimana posisi layanan saat ini yang dirasakan konsumen dalam batasan zona toleransi?
- e. Bagaimana prioritas perbaikan variabel kualitas pelayanan di bimbel Agustinus?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian di Bimbel Agustinus adalah:

- a. Mengetahui variabel-variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan bimbingan belajar Agustinus.
- b. Mengetahui persepsi konsumen (penilaian terhadap layanan yang diterima) mengenai kualitas pelayanan bimbel Agustinus.
- c. Mengetahui ekspektasi konsumen (kualitas layanan harapan dan layanan minimal) mengenai kualitas pelayanan bimbel Agustinus.
- d. Mengetahui posisi layanan saat ini yang dirasakan konsumen dalam batasan zona toleransi.
- e. Mengetahui prioritas perbaikan variabel kualitas pelayanan di bimbel Agustinus.

1.6 Sistematika Penulisan

Bab 1 Pendahuluan

Pada Bab ini berisi mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab 2 Tinjauan Pustaka

Pada bab ini diuraikan secara jelas teori-teori dan literatur yang berkaitan dengan topik penelitian yang diambil, serta yang dapat membantu penulis dalam penyelesaian laporan penelitian ini. Teori-teori tersebut diperoleh dari buku-buku dan karangan ilmiah yang dapat menunjang penulisan tugas akhir ini.

Bab 3 Metodologi Penelitian

Bab ini berisikan prosedur yang dilakukan penulis dalam melakukan penelitian ini yang dijelaskan dengan menggunakan *flowchart*.

Bab 4 Pengumpulan Data

Bab ini berisikan data-data yang diperlukan dalam penelitian. Data yang diperoleh berasal dari observasi dan wawancara serta penyebaran kuesioner yang diisi lengkap oleh responden dan sesuai dengan pembatasan masalah.

Bab 5 Pengolahan dan Analisis

Bab ini berisikan pengolahan data dari data yang telah dikumpulkan. Lalu data tersebut di analisis berdasarkan teori yang ada. Dari analisis yang diperoleh, akan dipaparkan usulan-usulan yang diberikan kepada pihak manajemen bimbel Agustinus untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Dalam pengolahan data ini digunakan metode zona toleransi, multi regresi linear dan *Importance performance Analysis*.

Bab 6 Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisikan mengenai kesimpulan yang dapat dikemukakan oleh peneliti dan berpatokan pada tujuan penelitian. Selain itu, dikemukakan beberapa saran yang perlu diperhatikan oleh perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.