

# **USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN PADA BIMBINGAN BELAJAR X**

## **SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar  
Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri

**Disusun oleh:**

**Nama : Adrianus Sebastian Kenneth**

**NPM 2016610095**



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
BANDUNG  
2020**

# **USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN PADA BIMBINGAN BELAJAR X**

## **SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar  
Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri

**Disusun oleh:**

**Nama : Adrianus Sebastian Kenneth**

**NPM 2016610095**



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
BANDUNG  
2020**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
BANDUNG**



Nama : Adrianus Sebastian Kenneth  
NPM : 2016610095  
Program Studi : Sarjana Teknik Industri  
Judul Skripsi : USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN PADA  
BIMBINGAN BELAJAR X

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Bandung, 10 Agustus 2020  
**Ketua Program Studi Sarjana  
Teknik Industri**

(Romy Loice, S.T., M.T.)

**Pembimbing Tunggal**

(Yani Herawati, S.T., M.T.)

**PERNYATAAN TIDAK MENCONTEK ATAU  
MELAKUKAN PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,  
Nama : Adrianus Sebastian Kenneth  
NPM : 2016610095

dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan Judul:  
**USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN PADA BIMBINGAN BELAJAR  
X**

adalah hasil pekerjaan saya dan seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan kenyataan, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan kepada saya.

Bandung, 10 Agustus 2020



Adrianus Sebastian Kenneth  
NPM : 2016610095

## ABSTRAK

Saat ini, bimbingan belajar (bimbel) merupakan salahsatu bentuk bisnis dalam bidang pendidikan yang sedang mengalami perkembangan. Hal ini disebabkan karena masyarakat merasa perlu mengikuti bimbel di luar sekolah agar dapat lebih memahami materi yang diberikan oleh pihak sekolah. Bimbel X merupakan salahsatu tempat bimbel yang ada di Kota Bandung. Selama satu tahun terakhir, jumlah murid yang ada di Bimbel X cenderung mengalami penurunan. Berdasarkan hasil wawancara dengan murid-murid bimbel, ditemukan beberapa masalah terkait kualitas layanan yang diberikan oleh Bimbel X.

Pada penelitian ini, dilakukan pengukuran terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Bimbel X. Untuk mengukur hal tersebut, dimulai dengan menentukan atribut layanan. Atribut layanan yang berasal dari hasil *critical incident technique* (CIT) dan sumber literatur yaitu penelitian Walley dkk. pada tahun 2012. Terdapat 18 buah atribut layanan yang digunakan pada penelitian ini guna mengukur kualitas layanan yang diberikan oleh Bimbel X. Berdasarkan nilai SERVQUAL, terdapat tujuh buah atribut layanan yang diprioritaskan untuk diperbaiki. Usulan perbaikan yang diberikan berjumlah 20 buah. Dari 20 buah usulan yang diajukan, 17 buah usulan diterima, dua buah usulan dipertimbangkan, dan satu usulan ditolak. Beberapa contoh usulan perbaikan yang diberikan adalah penambahan *visual display*, memasang sebuah bel, menyediakan makanan-makanan ringan seperti permen secara gratis, dll.

## **ABSTRACT**

*Currently, tutoring is a form of business in the field of education that is undergoing development. This is because the community feels the need to participate in tutoring outside of school in order to better understand the material provided by the school. Bimbel X is one of the tutoring places in Bandung. Over the past year, the number of students at Bimbel X has tended to decrease. Based on the results of interviews with tutored students, several problems were found related to the quality of services provided by Bimbel X.*

*In this study, a measurement of the quality of services provided by Bimbel X was carried out. To measure this, it was started by determining the service attributes. Service attributes derived from the results of the critical incident technique (CIT) and literature sources, namely the research of Walley et al. in 2012. There are 18 service attributes used in this study to measure the quality of services provided by Bimbel X. Based on the SERVQUAL value, there are seven service attributes that are prioritized for improvement. There were 20 suggestions for improvement. Of the 20 proposals submitted, 17 were accepted, two were considered, and one was rejected. Some examples of proposed improvements that were given were adding a visual display, installing a bell, providing free snacks such as candy, etc.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan pendidikan perkuliahan ini hingga pada tahap penelitian dan penulisan skripsi dengan judul “Usulan Perbaikan Kualitas Layanan pada Bimbel X” dengan sebaik-baiknya. Tentunya penyusunan laporan ini tidak terlepas dari bimbingan serta dukungan dari beberapa pihak. Penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih yang besar kepada:

1. Ibu Yani Herawati, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing yang senantiasa memberikan bimbingan serta masukan bagi penulis dalam proses penelitian skripsi ini.
2. Bapak Hanky Fransiscus, S.T., M.T. selaku dosen penguji 1 dan Ibu Loren Pratiwi, S.T., M.T. selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan kritik serta saran yang membangun sehingga skripsi ini dapat disusun dengan baik.
3. Ibu Cindy Marika Amalia Wibowo, S.T., M.T., dan Bapak Romy Loice, S.T., M.T., selaku dosen wali penulis selama periode masa perkuliahan di UNPAR yang selalu memberikan masukan selama perkuliahan.
4. Pemilik, guru-guru, dan *staff* Bimbel X yang senantiasa terbuka untuk membantu penulis dalam mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian dan penulisan skripsi.
5. Orang tua dan keluarga penulis yang senantiasa memberikan dukungan baik secara moral maupun materiil bagi penulis untuk menyelesaikan laporan skripsi ini.
6. Grady, Matthew, Christopher, dan Ray yang selalu menemani dan memberi semangat serta hiburan bagi penulis saat penulisan skripsi dalam masa pandemi.
7. Responden-responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk diwawancara dan mengisi kuesioner yang digunakan untuk data dalam penelitian dan penulisan skripsi.

8. Teman-teman kuliah yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang selalu memberi semangat, hiburan, dan dukungan bagi penulis dalam melalui proses perkuliahan hingga penulisan skripsi selesai.

Banyak pengalaman yang didapatkan oleh penulis selama proses pembuatan hingga penyelesaian laporan skripsi ini. Semoga laporan skripsi ini dapat memberi manfaat bagi penulis, pembaca serta pemilik Bimbel X. Pembuatan skripsi yang jauh dari sempurna ini membuat penulis sangat berharap menerima saran ataupun kritik agar dapat mengembangkan kemampuan penulis di masa yang akan datang. Akhir kata, saya ucapkan terima kasih.

Bandung, 10 Agustus 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	I-1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	I-1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah .....	I-4
1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian .....	I-7
1.4 Tujuan Penelitian .....	I-8
1.5 Manfaat Penelitian .....	I-8
1.6 Metodologi Penelitian .....	I-8
1.7 Sistematika Penulisan .....	I-11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	II-1
II.1 Jasa .....	II-1
II.2 Kualitas Jasa .....	II-2
II.3 SERVQUAL.....	II-4
II.4 <i>Critical Incident Technique</i> (CIT) .....	II-6
II.5 Skala Pengukuran .....	II-7
II.6 Validitas .....	II-8
II.7 Reliabilitas .....	II-9
II.8 Bimbingan Belajar .....	II-9
<b>BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b> .....	III-1
III.1 Identifikasi Atribut Layanan Bimbel X .....	III-1
III.1.1 Identifikasi Atribut Layanan Hasil CIT .....	III-1
III.1.2 Identifikasi Atribut Layanan dari Sumber Literatur .....	III-4
III.1.3 Penggabungan Atribut Sumber Literatur dengan Hasil CIT .....	III-6

III.1.4 Penentuan Atribut Layanan Bimbel X .....	I-7
III.2 Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner .....	III-13
III.3 Pengolahan Data Profil Responden .....	III-14
III.4 Uji Validitas .....	III-16
III.5 Uji Reliabilitas .....	III-17
III.6 Perhitungan SERVQUAL Score ( <i>Gap</i> 5) .....	III-18
<b>BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN</b> .....	IV-1
IV.1 Analisis Identifikasi Atribut .....	IV-1
IV.2 Analisis Penyusunan dan Pengujian Kuesioner .....	IV-3
IV.3 Analisis Nilai SERVQUAL ( <i>Gap</i> 5) .....	IV-5
IV.4 Usulan Usulan Perbaikan .....	IV-7
IV.4.1 Analisis dan Usulan Perbaikan Atribut Kondisi Ruang Ruang Belajar yang Digunakan Luas dan Memadai .....	IV-7
IV.4.2 Analisis dan Usulan Perbaikan Atribut Fasilitas Pendukung yang Disediakan Tempat Bimbel Memadai ...	IV-10
IV.4.3 Analisis dan Usulan Perbaikan Atribut Kesesuaian Waktu Bimbingan Belajar dan Durasi Setiap Pertemuan Selalu Sama .....	IV-12
IV.4.4 Analisis dan Usulan Perbaikan Atribut Ketersediaan Latihan Soal yang Banyak dan Berkualitas Baik .....	IV-14
IV.4.5 Analisis dan Usulan Perbaikan Atribut Kebersihan Fasilitas Belajar yang Tersedia Sudah Baik .....	IV-16
IV.4.6 Analisis dan Usulan Perbaikan Atribut Kecepatan Mengajar Guru Bimbel Sudah Baik .....	IV-19
IV.5 Rekapitulasi Usulan Perbaikan .....	IV-21
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	V-1
V.1 Kesimpulan .....	V-1
V.2 Saran .....	V-3

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Rekapitulasi Jumlah Murid SMP dan SMA Bimbel X .....	I-2
Tabel I.2	Rekapitulasi Keluhan Murid Bimbel .....	I-5
Tabel II.1	Atribut Penelitian Walley et al. (2012) .....	II-5
Tabel III.1	Hasil Intepretasi Atribut.....	III-2
Tabel III.2	Penjelasan Atribut Penelitian Walley et al. (2012) .....	III-4
Tabel III.3	Hasil Penggabungan Atribut Hasil CIT dengan Sumber Literatur .....	III-6
Tabel III.4	Hasil Kepentingan Atribut Menurut Pemilik Bimbel .....	III-8
Tabel III.5	Atribut yang Tidak Digunakan.....	III-9
Tabel III.6	Atribut Layanan Bimbel X .....	III-9
Tabel III.7	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas .....	III-17
Tabel III.8	Hasil Uji Reliabilitas untuk Kuesioner Performansi .....	III-18
Tabel III.9	Nilai SERVQUAL Setiap Atribut .....	III-18
Tabel III.10	Prioritas Atribut yang Perlu Diperbaiki .....	III-19
Tabel IV.1	Rekapitulasi dan Evaluasi Usulan Perbaikan .....	IV-23



## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Jumlah Murid SMP dan SMA Bimbel X.....	I-2
Gambar I.2	Metodologi Penelitian .....	I-9
Gambar II.1	<i>Quality Gap Analysis Model</i> .....	II-4
Gambar III.1	Grafik Asal Sekolah (Pada Saat Bergabung di Bimbel X) .....	III-15
Gambar III.2	Grafik Kelas (Pada Saat Bergabung di Bimbel X) .....	III-15
Gambar III.3	Jurusan yang Diambil .....	III-16
Gambar IV.1	Pintu Kaca Geser .....	IV-9
Gambar IV.2	Kertas Himbauan Pemeriksaan Air Galon dan Makanan Ringan .....	IV-11
Gambar IV.3	Contoh Lembar Pemeriksaan Air Galon dan Makanan Ringan .....	IV-12
Gambar IV.4	Contoh Bel Penanda Waktu .....	IV-14
Gambar IV.5	Buku Referensi Kumpulan Soal .....	IV-15
Gambar IV.6	Kertas Himbauan Menjaga Kebersihan Fasilitas Bimbel .....	IV-17
Gambar IV.7	Lembar Pemeriksaan Keadaan Toilet .....	IV-18
Gambar IV.8	Kertas Himbauan Menjaga Kebersihan Toilet .....	IV-18
Gambar IV.9	Kuesioner Kualitas Mengajar Guru Bimbel .....	IV-20
Gambar IV.10	Contoh Motivasi Bertanya untuk Murid Bimbel .....	IV-21



## **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN A KUESIONER EKSPEKTASI

LAMPIRAN B KUESIONER PERSEPSI

LAMPIRAN C REKAPITULASI PROFIL RESPONDEN

LAMPIRAN D HASIL KUESIONER EKSPEKTASI

LAMPIRAN E HASIL KUESIONER PERSEPSI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Pada bab ini, merupakan bagian pendahuluan dalam penelitian yang akan dilakukan. Subbab-subbab yang akan dijelaskan dalam bab ini meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penelitian.

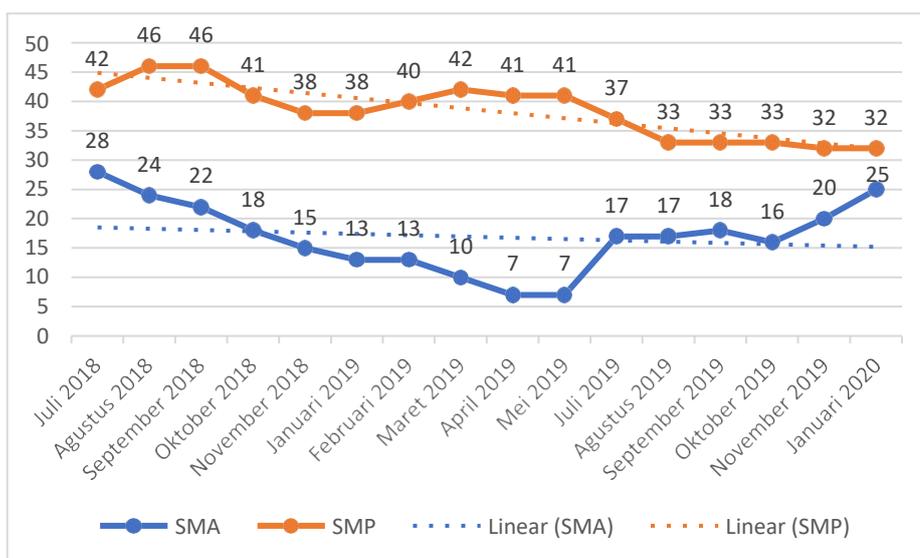
### **I.1 Latar Belakang Masalah**

Saat ini, pendidikan di Indonesia sedang memasuki era digital. Hal ini dibuktikan dengan munculnya aplikasi belajar berbasis *online* seperti aplikasi Rumah Belajar yang dikembangkan oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud). Menurut Kemendikbud (2019), aplikasi ini diharapkan dapat mempermudah siswa dan guru sehingga pembelajaran bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja. Sebelum berkembangnya aplikasi belajar berbasis *online*, kegiatan belajar dilakukan secara konvensional seperti melalui bimbingan belajar (bimbel). Berdasarkan data Direktorat Pembinaan Kursus dan Pelatihan pada tahun 2011, jumlah Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) di Indonesia berjumlah sebanyak 16.353 lembaga. Jumlah LKP meningkat sebesar 10,2% mulai dari tahun 2011 hingga tahun 2017. Untuk jumlah bimbel dalam kurun waktu dari tahun 2011 hingga tahun 2017, tercatat meningkat sebesar 7,36% dengan jumlah pada tahun 2011 sebesar 1.135 dan pada tahun 2017 sebesar 1.866 buah.

Menurut Sukadji dalam Andayani (2014), bimbingan belajar adalah bimbingan yang diberikan kepada individu untuk dapat mengatasi masalah-masalah yang dihadapinya dalam belajar, agar setelah melaksanakan kegiatan belajar mengajar mereka dapat mencapai hasil belajar yang lebih baik sesuai dengan kemampuan, bakat, dan minat yang dimiliki masing-masing. Berdasarkan survey yang telah dilakukan oleh Kompas pada tahun 2012, sebesar 87,8% dari 770 responden menyatakan bahwa pelajar perlu mengikuti bimbel di luar sekolah agar dapat lebih memahami materi yang diberikan oleh pihak sekolah. Salah satu bimbel yang ada di Kota Bandung adalah Bimbingan Belajar X. Bimbel X berdiri

sejak tahun 2012 dan menyediakan layanan bimbingan belajar untuk anak SMP dan SMA.

Berdasarkan data rekapitulasi jumlah peserta bimbel SMP dan SMA yang ada di bimbel X dari semester ganjil tahun ajaran 2018/2019 hingga semester genap tahun ajaran 2019/2020, terdapat penurunan jumlah peserta bimbel SMP dan SMA. Pada Gambar 1, dapat dilihat gradik jumlah peserta bimbel SMP dari bulan Juli 2018 hingga Januari 2020.



Gambar I.1 Jumlah Murid SMP dan SMA Bimbel X

Berdasarkan grafik pada Gambar I.1, terjadi penurunan jumlah peserta bimbel SMP seperti dari bulan September 2018 hingga Januari 2019 namun terdapat peningkatan jumlah murid bimbel seperti dari bulan Juli 2018 hingga Agustus 2018. Pada Gambar I.1 juga, terlihat penurunan jumlah peserta bimbel SMA dari bulan Juli 2018 hingga April 2019 namun terdapat peningkatan jumlah murid bimbel seperti dari bulan Oktober 2019 hingga Januari 2020. Penurunan jumlah murid SMP tidak terlalu signifikan jika dibandingkan dengan jumlah murid SMA. Untuk melihat lebih jelas mengenai jumlah murid bimbel SMP dan SMA yang keluar dan masuk setiap bulannya, dapat dilihat pada Tabel I.1.

Tabel I.1 Rekapitulasi Jumlah Murid SMP dan SMA Bimbel X

2018/2019 (Ganjil)						
Bulan	Jumlah Murid SMA			Jumlah Murid SMP		
	In	Out	Stay	In	Out	Stay
Juli 2018	0	0	28	0	0	42
Agustus 2018	0	4	24	4	0	46
September 2018	0	2	22	0	0	46

(lanjut)

Tabel I.1 Rekapitulasi Jumlah Murid SMP dan SMA Bimbel X (lanjutan)

2018/2019 (Ganjil)						
Bulan	Jumlah Murid SMA			Jumlah Murid SMP		
	In	Out	Stay	In	Out	Stay
Oktober 2018	0	4	18	0	5	41
November 2018	0	3	15	0	3	38
2018/2019 (Genap)						
Bulan	Jumlah Murid SMA			Jumlah Murid SMP		
	In	Out	Stay	In	Out	Stay
Januari 2019	0	2	13	2	0	38
Februari 2019	0	0	13	2	0	40
Maret 2019	0	3	10	0	1	42
April 2019	0	3	7	0	0	41
Mei 2019	0	0	7	0	4	41
2019/2020 (Ganjil)						
Bulan	Jumlah Murid SMA			Jumlah Murid SMP		
	In	Out	Stay	In	Out	Stay
Juli 2019	10	0	17	0	4	37
Agustus 2019	0	0	17	0	0	33
September 2019	1	0	18	0	0	33
Oktober 2019	0	2	16	0	1	33
November 2019	0	4	20	0	0	32
2019/2020 (Genap)						
Bulan	Jumlah Murid SMA			Jumlah Murid SMP		
	In	Out	Stay	In	Out	Stay
Januari 2020	5	0	25	0	0	32
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>27</b>		<b>8</b>	<b>18</b>	

Berdasarkan Tabel I.1, jumlah murid bimbel SMP hingga bulan Januari 2020 sebanyak 32 orang. Jumlah murid yang masuk dan keluar tempat bimbel X hingga bulan Januari 2020 sebanyak 8 orang dan 18 orang. Berdasarkan Tabel I.1 juga, jumlah murid bimbel SMA hingga bulan Januari 2020 sebanyak 25 orang. Jumlah murid yang masuk dan keluar tempat bimbel X hingga bulan Januari 2020 sebanyak 16 orang dan 27 orang.

Berdasarkan hasil rekapitulasi jumlah murid bimbel SMP dan SMA yang telah disajikan dalam bentuk tabel dan grafik, jumlah murid yang keluar lebih banyak daripada jumlah murid yang masuk. Dari Tabel I.1, dapat dilihat bahwa murid bimbel SMP dan SMA yang keluar tidak terjadi hanya di akhir tahun ajaran tertentu saja namun, terjadi juga diawal ataupun ditengah-tengah tahun ajaran. Bimbel X tidak menggunakan sistem kontrak yang mewajibkan murid bimbel untuk mengikuti bimbel dalam suatu rentang waktu tertentu (3 bulan, 6 bulan, atau 12 bulan) sehingga murid-murid bimbel SMP dan SMA dapat keluar ditengah-tengah

bulan ataupun diakhir bulan. Dugaan awal penyebab murid bimbel keluar dari tempat bimbel dikarenakan kualitas layanan yang diberikan kurang maksimal walaupun pihak bimbel sudah melakukan *branding* seperti penyebaran brosur ke sekolah-sekolah SMP dan SMA swasta di Bandung. Oleh karena itu, guna memperbaiki kualitas layanan dan dapat tetap mempertahankan eksistensi bimbel X mengingat jumlah murid bimbel SMA dan SMP selama satu tahun belakangan mengalami penurunan. Maka, kualitas layanan yang diberikan saat ini oleh Bimbel X perlu ditinjau ulang dan diberikan usulan perbaikan untuk memperbaiki kualitas layanan yang diberikan.

## **I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah**

Guna memperkuat dugaan awal pada subbab sebelumnya yaitu penyebab penurunan jumlah murid Bimbel X karena kualitas layanan yang diberikan kurang maksimal, perlu dibuktikan dengan cara melakukan penelitian awal terlebih dahulu. Penelitian awal dilakukan dengan cara melakukan wawancara kepada 33 murid SMP dan SMA Bimbel X secara acak.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, terdapat beberapa keluhan yang teridentifikasi yaitu beberapa murid mengeluhkan kecepatan guru mengajar yang terlalu cepat sehingga murid-murid merasa kesulitan untuk mengikuti pelajaran bimbel yang diajarkan, metode *problem solving* yang diajarkan guru bimbel berbeda dengan yang diajarkan oleh guru sekolah, fasilitas belajar seperti meja, kursi, dan papan tulis yang kurang memadai karena terdapat kerusakan dan kondisinya sudah kotor banyak coretan-coretan, kurangnya soal-soal latihan dan *quiz* yang diberikan oleh guru bimbel, jam bimbel yang terlalu lama sehingga mengurangi konsentrasi murid saat belajar, guru bimbel yang kurang memahami materi, dan harga bimbel yang terlalu mahal.

Proses wawancara pun dilakukan kepada pemilik bimbel namun hingga saat ini pemilik bimbel belum menerima keluhan secara langsung dari orang tua murid. Berdasarkan hasil wawancara dengan 33 orang murid SMP dan SMA, dilakukan rekapitulasi keluhan murid bimbel yang dapat dilihat pada Tabel I.2. Berdasarkan Tabel I.2, tiga keluhan yang memiliki frekuensi keluhan terbesar adalah keluhan tentang fasilitas bimbel yang kurang memadai, kecepatan mengajar guru yang terlalu cepat, dan metode *problem solving* yang diajarkan kepada murid-murid les berbeda dengan metode yang diajarkan guru sekolah. Jika

keluhan-keluhan dari murid bimbingan pada Tabel I.2 dikaitkan dengan lima dimensi dari kualitas layanan yang dipaparkan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) maka, keluhan “Fasilitas bimbingan kurang memadai” masuk ke dalam dimensi *Tangibles* karena penampilan fasilitas bimbingan seperti WC yang kotor dan peralatan bimbingan seperti meja, kursi, dan papan tulis putih banyak yang kotor dan mengalami kerusakan.

Tabel I.2 Rekapitulasi Keluhan Murid Bimbingan

No	Jenis Keluhan	Frekuensi
1	Fasilitas kurang memadai	18
2	Kecepatan mengajar guru yang terlalu cepat	15
3	Guru bimbingan kurang memahami materi	9
4	Metode <i>problem solving</i> yang diajarkan berbeda	8
5	Latihan soal dan quiz yang kurang sering diberikan	5
6	Jam bimbingan yang terlalu lama	1
7	Harga bimbingan terlalu mahal	1

Selanjutnya, keluhan “Kecepatan mengajar guru yang terlalu cepat” dan “Metode *problem solving* yang diajarkan berbeda” masuk ke dalam dimensi *Empathy* karena setiap murid bimbingan memiliki kemampuan dalam menangkap pelajaran yang diajarkan berbeda-beda sehingga kecepatan mengajar yang terlalu cepat dan metode *problem solving* yang berbeda tidak dapat menjawab kebutuhan murid-murid yang melakukan proses pembelajaran di tempat bimbingan tersebut. Selanjutnya, keluhan “Guru bimbingan kurang memahami materi” masuk ke dalam dimensi *Assurance* karena pengetahuan dan *skill* yang dimiliki guru bimbingan sangat mempengaruhi kualitas suatu tempat bimbingan dimana akan berpengaruh juga dengan pemahaman murid-murid bimbingan terhadap materi yang diberikan. Jika guru bimbingan tidak menguasai dan tidak memahami materi yang akan diajarkan akan berdampak pada rasa kepercayaan murid-murid kepada tempat bimbingan tersebut.

Selain itu, keluhan “Latihan soal dan *quiz* yang kurang sering diberikan” masuk ke dalam dimensi *Reliability* karena latihan soal dan *quiz* merupakan bagian dari layanan yang diberikan oleh suatu tempat bimbingan agar murid-murid bimbingan dapat berlatih mengerjakan latihan soal. Jika latihan soal dan *quiz* kurang sering diberikan oleh suatu tempat bimbingan maka, salah satu bentuk layanan yang diberikan oleh tempat bimbingan tersebut tidak dapat diandalkan karena mengacu pada salah satu tujuan tempat bimbingan menurut Juntika dan Yusuf (2010) yaitu

membantu murid agar memiliki kesiapan mental dan kemampuan untuk menghadapi ujian. Salah satu bentuk menyiapkan mental serta kemampuan murid-murid bimbel untuk menghadapi ujian yang diberikan di sekolah adalah dengan berlatih soal-soal latihan.

Berdasarkan data hasil wawancara sebelumnya dengan 33 murid bimbel, sebanyak 7 orang murid dari 33 murid memutuskan tidak ingin melanjutkan bimbingan belajar (bimbel) di tempat tersebut. Murid-murid tersebut merupakan murid yang baru satu bulan bergabung dengan bimbel ini. Berdasarkan keterangan yang diperoleh dari murid-murid yang tidak melanjutkan bimbel, mereka merasa tidak mendapatkan prestasi belajar yang cukup signifikan setelah mengikuti kegiatan bimbel selama satu bulan karena kurang cocok dengan teknik mengajar guru bimbel pada tempat Bimbel X tersebut. Teknik mengajar guru bimbel yang dimaksud seperti kecepatan mengajar guru bimbel serta metode-metode yang berikan lebih sulit dipahami jika dibandingkan yang diberikan di sekolah.

Jika keluhan-keluhan tersebut tidak dilakukan perbaikan segera, dapat menyebabkan peristiwa *turn over* murid bimbel yang tinggi pada tempat bimbel X. Hal ini tentu perlu mendapatkan perhatian khusus karena empat dari lima dimensi *service quality* memiliki hubungan dengan keluhan dari murid-murid bimbel sehingga dapat dibuktikan bahwa dugaan tersebut benar jika bimbel X perlu ada perbaikan dari segi kualitas layanan yang diberikan. Untuk memperbaiki kualitas layanan, diperlukan pengukuran terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Bimbel X menggunakan nilai SERVQUAL (*gap 5*) sehingga dari nilai SERVQUAL tersebut dapat dilihat bagaimana kualitas layanan saat ini serta dimensi-dimensi yang harus diperbaiki guna memperbaiki kualitas layanan dari Bimbel X.

Menurut Tjiptono (2000), kualitas jasa adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukannya control terus-menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangkaian memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Menurut Bates dan Hoffman (1999), kualitas jasa merupakan penilaian pelanggan terhadap proses penyediaan jasa. Pada penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode SERVQUAL. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), metode SERVQUAL merupakan model yang mengidentifikasi kesenjangan atau yang disebut *gap*. Menurut Tjiptono (2000), keuntungan dari metode SERVQUAL

adalah atribut SERVQUAL telah berkembang menjadi semacam standar untuk penilaian atas beragam dimensi dari kualitas jasa.

Penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL dan beberapa atributnya dikolaborasikan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Walley, Custance, dan Zhang pada tahun 2012 yang berjudul *Service Quality in the Language Training Market in China*. Alasan penggunaan metode SERVQUAL jika dibandingkan dengan metode-metode lain yang dirancang untuk bidang pendidikan seperti HEdPERF (*Higher Education Performance*) dan HESQUAL (*Higher Education Service Quality*) adalah atribut pada metode-metode tersebut tidak relevan dengan kondisi sebuah bimbingan belajar (*learning center*) karena metode-metode tersebut sebenarnya dirancang untuk kondisi atau lingkungan universitas (*higher education*).

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dibahas sebelumnya maka, dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Atribut-atribut sumber literatur apa saja yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan pada Bimbel X?
2. Bagaimana kualitas layanan yang diberikan oleh Bimbel X?
3. Atribut-atribut apa saja yang menjadi prioritas untuk diperbaiki pada Bimbel X?
4. Usulan perbaikan apa yang dapat diberikan untuk memperbaiki kualitas layanan dari Bimbel X?

### **I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian**

Penelitian ini diberikan pembatasan masalah dan asumsi agar penelitian dapat lebih fokus kepada suatu tujuan tertentu dan tidak meluas ke hal-hal lainnya. Batasan yang digunakan pada penelitian ini adalah:

1. Hasil dari penelitian ini hanya sampai tahap pemberian usulan dan tidak sampai tahap implementasi.
2. Usulan perbaikan tidak memperhitungkan biaya yang dikeluarkan.
3. Penelitian ini hanya menggunakan nilai SERVQUAL (*gap 5*) untuk proses penilaian dan perbaikan kualitas layanan Bimbel X.

Asumsi yang digunakan pada penelitian ini adalah sistem pada Bimbel X tidak mengalami perubahan selama penelitian berlangsung.

#### **I.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat disusun tujuan dari penelitian ini. Tujuan dari penelitian ini adalah

1. Mengetahui atribut-atribut sumber literatur yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan pada Bimbel X.
2. Mengukur performansi layanan di Bimbel X.
3. Mengetahui atribut-atribut yang diprioritaskan untuk memperbaiki kualitas layanan di Bimbel X.
4. Mengetahui usulan perbaikan untuk memperbaiki kualitas layanan di Bimbel X.

#### **I.5 Manfaat Penelitian**

Pada penelitian ini, terdapat beberapa manfaat yang dapat dirasakan oleh pihak-pihak tertentu seperti pihak peneliti, pihak Bimbel X, dan pihak pembaca. Manfaat penelitian adalah sebagai berikut:

1. Peneliti dapat menambah wawasan mengenai penggunaan metode-metode pengukuran kualitas layanan seperti SERVQUAL pada di bidang pendidikan khususnya tempat bimbel.
2. Pemilik tempat bimbel mendapatkan bahan pertimbangan untuk melakukan perbaikan kualitas layanan yang diberikan berdasarkan performansi tempat bimbel.
3. Pembaca mendapatkan wawasan mengenai pengukuran kualitas jasa dari suatu bidang jasa serta penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk menyelesaikan masalah yang serupa dengan penelitian ini.

#### **I.6 Metodologi Penelitian**

Metodologi penelitian digunakan sebagai *outline* dalam penelitian ini. Selain itu, metodologi penelitian pun dapat digunakan sebagai pedoman dalam penelitian ini. Pada Gambar I.2 dapat dilihat metodologi penelitian pada penelitian tempat bimbel ini:



Gambar I.2 Metodologi Penelitian

Berdasarkan Gambar I.2, penjelasan masing-masing poin pada diagram alir metodologi penelitian adalah sebagai berikut:

1. Studi pendahuluan

Studi pendahuluan dilakukan dengan cara melakukan observasi secara langsung ke tempat Bimbel X. Selain itu, wawancara awal kepada beberapa murid-murid juga dilakukan untuk mengetahui keluhan-keluhan terhadap kualitas layanan Bimbel X.

2. Identifikasi dan perumusan masalah

Setelah melakukan wawancara, dilakukan identifikasi terhadap keluhan-keluhan dari murid-murid bimbel. Setelah terindikasi terdapat masalah yang terjadi pada kualitas layanan Bimbel X, dilakukan perumusan pokok masalah dalam penelitian ini.

3. Pembatasan masalah dan penentuan asumsi

Berdasarkan permasalahan yang ada, permasalahan tersebut diberi batasan agar objek penelitian tetap terstruktur dan tidak terlalu luas kearah yang lain. Selain itu, penentuan asumsi yang digunakan pada penelitian ini dapat mempermudah proses pembuatan penelitian ini.

4. Penentuan tujuan penelitian

Dari hasil perumusan masalah yang telah ditentukan, tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk membantu pihak Bimbel X dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

5. Studi literatur

Studi literatur digunakan sebagai acuan dan pedoman untuk menggunakan teori-teori terkait penelitian.

6. Identifikasi atribut

Proses identifikasi atribut dilakukan dengan sumber literatur yaitu jurnal penelitian Walley et.al (2012) dan hasil CIT dengan responden berupa murid-murid Bimbel X

7. Kompilasi atribut CIT dengan atribut literatur

Setelah atribut teridentifikasi, atribut hasil CIT dan atribut sumber literatur yaitu jurnal penelitian Walley et.al (2012, digabung menjadi satu tetapi terdapat beberapa atribut (dari kedua sumber) yang tidak digunakan pada penelitian ini.

8. Penyusunan dan penyebaran kuesioner

Penyusunan pernyataan kuesioner bersumber dari hasil atribut-atribut yang telah diidentifikasi dan digabungkan. Setelah kuesioner *digital* disusun, dilakukan penyebaran kuesioner *digital* kepada murid-murid bimbel.

9. Pengujian kuesioner

Data hasil kuesioner yang telah terkumpul, selanjutnya akan diuji. Terdapat dua buah pengujian yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Pengujian tersebut dilakukan pada setiap atribut untuk mengetahui kestabilan hasil pengukuran dan ketepatan alat ukur

10. Perhitungan nilai SERVQUAL

Atribut yang telah dinyatakan *valid* dan *reliable*, selanjutnya dihitung nilai *gap 5* atau nilai SERVQUAL untuk mengetahui tingkat performansi yang dimiliki oleh Bimbel X saat ini serta penyusunan prioritas perbaikan dari atribut-atribut yang memiliki performansi yang buruk berdasarkan nilai SERVQUAL.

11. Analisis dan perancangan usulan perbaikan

Analisis dilakukan untuk mengetahui alasan dan penyebab dari sesuatu hal yang terjadi. Analisis dilakukan dari penyusunan kuesioner hingga perhitungan nilai SERVQUAL. Selain itu, dalam hal pemberian usulan, didasarkan pada nilai SERVQUAL setiap atribut.

12. Kesimpulan dan saran

Bagian akhir dari penelitian ini adalah membuat kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Selain membuat kesimpulan, saran-saran pun perlu diberikan agar penelitian serupa di masa depan dapat dilakukan dengan lebih baik.

### **I.7 Sistematika Penulisan**

Pada subbab ini, dijelaskan mengenai struktur penulisan penelitian. Secara garis besar, penelitian ini dibagi kedalam lima buah bab yaitu pendahuluan, tinjauan pustaka, pengolahan data, analisis dan usulan perbaikan, serta kesimpulan dan saran. Penjelasan isi dari setiap bab adalah sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini, merupakan bagian pendahuluan dalam penelitian yang akan dilakukan. Subbab-subbab yang akan dijelaskan dalam bab ini meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penelitian.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini dijelaskan mengenai teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini. Teori-teori yang digunakan bertujuan sebagai sumber referensi pada penelitian ini. Teori yang dimaksud membahas tentang SERVQUAL, bimbingan belajar, teknik pengambilan data, pengujian kuesioner, dll.

#### **BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Pada bab ini dilakukan pengumpulan data atribut dengan cara *critical incident technique* (CIT), menyusun kuesioner untuk mengetahui ekspektasi dan performansi Bimbel X, serta mengolah data hasil kuesioner tersebut dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Perhitungan nilai SERVQUAL dan penentuan prioritas perbaikan atribut pun ada didalam bab ini.

#### **BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN**

Pada bab ini, dibahas mengenai analisis beberapa bagian dari Bab III seperti identifikasi atribut, penyusunan kuesioner, pengujian kuesioner, dll. Selain itu, dibahas mengenai usulan perbaikan atribut berdasarkan prioritas atribut.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini, dibahas mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta akan membahas tentang usulan-usulan perbaikan yang diberikan kepada pihak Bimbel X. Selain itu, diberikan saran penelitian agar penelitian serupa di masa depan dapat dilakukan dengan lebih baik.