

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Pada akhir dari penelitian ini akan dijawab setiap permasalahan pada perumusan masalah yang tertera pada bab 1, yaitu:

1. Variabel-variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan di bimbingan belajar Agustinus yaitu: Keterjangkauan biaya bimbingan belajar, kebersihan ruang kelas, kelengkapan peralatan belajar mengajar, ketersediaan diktat, pencahayaan memadai di seluruh ruang kelas, ketenangan lingkungan sekitar yang mendukung kegiatan belajar (tidak bising), penampilan keseluruhan karyawan, konsistensi pelayanan yang telah dijanjikan, kesesuaian waktu belajar dengan waktu yang dijadwalkan (ketepatan waktu), Pembahasan soal yang cepat dan akurat, Kesesuaian yang diajarkan dengan tes/ujian yang pernah diikuti, kemampuan pengajar menjawab dengan baik setiap pertanyaan dari siswa, peningkatan kemampuan anda dalam pelajaran setelah bimbel disini, kesiapan diri anda menghadapi UN dan/atau SPMB setelah bimbel disini, rasa percaya diri anda diterima di Perguruan Tinggi favorit setelah bimbel disini, kehandalan staff dalam mengatasi keluhan dan masalah, kemudahan memperoleh setiap informasi mengenai Bimbel Agustinus, Bimbel Agustinus memperhatikan kemajuan (progress) belajar setiap siswanya, Pengajar bersedia mengajar selain waktu bimbel (privat gratis), Waktu untuk privat cukup, Pembahasan soal-soal yang variatif (beragam), Banyaknya latihan soal-soal untuk mempersiapkan diri anda menghadapi ujian, Keberagaman program belajar yang ditawarkan, Reputasi pengajar, Pengalaman pengajar dibidang pendidikan, Teknik/metode pengajaran yang disampaikan (cara belajar cepat), Penyampaian materi yang diajarkan mudah dimengerti, Banyak alumni bimbel Agustinus yang diterima di Perguruan Tinggi favorit, Lokasi tempat bimbel yang strategis, keterbukaan menerima kritik dan saran, keramahan staff pada siswa, staff komunikatif pada siswa.

2. Persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diterima di bimbel Agustinus pada umumnya berada diantara kategori biasa/sedang dan kategori baik. Dengan nilai rata-rata untuk setiap variabelnya berada diatas nilai 3.
3. Ekspektasi konsumen terhadap kualitas pelayanan di bimbel Agustinus, yaitu: dari keseluruhan data layanan harapan, responden pada umumnya memberikan penilaian diantara kategori penting sampai sangat penting. Dengan nilai rata-rata untuk setiap variabelnya berada diatas nilai 4, kecuali variabel 6.

Sedangkan dari keseluruhan data layanan minimal, responden memberi nilai pada kategori kualitas layanan sangat kurang sampai kategori kualitas layanan biasa/sedang.

4. Posisi layanan saat ini yang dirasakan konsumen yang berada di dalam batas zona toleransi ada 23 variabel dan 3 variabel lainnya sudah membuat konsumen puas. Dari ke-23 variabel tersebut proporsi dalam zona toleransinya berada diatas 75%, artinya walaupun belum memuaskan konsumen, namun variabel-variabel tersebut berada cukup jauh dari batas minimum. Sehingga layanan yang diberikan oleh bimbel Agustinus tidak mengecewakan dan dapat ditolerir oleh konsumen.
5. Dari ke-23 variabel yang ada dalam batas zona toleransi, prioritas perbaikan dilakukan berdasarkan 3 metode statistik yaitu:
 - a. Metode analisis multi regresi linear, metode ini didasarkan dengan pengujian signifikansi setiap variabel layanan saat ini terhadap kepuasan secara keseluruhan. Karena itu prioritas utama perbaikan kualitas dilakukan pada variabel yang terdapat dalam output model regresi.
Variabel yang memerlukan prioritas perbaikan lebih dulu adalah: Ketenangan lingkungan sekitar yang mendukung kegiatan belajar – tidak bising, Pembahasan soal yang cepat dan akurat, Pengajar bersedia mengajar selain waktu bimbel – privat gratis, Banyak alumni bimbel Agustinus yang diterima di Perguruan Tinggi favorit.

- b. Metode *Importance Performance Analysis* 4 Kuadran, metode ini didasarkan pada besarnya tingkat performansi Bimbel Agustinus terhadap tingkat kepentingan siswa untuk setiap variabel. Pada metode ini data akan di plot kedalam *Importance/Performance Analysis* 4 Kuadran, dimana prioritas utama perbaikan kualitas dilakukan pada variabel yang terletak pada kuadran 2.

Variabel yang memerlukan prioritas perbaikan lebih dulu adalah: Konsistensi pelayanan yang telah dijanjikan, Kesiapan diri siswa menghadapi UN dan/atau SPMB setelah bimbel, Rasa percaya diri siswa diterima di Perguruan Tinggi favorit setelah bimbel, dan Kehandalan staff dalam mengatasi keluhan dan masalah.

- c. Pengujian Hipotesis, metode ini didasarkan pada besarnya tingkat ketidakpuasan pelanggan. Sebenarnya pada perhitungan proporsi ZOT dapat diketahui besarnya tingkat ketidakpuasan pelanggan, namun perhitungannya berdasarkan rata-rata saja. Karena itu dilakukan pengujian hipotesis dimana uji statistik yang digunakan adalah uji distribusi normal atau uji Z dan nilai kritis untuk α adalah 0.05.

Urutan prioritas perbaikan berdasarkan pengujian hipotesis yaitu : Var1, Var16, Var4, Var10, Var13, Var11, Var5, Var14, Var12, Var9, Var3, Var8, Var6, Var22, Var24, Var15, Var23, Var17, Var8, Var7, Var26, Var20, dan Var21.

6.2 Saran

Dari bab 5 dikemukakan usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di bimbel Agustinus. Usulan perbaikan tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Untuk var01: Kebersihan ruang kelas, usulannya; Mengupayakan membersihkan kelas setiap hari. Sebaiknya membersihkan kelas dilakukan 1-2 jam sebelum waktu belajar.
- b. Untuk var03: Ketersediaan Diktat (buku panduan belajar), usulannya; Diktat (buku panduan belajar) yang sudah ada selalu dikembangkan setiap tahunnya.
- c. Untuk var04: Ketenangan lingkungan sekitar yang mendukung kegiatan belajar – tidak bising, usulannya; menambahkan fasilitas fisik speaker (speaker dapat dihubungkan dengan komputer) atau radio tape yang dapat memasang musik terapi. Musik terapi diyakini dapat membantu pendengarnya untuk berkonsentrasi.
- d. Untuk var05: Konsistensi pelayanan yang telah dijanjikan, usulannya; mengupayakan pemenuhan janji yang diberikan agar konsumen dapat puas. Bimbel Agustinus juga perlu mengevaluasi pemenuhan janji yang diberikan setiap tahunnya. Sehingga untuk tahun ajaran berikutnya, Bimbel Agustinus dapat lebih selektif dalam memberikan janji dan pemenuhannya.
- e. Untuk var06: Kesesuaian waktu belajar dengan waktu yang dijadwalkan, usulannya; Mengusahakan agar waktu belajar sesuai dengan waktu yang telah dijadwalkan. Jika terjadi ketidaksesuaian jadwal belajar, pihak Bimbel Agustinus perlu menjelaskan alasannya pada siswa..
- f. Untuk var07: Pembahasan soal yang cepat dan akurat, usulannya; pembahasan soal tidak perlu dijabarkan secara sistematis. Bapak Agustinus bisa memberikan logika-logika dalam pemecahan soal ilmu pasti, selain itu bapak Agustinus juga perlu mengembangkan teknik ‘belajar cepat’ yang dimilikinya.
- g. Untuk var08: Kemampuan pengajar menjawab dengan baik setiap pertanyaan dari siswanya, usulannya; Sebaiknya pengajar selalu memberikan jawaban yang tepat untuk setiap pertanyaan siswanya. Pengajar perlu menguasai seluruh materi yang diajarkan terutama materi yang dianggap sulit oleh siswa.

- h. Untuk var09: Peningkatan kemampuan siswa dalam pelajaran setelah bimbingan, usulannya; Peningkatan kemampuan dalam pelajaran bersumber pada siswa, namun Bimbingan Agustinus dapat memperhatikan kemajuan siswa tersebut. Jika kemajuan siswa rendah, sebaiknya pengajar lebih memprioritaskan siswa tersebut ketika belajar privat.
- i. Untuk var10: Kesiapan diri anda menghadapi UN dan/atau SPMB setelah bimbingan, usulannya; Kesiapan diri menghadapi ujian sebenarnya bersumber pada siswa. Tetapi pihak Bimbingan Agustinus dapat memberikan perhatian, motivasi dan nasihat yang berguna untuk menghadapi ujian.
- j. Untuk var11: Rasa percaya diri anda diterima di Perguruan Tinggi favorit setelah bimbingan, usulannya; Pihak Bimbingan Agustinus dapat memberitahukan agar siswanya dapat mengukur kemampuannya dalam memilih jurusan dan perguruan tinggi yang akan dipilih, sehingga pilihan siswa tersebut tidak asal-asalan. Karena itu diperlukan sarana bagi siswa agar dapat berkonsultasi mengenai jurusan dan perguruan tinggi yang bisa dipilihnya.
- k. Untuk var12: Kehandalan staff dalam mengatasi keluhan dan masalah, usulannya; Sebaiknya pihak Bimbingan Agustinus dengan segera mengatasi setiap keluhan dari siswa dan masalah yang terjadi.
- l. Untuk var13: Kemudahan memperoleh setiap informasi mengenai Bimbingan Agustinus, usulannya; Pihak manajemen perlu memperluas informasi mengenai Bimbingan Agustinus, misalnya dengan iklan atau brosur.
- m. Untuk var14: Bimbingan Agustinus memperhatikan kemajuan belajar setiap siswanya, usulannya; Pihak Bimbingan Agustinus dapat memberikan tes pada periode tertentu (misalnya setiap akhir bulan atau akhir minggu) kepada siswanya untuk mengetahui perkembangan belajar dari siswa tersebut.
- n. Untuk var15: Pengajar bersedia mengajar selain waktu bimbingan (privat gratis), usulannya; Sebaiknya waktu privat untuk kelas 3 dan alumni diberikan pada siswa dengan kelompok kecil (3-5 orang) yang pertanyaannya mengenai materi yang sama.

- o. Untuk var16: Waktu untuk privat cukup, usulannya; Pengajar bisa meminta bantuan pada siswa yang sudah menguasai materi untuk membantu temannya yang lain atau membuat program belajar kelompok didalam kelas agar siswa berdiskusi dan saling membantu dalam pelajaran. Sehingga jumlah siswa yang membutuhkan waktu privat dapat berkurang.
- p. Untuk var17: Pembahasan soal-soal yang variatif (beragam); usulannya; dengan melengkapi bank soal yang dimiliki.
- q. Untuk var18: Banyaknya latihan soal untuk persiapan menghadapi ujian. usulannya; Sebaiknya pengajar membuat lembar soal latihan untuk dikerjakan siswanya dirumah. Soal tersebut bisa diperoleh dari soal UN atau SPMB tahun-tahun sebelumnya atau soal yang dibuat oleh pengajar sendiri.
- r. Untuk var20: Pengalaman pengajar dibidang pendidikan; usulannya; dengan memperluas relasi dibidang pendidikan dan cepat mengetahui setiap informasi dibidang pendidikan.
- s. Untuk var21: Teknik/metode pengajaran yang disampaikan (cara belajar cepat); usulannya; mengembangkan logika-logika dalam cara cepat pembahasan soal.
- t. Untuk var22: Penyampaian materi yang diajarkan mudah dimengerti; usulannya; Penyampaian materi diberikan dengan jelas dan diberikan contoh-contoh pada kehidupan sehari-hari.
- u. Untuk var23: banyaknya alumni bimbel Agustinus yang diterima di Perguruan Tinggi favorit; usulannya; lebih mempublikasikan prestasi alumni.
- v. Untuk var24: Keterbukaan menerima kritik dan saran; usulannya; menyediakan kotak kritik dan saran.
- w. Untuk var26: Staff komunikatif pada siswa; usulannya; Staff sebaiknya terbuka dalam memberikan setiap informasi yang siswa butuhkan. Staff juga perlu menjalin komunikasi yang baik dengan siswa

Dari usulan perbaikan kualitas layanan di bimbel Agustinus, peneliti juga akan menyampaikan saran-saran yang mungkin dapat dipertimbangkan oleh pihak bimbel Agustinus yaitu:

1. Ekspektasi dan persepsi pelanggan terhadap layanan bimbel Agustinus akan berubah-ubah, dikarenakan setiap tahunnya pelanggan di bimbel Agustinus akan berbeda. Karena itu disarankan pihak perusahaan mengadakan survey setiap tahunnya, untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan variabel pelayanan mana yang perlu diperbaiki.
2. Tiga variabel yang ditunjukkan telah membuat pelanggan puas, mungkin saja berubah seiring kondisi, waktu atau kemajuan teknologi. Sehingga pihak bimbel Agustinus harus tetap menjaga dan meningkatkan proses pengendalian kualitas layanan tersebut
3. Untuk variabel yang tidak signifikan memengaruhi kualitas pelayanan secara keseluruhan (ada 19 variabel), sebaiknya pihak perusahaan tetap menjaga dan meningkatkan proses pengendalian kualitas variabel tersebut. Sehingga kualitasnya tidak menurun dan membuat konsumen mengeluh.