

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan jaman yang begitu cepat saat ini diikuti oleh perkembangan di dunia pendidikan. Perkembangan di dunia pendidikan dapat dilihat dari peningkatan materi-materi pelajaran untuk setiap jenjang pendidikan dan standar kelulusan yang terus meningkat dari tahun ke tahun.

Bimbingan belajar menjadi salah satu solusi bagi para siswa yang ingin meningkatkan prestasi studi mereka di luar jam sekolah. Peran bimbingan belajar kemudian menjadi sebuah kebutuhan bagi sebagian siswa karena menawarkan berbagai macam program seperti program untuk membantu dalam menghadapi ulangan-ulangan umum di sekolah, ujian akhir (UN), dan ujian saringan masuk ke Perguruan Tinggi baik Perguruan Tinggi negeri maupun swasta.

Peningkatan kebutuhan akan bimbingan belajar menyebabkan banyaknya bimbingan belajar yang menawarkan berbagai macam program. Sebagai contoh, di Bandung saat ini ada lebih dari 5 tempat bimbingan belajar yang cukup terkenal, diantaranya adalah *Ganesha Operation (GO)*, Primagama, *Sony Sugema College (SSC)*, *Izzi Learning*, Rumah Belajar Daniel, dan lain-lain. Berbagai bimbingan belajar ini pun bersaing untuk menarik konsumen atau siswa dengan berbagai program yang menarik.

Rumah Belajar Daniel merupakan sebuah pusat konsultasi studi dan rumah belajar yang dipimpin oleh Ir. Daniel M.Sc. Rumah Belajar Daniel telah didirikan sejak tahun 1995 oleh Ir. Daniel M.Sc, yang merupakan suatu lembaga yang aktivitasnya ditujukan untuk membantu para siswa dari berbagai tingkatan sekolah mulai dari Sekolah Dasar (SD) sampai mahasiswa. Rumah Belajar Daniel bertujuan untuk membantu para siswa dalam meningkatkan prestasi studi mereka, termasuk mempersiapkan para siswa dalam menghadapi ujian-ujian sekolah serta ujian-ujian saringan masuk untuk memasuki pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi.

Rumah Belajar Daniel memiliki beberapa program kegiatan belajar mengajar yang diselenggarakan, antara lain privat les dan kelas bimbingan belajar dengan sasaran. Kelas bimbingan belajar dengan sasaran dibagi ke dalam beberapa program sesuai dengan sasaran yang akan dituju, diantaranya program 1 tahun (dari awal tahun ajaran sampai SPMB), SPMB, Ulangan Umum, USM ITB, SIMAK UI (Saringan Masuk Universitas Indonesia), SMUP (Saringan Masuk Universitas Padjajaran), USM Universitas Parahyangan, Psikotes Minat dan Bakat, Konsultasi Studi, *Tryout* Berkala, Penyegaran dan Pemberian Motivasi. Untuk setiap program terdapat 3 pilihan jenis kelas, yaitu regular, eksklusif, dan *VIP*. Perbedaan dari setiap kelas secara umum terletak pada jumlah maksimal siswa dalam kelas yang berpengaruh pada biaya bimbingan belajar.

Kepuasan konsumen merupakan suatu hal yang sangat penting bagi perusahaan atau lembaga, terutama perusahaan atau lembaga-lembaga yang bergerak di bidang penyedia jasa. Kepuasan konsumen dapat terpenuhi jika pelayanan yang diberikan telah sesuai atau melebihi harapan konsumen. Dengan terpenuhinya kepuasan konsumen, maka perusahaan atau lembaga penyedia jasa tersebut akan mampu bertahan dan bersaing dengan perusahaan penyedia jasa sejenis.

Sebagai lembaga yang bergerak di bidang penyedia jasa, sama seperti kebanyakan perusahaan atau lembaga penyedia jasa, Rumah Belajar Daniel pun memiliki masalah mengenai kepuasan konsumen. Permasalahan mengenai kepuasan konsumen perlu segera diatasi agar tidak terjadi penurunan konsumen.

Dari hasil wawancara dengan salah satu pihak manajemen Rumah Belajar Daniel, terjadi penurunan jumlah siswa khususnya siswa kelas XII (3 SMA) di kelas regular. Menurut data yang diberikan oleh Rumah Belajar Daniel, penurunan terjadi dalam 3 tahun terakhir, sekitar 10% sampai 13% pertahun.

Berdasarkan wawancara, diketahui terdapat banyaknya keluhan dari para siswa khususnya para siswa kelas XII (3 SMA) di kelas regular. Keluhan-keluhan yang ada yaitu antara lain mengenai cara mengajar guru di Rumah Belajar Daniel, fasilitas belajar kurang mendukung, dan berbagai keluhan yang lain. Rumah Belajar Daniel sadar bahwa dengan adanya keluhan dari para siswa maka

Rumah Belajar Daniel perlu meningkatkan kualitas pelayanannya untuk meningkatkan kepuasan yang kemudian akan mengatasi pengurangan jumlah siswa.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Banyaknya keluhan dari konsumen (siswa) kepada Rumah Belajar Daniel dapat menunjukkan adanya ketidakpuasan siswa akan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Belajar Daniel.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu siswa kelas XII (3 SMA) Rumah Belajar Daniel maka dapat diidentifikasi beberapa penyebab ketidakpuasan siswa dalam hal pelayanan yang diberikan Rumah Belajar Daniel :

1. Kurangnya rumus-rumus cara cepat yang diberikan oleh pengajar Rumah Belajar Daniel kepada para siswa.
2. Fasilitas yang diberikan oleh Rumah Belajar Daniel masih kurang baik.
3. Penyampaian materi yang kurang menarik sehingga siswa kerap kali merasa bosan.

## **1.3 Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah dalam penelitian ini diperlukan agar penelitian ini lebih jelas dan terarah. Pembatasan-pembatasan masalah yang dilakukan penulis antara lain:

- Penelitian dilakukan hanya pada program kelas bimbingan belajar 1 tahun, yaitu pada siswa kelas XII (3 SMA) kelas reguler yang beralamat di jalan Cilaki no.45, Bandung
- Penelitian dilakukan untuk tahun akademik 2010-2011

## **1.4 Asumsi**

- Selama penelitian berlangsung diasumsikan tidak ada perubahan sistem dan fasilitas dari pihak Rumah Belajar Daniel yang dapat mempengaruhi hasil penelitian.

### **1.5 Perumusan Masalah**

Perumusan-perumusan masalah yang dilakukan dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan siswa kelas XII di Rumah Belajar Daniel?
2. Faktor apa saja yang menjadi penyebab ketidakpuasan siswa kelas XII di Rumah Belajar Daniel?
3. Bagaimana langkah yang harus dilakukan untuk meningkatkan kepuasan siswa kelas XII di Rumah Belajar Daniel?

### **1.6 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi tingkat kepuasan siswa kelas XII di Rumah Belajar Daniel.
2. Mengidentifikasi faktor apa saja yang menjadi penyebab ketidakpuasan siswa kelas XII di Rumah Belajar Daniel
3. Mengidentifikasi langkah apa saja yang harus dilakukan untuk meningkatkan kepuasan siswa kelas XII di Rumah Belajar Daniel.

### **1.6. Sistematika Penulisan**

Laporan penulisan tugas akhir ini disusun sedemikian rupa, sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas. Laporan tugas akhir ini terdiri dari 6 bab yang diuraikan sebagai berikut:

## **BAB 1 : PENDAHULUAN**

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

## **BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisikan teori-teori, prinsip-prinsip, serta aturan-aturan yang berkaitan dengan masalah-masalah yang dihadapi dan dijadikan pedoman dalam melakukan penelitian dan pembahasan masalah.

### **BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang uraian langkah-langkah sistematis yang ditempuh penulis dalam melakukan penelitian yang sistematis yang berguna dalam memberikan solusi terhadap masalah yang ada. Pada bab ini dilengkapi dengan *flowchart* dan keterangan sehubungan dengan *flowchart* tersebut.

### **BAB 4 : PENGUMPULAN DATA**

Bab ini membahas secara terperinci tentang data umum perusahaan, data yang didapat dari hasil penyebaran kuesioner, dan data-data lainnya yang akan digunakan dalam melakukan penelitian.

### **BAB 5 : PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS**

Bab ini berisi tentang pengolahan data sesuai dari data-data yang sudah diperoleh serta analisis dari hasil pengolahan data tersebut.

### **BAB 6 : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dari seluruh hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan penulis, serta saran perbaikan yang dapat diberikan oleh penulis kepada pihak tempat penelitian dalam memecahkan masalah yang dihadapi.