

PENGUKURAN DAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN BIMBINGAN BELAJAR PERSERVERA

SKRIPSI

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

Disusun oleh:

Nama : Nico Prakoso

NPM : 2013610202



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG
2017**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



Nama : Nico Prakoso
NPM : 2013610202
Program Studi : Teknik Industri
Judul Skripsi : PENGUKURAN DAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN
BIMBINGAN BELAJAR PERSERVERA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, 9 Agustus 2017

**Ketua Program Studi Teknik
Industri**

(Dr. Carles Sitompul, S.T., M.T., M.I.M.)

Pembimbing

(Fransiscus Rian Pratikto, S.T., M.T., M.Eng.)



Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Katolik Parahyangan



Pernyataan Tidak Mencontek atau Melakukan Tindakan Plagiat

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini,
Nama : Nico Prakoso
NPM : 2013610202

dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan judul :

"Pengukuran dan Perbaikan Kualitas Layanan Bimbingan Belajar Perservera"

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, 9 Agustus 2017

Nico Prakoso
NPM : 2013610202

ABSTRAK

Bimbingan belajar Perservera merupakan bimbingan belajar yang berada di daerah Kelapa Gading, Jakarta Utara. Bimbingan belajar Perservera diperuntukkan bagi murid SMP dan SMA yang menyediakan bimbingan untuk mata pelajaran matematika, fisika, dan kimia. Permasalahan yang sedang dihadapi adalah penurunan jumlah murid yang mengikuti bimbingan belajar Perservera. Hal ini terlihat dari data jumlah murid tahun 2013 sampai dengan tahun 2016. Permasalahan ini disebabkan karena murid tidak mengalami peningkatan nilai setelah mengikuti bimbingan belajar Perservera dan karena terdapat alternatif bimbingan belajar lainnya. Terdapat juga keluhan-keluhan yang disampaikan oleh murid seputar kualitas layanan bimbingan belajar Perservera sehingga diketahui bahwa bimbingan belajar Perservera harus melakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanannya.

Untuk melakukan peningkatan terhadap kualitas layanan bimbingan belajar Perservera, terlebih dahulu akan diidentifikasi atribut-atribut untuk mengukur kualitas layanan bimbingan belajar Perservera. Dengan melakukan wawancara terhadap beberapa murid dengan metode *Critical Incident Technique*, didapatkan 18 atribut untuk mengukur kualitas layanan bimbingan belajar Perservera. Setelah itu, dibuat kuesioner berdasarkan atribut yang telah diidentifikasi dan performansi atribut yang telah teridentifikasi akan diukur. Hasil pengukuran juga dipetakan ke dalam matriks *Importance Performance Analysis* untuk mengetahui prioritas perbaikan atribut yang membutuhkan perbaikan.

Dari hasil pengukuran, diketahui terdapat 9 atribut yang membutuhkan perbaikan, yaitu terkait dengan kemampuan mengajar guru, kecepatan mengajar guru, kemampuan guru dalam mengelola kelas, ukuran ruang kelas, fleksibilitas jadwal les, dan kesesuaian dan ketepatan waktu les yang berada pada kuadran 1. Serta terkait dengan kenyamanan ruang kelas, fasilitas pendukung, dan mengenai kecepatan WiFi yang berada pada kuadran 3. Berdasarkan hal tersebut, diberikan beberapa usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan bimbingan belajar Perservera. Usulan perbaikan tersebut di antaranya adalah merekrut guru baru yang sudah pernah mengajar di sekolah, menerapkan strategi pengajaran, menerapkan pendekatan pembelajaran, mengevaluasi guru, mengubah durasi waktu les, menambah hari Sabtu sebagai hari les, menambah ruang kelas baru dan sebagainya. Usulan perbaikan diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan yang sedang dihadapi dan meningkatkan kualitas layanan bimbingan belajar Perservera.

ABSTRACT

Bimbingan belajar Perservera is a tutoring that is located at Kelapa Gading, North Jakarta. Bimbingan belajar Perservera is a tutoring for junior high school student and high school student that provides tutoring for mathematics, physics, and chemistry. The ongoing problem that is happening in bimbingan belajar Perservera is the decreasing of students that attend bimbingan belajar Perservera because of no increase in subject score after attending bimbingan belajar Perservera and also because there are other alternatives of tutoring. The decrease of students that attend bimbingan belajar Perservera can be seen from the data on the number of students from year 2013 to year 2016. Besides that, there are also several complaints from the students about the service quality of bimbingan belajar Perservera. From that, it can be concluded that bimbingan belajar Perservera need to improve their service quality.

To improve the service quality of bimbingan belajar Perservera, attributes that effect service quality of bimbingan belajar Perservera need to be identified. By interviewing some students using Critical Incident Technique method, 18 attributes that effect service quality of bimbingan belajar Perservera are identified. After that, questionnaire is made based on the attributes that are identified and performance of the attributes is measured. The result of the measurement is also plotted in Importance Performance Analysis Matrix to know the improvement priority of the attributes that need improvement.

From the result of the measurement, there are 9 attributes that need to be improved, such as teachers teaching ability, teachers teaching speed, teachers ability to manage class, size of the classroom, flexibility of the tutoring schedule, and the tutoring schedule on time that are located in quadrant 1. Attributes such as classroom comfort, supporting facilities, and the speed of WiFi are located in quadrant 3. Based on that, proposed improvements are given to improve the service quality of bimbingan belajar Perservera. The proposed improvements are recruiting new teacher that have teaching experience in school, implementing teaching strategy, implementing learning approach, conducting evaluation on teacher, changing the duration of tutoring, including Saturday as tutoring day, adding new classroom, and so on. The proposed improvements hopefully will be able to solve the ongoing problem and improve the service quality of bimbingan belajar Perservera.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengukuran dan Perbaikan Kualitas Layanan Bimbingan Belajar Perservera”. Skripsi ini disusun dan diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana di Teknik Industri UNPAR.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan karena keterbatasan pengetahuan maupun pengalaman. Sehingga skripsi yang telah disusun masih jauh dari sempurna. Penulis sangat terbuka terhadap saran dan kritik yang dapat berguna untuk menyempurnakan skripsi ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih untuk berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Fransiscus Rian Pratikto, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar selalu memberikan arahan dan masukan dalam penyusunan skripsi.
2. Bapak Alfian, S.T., M.T. dan Ibu Cindy Marika Amalia Wibowo, S.T., M.T. selaku dosen penguji sidang yang memberikan kritik dan saran terhadap skripsi yang telah disusun.
3. Kedua orangtua penulis yang selalu mendukung dan memberikan motivasi kepada penulis selama penyusunan skripsi.
4. Bapak Pius Kurniawan selaku pemilik bimbingan belajar perservera, guru yang mengajar di bimbingan belajar perservera, dan murid yang mengikuti bimbingan belajar perservera yang sudah membantu penulis dalam pengumpulan data yang dibutuhkan untuk penyusunan skripsi.
5. Nicky Santini selaku kakak penulis yang selalu mendukung dan memberikan motivasi kepada penulis selama penyusunan skripsi.
6. Andre Revian, Dion Naftaly, Felix Alfa Calvilus, dan Johan Setiady selaku teman penulis yang mendukung, membantu, dan memberikan motivasi serta mau mendengarkan keluh kesah dari penulis.

7. Kenny Indra, Hans Pribadi, dan Kelvin Yohanes selaku teman penulis yang mendukung, membantu, dan memberikan motivasi serta juga mau mendengarkan keluh kesah dari penulis ketika berada di Jakarta.
8. Maria Christianti selaku teman penulis yang mendukung, membantu, dan memberikan motivasi kepada penulis selama penyusunan skripsi.
9. Teman kuliah penulis terutama teman kuliah yang berada di kelas D yang telah berjuang bersama-sama selama mengikuti perkuliahan di UNPAR.
10. Alvin dan Sherlyta selaku saudara penulis yang memberikan hiburan, dukungan, dan motivasi ketika bertemu di Puncak.
11. Berbagai pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan dan motivasi kepada penulis selama penyusunan skripsi namun tidak bisa disebutkan satu per satu oleh penulis.

Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak. Semoga segala bantuan baik dari segi dukungan, bantuan, dan motivasi yang telah dilakukan oleh berbagai pihak dibalas oleh Tuhan dengan berlimpah.

Bandung, 10 Juni 2017

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	I-1
I.1 Latar Belakang Masalah	I-1
I.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah	I-5
I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian.....	I-8
I.4 Tujuan Penelitian	I-8
I.5 Manfaat Penelitian	I-9
I.6 Metodologi Penelitian.....	I-9
I.7 Sistematika Penulisan.....	I-13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
II.1 Pengertian Jasa	II-1
II.2 Kualitas Jasa.....	II-2
II.3 <i>Critical Incident Technique</i>	II-5
II.4 <i>Importance-Performance Analysis</i>	II-6
II.5 Metode Pengumpulan Data	II-8
II.5.1 Wawancara	II-8
II.5.2 Observasi	II-10
II.5.3 Kuesioner	II-11
II.6 Skala Pengukuran.....	II-13
II.7 Validitas	II-14
II.8 Reliabilitas.....	II-15
II.9 Penentuan <i>Sample</i>	II-16

BAB III DATA DAN PENGOLAHAN DATA	III-1
III.1 Identifikasi Atribut.....	III-1
III.2 Pengelompokan Atribut ke Dimensi.....	III-7
III.3 Pembuatan Kuesioner.....	III-9
III.4 Penyebaran Kuesioner.....	III-10
III.5 Pengujian Reliabilitas.....	III-11
III.6 Pengujian Validitas.....	III-12
III.7 Profil Responden.....	III-13
III.8 Pengujian Tabulasi Silang.....	III-16
III.9 Rekapitulasi Performansi dan Tingkat Kepentingan	III-21
III.10 <i>Importance-Performance Analysis</i>	III-22
BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN	IV-1
IV.1 Analisis Identifikasi dan Pengelompokan Atribut.....	IV-1
IV.2 Analisis Pembuatan dan Penyebaran Kuesioner.....	IV-5
IV.3 Analisis Pengujian Reliabilitas dan Validitas	IV-7
IV.4 Analisis Profil Responden dan Tabulasi Silang.....	IV-8
IV.5 Analisis Matriks <i>Importance-Performance Analysis</i>	IV-10
IV.6 Analisis Kuadran 1	IV-12
IV.6.1 Analisis dan Usulan Perbaikan Atribut no 1	IV-12
IV.6.2 Analisis dan Usulan Perbaikan Atribut no 2	IV-15
IV.6.3 Analisis dan Usulan Perbaikan Atribut no 3	IV-16
IV.6.4 Analisis dan Usulan Perbaikan Atribut no 9	IV-17
IV.6.5 Analisis dan Usulan Perbaikan Atribut no 10	IV-19
IV.6.6 Analisis dan Usulan Perbaikan Atribut no 11	IV-20
IV.7 Analisis Kuadran 2	IV-21
IV.7.1 Analisis Atribut no 4.....	IV-22
IV.7.2 Analisis Atribut no 5.....	IV-23
IV.7.3 Analisis Atribut no 6.....	IV-23
IV.7.4 Analisis Atribut no 7.....	IV-24
IV.7.5 Analisis Atribut no 8.....	IV-24
IV.7.6 Analisis Atribut no 12.....	IV-25
IV.7.7 Analisis Atribut no 13.....	IV-26
IV.7.8 Analisis Atribut no 17.....	IV-26

IV.8	Analisis Kuadran 3	IV-27
IV.8.1	Analisis dan Usulan Perbaikan Atribut no 14	IV-27
IV.8.2	Analisis dan Usulan Perbaikan Atribut no 15	IV-28
IV.8.3	Analisis dan Usulan Perbaikan Atribut no 16	IV-29
IV.9	Analisis Kuadran 4	IV-30
IV.9.1	Analisis Atribut no 18	IV-30
IV.10	Rekapitulasi Usulan Perbaikan	IV-31

BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	V-1
V.1	Kesimpulan	V-1
V.2	Saran	V-3

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP PENULIS

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	I-1
I.1 Latar Belakang Masalah	I-1
I.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah	I-5
I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian.....	I-8
I.4 Tujuan Penelitian	I-8
I.5 Manfaat Penelitian	I-9
I.6 Metodologi Penelitian.....	I-9
I.7 Sistematika Penulisan.....	I-13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
II.1 Pengertian Jasa	II-1
II.2 Kualitas Jasa.....	II-2
II.3 <i>Critical Incident Technique</i>	II-5
II.4 <i>Importance-Performance Analysis</i>	II-6
II.5 Metode Pengumpulan Data	II-8
II.5.1 Wawancara	II-8
II.5.2 Observasi	II-10
II.5.3 Kuesioner	II-11
II.6 Skala Pengukuran.....	II-13
II.7 Validitas	II-14
II.8 Reliabilitas.....	II-15
II.9 Penentuan <i>Sample</i>	II-16

BAB III DATA DAN PENGOLAHAN DATA	III-1
III.1 Identifikasi Atribut.....	III-1
III.2 Pengelompokan Atribut ke Dimensi.....	III-7
III.3 Pembuatan Kuesioner.....	III-9
III.4 Penyebaran Kuesioner.....	III-10
III.5 Pengujian Reliabilitas.....	III-11
III.6 Pengujian Validitas.....	III-12
III.7 Profil Responden.....	III-13
III.8 Pengujian Tabulasi Silang.....	III-16
III.9 Rekapitulasi Performansi dan Tingkat Kepentingan	III-21
III.10 <i>Importance-Performance Analysis</i>	III-22
BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN	IV-1
IV.1 Analisis Identifikasi dan Pengelompokan Atribut.....	IV-1
IV.2 Analisis Pembuatan dan Penyebaran Kuesioner.....	IV-5
IV.3 Analisis Pengujian Reliabilitas dan Validitas	IV-7
IV.4 Analisis Profil Responden dan Tabulasi Silang.....	IV-8
IV.5 Analisis Matriks <i>Importance-Performance Analysis</i>	IV-10
IV.6 Analisis Kuadran 1	IV-12
IV.6.1 Analisis dan Usulan Perbaikan Atribut no 1	IV-12
IV.6.2 Analisis dan Usulan Perbaikan Atribut no 2	IV-15
IV.6.3 Analisis dan Usulan Perbaikan Atribut no 3	IV-16
IV.6.4 Analisis dan Usulan Perbaikan Atribut no 9	IV-17
IV.6.5 Analisis dan Usulan Perbaikan Atribut no 10	IV-19
IV.6.6 Analisis dan Usulan Perbaikan Atribut no 11	IV-20
IV.7 Analisis Kuadran 2	IV-21
IV.7.1 Analisis Atribut no 4.....	IV-22
IV.7.2 Analisis Atribut no 5.....	IV-23
IV.7.3 Analisis Atribut no 6.....	IV-23
IV.7.4 Analisis Atribut no 7.....	IV-24
IV.7.5 Analisis Atribut no 8.....	IV-24
IV.7.6 Analisis Atribut no 12.....	IV-25
IV.7.7 Analisis Atribut no 13.....	IV-26
IV.7.8 Analisis Atribut no 17.....	IV-26

IV.8	Analisis Kuadran 3	IV-27
IV.8.1	Analisis dan Usulan Perbaikan Atribut no 14	IV-27
IV.8.2	Analisis dan Usulan Perbaikan Atribut no 15	IV-28
IV.8.3	Analisis dan Usulan Perbaikan Atribut no 16	IV-29
IV.9	Analisis Kuadran 4	IV-30
IV.9.1	Analisis Atribut no 18	IV-30
IV.10	Rekapitulasi Usulan Perbaikan	IV-31

BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	V-1
V.1	Kesimpulan	V-1
V.2	Saran	V-3

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Keluhan-Keluhan Murid.....	I-5
Tabel II.1	Tabel Jumlah <i>Sample</i>	II-19
Tabel III.1	Identifikasi Atribut.....	III-2
Tabel III.2	Atribut Akhir.....	III-7
Tabel III.3	Dimensi dan Atribut.....	III-8
Tabel III.4	Rekapitulasi <i>Pearson Correlation</i>	III-13
Tabel III.5	Hasil Tabulasi Silang Kelas Terhadap Atribut 15.....	III-17
Tabel III.6	Hasil Tabulasi Silang Jurusan Terhadap Atribut 13.....	III-18
Tabel III.7	Hasil Tabulasi Silang Mata Pelajaran Terhadap Atribut 13.....	III-18
Tabel III.8	Rekapitulasi Hasil Tabulasi Silang Kombinasi.....	III-19
Tabel III.9	Kesimpulan Hasil Tabulasi Silang Kombinasi.....	III-20
Tabel III.10	Rekapitulasi Performansi dan Tingkat Kepentingan.....	III-21
Tabel III.11	Rekapitulasi Pemetaan Atribut ke Matriks IPA.....	III-23
Tabel IV.1	Berita Lowongan Pekerjaan.....	IV-13
Tabel IV.2	<i>Form</i> Evaluasi.....	IV-15
Tabel IV.3	Rekapitulasi Usulan Perbaikan.....	IV-32

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Jumlah Murid yang Mengikuti Bimbingan Belajar Perservera.....	I-3
Gambar I.2	Metodologi Penelitian	I-10
Gambar II.1	<i>Importance-Performance Analysis Model</i>	II-7
Gambar III.1	Hasil Pengujian Reliabilitas Data Performansi	III-12
Gambar III.2	Profil Responden Berdasarkan Sekolah	III-14
Gambar III.3	Profil Responden Berdasarkan Kelas	III-14
Gambar III.4	Profil Responden Berdasarkan Jurusan.....	III-15
Gambar III.5	Profil Responden Berdasarkan Mata Pelajaran	III-15
Gambar III.6	Profil Responden Berdasarkan Hari yang Diluangkan Dalam 1 Minggu	III-16
Gambar III.7	Hasil Pemetaan Atribut ke Matriks IPA	III-23
Gambar IV.1	Suasana Ruang Kelas Kedua Bimbingan Belajar Perservera .	IV-17
Gambar IV.2	Ruang Kelas Pertama Bimbingan Belajar Perservera	IV-18
Gambar IV.3	Ruang Kelas Kedua Bimbingan Belajar Perservera.....	IV-18
Gambar IV.4	Ruang Kelas Ketiga Bimbingan Belajar Perservera.....	IV-19
Gambar IV.5	Usulan Kursi dan Meja	IV-29

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A Kuesioner
- Lampiran B Hasil *Pearson Correlation*
- Lampiran C Data Profil Responden Hasil Kuesioner
- Lampiran D Contoh Hasil Tabulasi Silang Kombinasi
- Lampiran E Data Performansi Hasil Kuesioner
- Lampiran F Prosedur Operasi Baku Kegiatan Belajar Mengajar
- Lampiran G Prosedur Operasi Baku Evaluasi Guru
- Lampiran H Prosedur Operasi Baku Memisahkan Murid
- Lampiran I Perkiraan Biaya

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai latar belakang masalah, identifikasi dan perumusan masalah yang terjadi di bimbingan belajar Perservera, pembatasan masalah dan asumsi yang digunakan untuk penelitian, tujuan penelitian terhadap beberapa pihak, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan

I.1 Latar Belakang Masalah

Pada zaman yang semakin berkembang, pendidikan semakin dibutuhkan oleh manusia agar mampu berkembang dan bersaing dengan manusia yang lainnya. Pendidikan merupakan salah satu hal penting yang dapat menentukan kehidupan dan masa depan seseorang. Dengan mengenyam pendidikan, manusia mendapatkan berbagai pengetahuan dalam kehidupan yang dapat digunakan untuk menentukan keputusan yang penting dalam kehidupan karena dapat mempertimbangkan berbagai hal yang dapat terjadi. Pendidikan juga membantu manusia menjadi semakin dewasa dari segi perilaku. Selain itu, pendidikan juga berfungsi sebagai salah satu persyaratan ketika hendak mencari pekerjaan. Seiring dengan perkembangan zaman, semakin banyak manusia yang ingin mendapatkan pekerjaan sehingga tentunya dibutuhkan pendidikan yang tinggi untuk mampu bersaing dan mendapatkan pekerjaan tersebut. Pendidikan yang semakin tinggi akan memperbesar kemungkinan seseorang untuk memiliki kehidupan dan masa depan yang semakin baik.

Seiring dengan perkembangan zaman, orangtua sudah semakin memahami pentingnya pendidikan untuk masa depan anak mereka. Sehingga mereka mendaftarkan anaknya untuk menjadi murid di berbagai sekolah ternama dengan harapan bahwa anak mereka dapat mengenyam pendidikan yang berkualitas. Namun, tidak semua murid yang berada pada sekolah ternama tersebut memiliki kemampuan yang sama dalam mempelajari materi pelajaran yang diberikan oleh sekolah tersebut. Tentunya terdapat murid yang dapat mengikuti materi pelajaran yang diberikan dan murid yang kurang dapat mengikuti

dengan materi pelajaran yang diberikan sekolah tersebut. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa hal seperti rendahnya kemampuan anak untuk menyerap materi, terganggunya konsentrasi anak ketika sedang belajar, persaingan belajar di kelas, kurang cocok dengan cara mengajar guru, dan lain-lain. Hal ini juga dikarenakan sekolah tersebut memberikan materi pelajaran yang lebih sulit dibandingkan dengan sekolah lain karena ingin mempertahankan posisinya sebagai sekolah ternama yang menghasilkan lulusan-lulusan yang berprestasi.

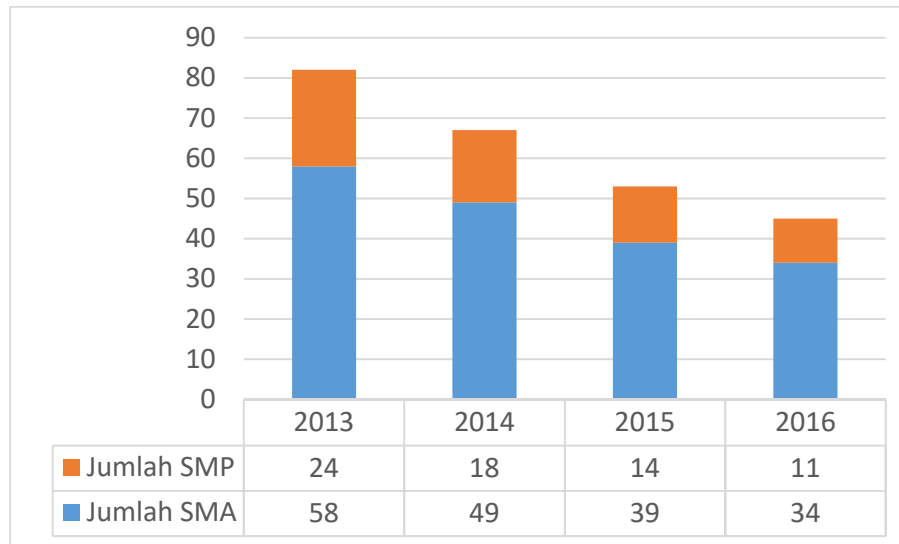
Kemampuan belajar murid yang rendah dan materi pelajaran yang lebih sulit tentunya lebih menuntut murid untuk dapat tetap mengikuti materi pelajaran dengan baik. Apabila murid tidak dapat mengikuti materi pelajaran dengan baik, maka dapat berdampak pada penurunan nilai murid. Untuk mengantisipasi hal tersebut, salah satu hal yang dilakukan orangtua murid adalah dengan mendaftarkan murid tersebut pada suatu bimbingan belajar agar dapat mempelajari kembali materi pelajaran dan akhirnya menguasai materi pelajaran yang dipelajari di sekolah.

Bimbingan belajar Perservera merupakan bimbingan belajar yang diperuntukkan bagi murid SMP dan SMA. Bimbingan belajar Perservera sudah berdiri sejak tahun 2004 dan terletak di Jalan Janur Indah 14 No 10 Jakarta dan merupakan sebuah rumah tinggal yang dijadikan tempat bimbingan belajar. Mata pelajaran yang dibimbing oleh guru yang terdapat di bimbingan belajar Perservera terdiri dari matematika, fisika, dan kimia. Terdapat 5 guru yang terdapat di bimbingan belajar Perservera. Ruang yang digunakan untuk kegiatan bimbingan belajar terdiri dari 3 ruangan, 1 ruangan di bawah dan 2 ruangan di atas.

Kegiatan bimbingan belajar dilakukan dalam 1 ruangan dengan fasilitas-fasilitas seperti kursi duduk lengkap dengan meja dan *whiteboard* yang dipergunakan oleh pengajar untuk menulis. Dalam 1 ruangan dapat terdapat murid SMP dan SMA dan maksimal dapat menampung murid hingga 6 sampai dengan 12 murid. Hal ini bertujuan untuk menjaga kecondusifan ruang bimbingan belajar sehingga murid-murid dapat mempelajari dan menguasai materi dengan lebih baik. Soal-soal yang dikerjakan oleh murid berasal dari soal yang diberikan oleh guru dari sekolah, buku sekolah, dan soal-soal yang berasal dari sekolah lainnya. Untuk murid yang akan menghadapi ujian nasional, soal-soal dapat berasal dari buku ujian nasional dan ujian *try out* tahun sebelumnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik, keunggulan bimbingan belajar Perservera adalah adanya ikut campur langsung oleh pemilik dengan hal-hal yang berhubungan dengan bimbingan belajar Perservera karena pemilik juga merangkap sebagai guru. Soal-soal yang disediakan oleh bimbingan belajar Perservera juga terbilang lengkap karena kumpulan soal berasal dari berbagai sekolah yang didapatkan dari murid-murid yang pernah mengikuti bimbingan belajar Perservera. Peralatan yang digunakan untuk kegiatan belajar mengajar juga sudah memadai, ditandai dengan adanya kursi duduk lengkap dengan meja dan *whiteboard* yang dipergunakan oleh guru dan murid. Selain itu, terdapat fasilitas pendukung lain seperti *wifi*, colokan listrik untuk *charge* handphone, dan makanan serta minuman instan apabila murid ingin makan dan minum selama kegiatan belajar mengajar.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik, permasalahan yang sedang dihadapi adalah penurunan jumlah murid yang mengikuti kegiatan bimbingan belajar Perservera. Grafik jumlah murid yang mengikuti kegiatan bimbingan belajar Perservera dari tahun 2013 sampai dengan 2016 dapat dilihat pada Gambar I.1.



Gambar I.1 Jumlah Murid yang Mengikuti Bimbingan Belajar Perservera

Jumlah murid yang mengikuti kegiatan bimbingan belajar Perservera untuk tahun 2013 terdapat 82 murid, untuk tahun 2014 terdapat 67 murid, untuk tahun 2015 terdapat 53 murid, dan untuk tahun 2016 terdapat 45 murid. Menurut

pemilik, jumlah murid SMA lebih banyak dibandingkan dengan murid SMP karena banyaknya murid kelas 1 SMA yang membutuhkan penyesuaian terhadap materi yang diajarkan karena baru berpindah dari SMP sehingga materi yang diajarkan sangat berbeda. Materi yang diajarkan di SMA juga lebih susah dibandingkan di SMP sehingga lebih banyak murid SMA yang mengikuti bimbingan belajar Perservera.

Menurut pemilik, penurunan jumlah murid disebabkan karena tidak adanya peningkatan nilai murid setelah mengikuti bimbingan belajar Perservera. Pemilik mengetahui hal ini ketika menanyakan alasan mengapa mereka ingin keluar dari bimbingan belajar Perservera dan berasal keluhan langsung dari murid maupun orangtua murid yang mengatakan bahwa anaknya tidak mengalami peningkatan nilai setelah mengikuti bimbingan belajar Perservera. Orangtua murid juga mengatakan bahwa mereka tidak keberatan dengan biaya bimbingan belajar Perservera asalkan anak mereka mengalami peningkatan nilai setelah mengikuti bimbingan belajar Perservera. Pengaruh penurunan jumlah murid lainnya menurut pemilik adalah mengenai kecocokan antara murid dengan guru yang ada. Apabila kurang cocok, maka hasil pengajaran kurang berdampak terhadap murid yang diajarkan. Sehingga nilai murid yang diajarkan hanya stabil atau bahkan mengalami penurunan.

Menurut pemilik, bimbingan belajar Perservera juga sedang kekurangan guru yang dibutuhkan untuk mengajar. Untuk kondisi sekarang, hanya terdapat 5 guru yang mengajar di bimbingan belajar Perservera. Dengan jumlah murid yang banyak dan kurangnya guru, maka jadwal pengajaran akan menjadi rentan sekali. Apabila salah satu guru sedang berhalangan hadir karena urusan penting atau sakit, maka murid yang seharusnya mengikuti bimbingan belajar Perservera akan diliburkan.

Menurut pemilik, murid-murid yang keluar dari bimbingan belajar Perservera juga mencari tempat bimbingan belajar lain karena murid kurang cocok dengan gaya belajar di bimbingan belajar persevera. Tempat bimbingan belajar yang biasanya dituju adalah seperti scientia, sinotif, sahabat, peter, primagama, dan lain-lain yang masih terletak di daerah rumah mereka. Tempat bimbingan belajar tersebut merupakan tempat bimbingan belajar yang juga terkenal karena banyaknya murid yang mengikuti dan nilai yang diperoleh oleh murid-muridnya mengalami peningkatan.

Selain permasalahan penurunan jumlah murid, didapatkan juga beberapa keluhan dari beberapa murid yang diwawancarai. Setelah melakukan wawancara terhadap 10 murid yang meliputi anak SMP dan SMA yang sedang mengikuti dan yang sudah tidak mengikuti bimbingan belajar Perservera, didapatkan beberapa keluhan seperti yang dapat dilihat pada Tabel I.1.

Tabel I.1 Keluhan-Keluhan Murid

Mengenai	Keluhan
Guru	Kecepatan guru dalam mengajar dirasa terlalu cepat
	Kurang jelasnya penyampaian materi pelajaran
	Peniadaan kelas apabila guru berhalangan hadir karena tidak ada guru yang dapat menggantikan
	Cara mengajar kurang bervariasi sehingga tidak menarik
Jadwal	Murid merasa mengantuk karena jadwal pengajaran pada sore hari
	Jadwal tidak fleksibel karena jadwal pengajaran juga diperuntukkan untuk murid yang lain
Fasilitas	Ruangan menjadi lebih panas apabila ruangan sedang penuh
	Ruangan agak sempit karena kursi dan meja yang digunakan saling berdekatan
	Kecepatan wifi terkadang pelan
Pengajaran	Materi pelajaran diulang kembali apabila ada yang bertanya
	Murid harus menunggu untuk bertanya apabila terdapat murid yang sedang bertanya
	Materi pelajaran tidak terfokus karena dalam satu ruangan bisa terdapat murid SMP dan SMA

Keluhan yang disampaikan oleh murid yang mengikuti bimbingan belajar Perservera terdiri dari 4 hal terkait, yaitu mengenai guru, jadwal, fasilitas, dan proses pengajaran. Keluhan-keluhan tersebut pada umumnya berkaitan dengan kualitas layanan bimbingan belajar Perservera. Berdasarkan hal-hal yang telah dijelaskan sebelumnya, diketahui bahwa bimbingan belajar Perservera harus melakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanannya.

I.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Usaha yang telah dilakukan oleh pemilik untuk menanggulangi permasalahan penurunan murid adalah dengan merekrut guru baru yang merupakan murid yang pernah mengikuti bimbingan belajar Perservera dan mengubah jam les dari 75 menit menjadi 1,5 jam untuk setiap sesi. Perekrutan guru baru dilakukan untuk mencari guru yang dapat mengajarkan murid dengan lebih baik dan perubahan jam les dilakukan agar murid dapat belajar lebih lama.

Walaupun telah melakukan kedua usaha tersebut, masih terjadi penurunan murid yang mengikuti bimbingan belajar Perservera.

Guru yang menjadi pertimbangan pemilik adalah mahasiswa baru karena masih belum lama beranjak dari SMA sehingga pengetahuan yang dimiliki untuk mengajar masih segar. Pemilik memilih guru dengan metode seperti ini karena takut kurang mengenal guru yang direkrut dengan metode lain, yaitu seperti wawancara kerja. Pemilik merekrut guru baru dengan langsung berbicara kepada murid tersebut dan menanyakan apabila murid tersebut ingin mencoba untuk mengajar di bimbingan belajar perservera setelah tidak lagi mengikuti bimbingan belajar perservera.

Walaupun begitu, terdapat kendala yang dihadapi dengan metode perekrutan guru ini. Menurut pemilik, semenjak tahun 2013 dan seterusnya, mahasiswa cenderung memilih untuk menempuh pendidikan di universitas yang berada di luar Jakarta sehingga menyebabkan jumlah mahasiswa baru yang menempuh pendidikan di universitas Jakarta menjadi lebih sedikit. Perekrutan guru dengan metode ini juga terkendala karena hanya mempertimbangkan kemampuan akademik guru ketimbang kemampuan mengajar guru yang juga diperlukan.

Keluhan yang berkaitan dengan guru seperti kecepatan mengajar guru yang dirasa terlalu cepat bagi murid, kurang jelasnya materi yang disampaikan oleh guru, dan cara mengajar kurang bervariasi sehingga tidak menarik menandakan bahwa kemampuan mengajar yang dimiliki oleh guru yang bertugas sekarang masih belum memadai. Apabila kemampuan mengajar yang dimiliki oleh guru tidak memadai, maka materi yang hendak dijelaskan tidak akan tersampaikan dengan baik kepada murid yang mengikuti kegiatan belajar mengajar. Hal ini akan berdampak pada lebih lamanya murid dalam memahami materi dan bahkan tidak terlalu menguasai materi.

Kurangnya guru yang bertugas untuk memberikan pengajaran kepada murid juga mengakibatkan beban kerja masing-masing guru menjadi berlebihan sehingga menyebabkan kinerja guru menjadi tidak maksimal. Guru yang tidak mencukupi juga berdampak apabila dibutuhkan beberapa kali pertemuan untuk menguasai materi pelajaran yang sedang dipelajari dan juga apabila pada hari esoknya murid tersebut akan menghadapi ujian. Murid yang akan menghadapi

ujian pada hari esok terpaksa harus mempersiapkan diri dengan belajar bersama dengan teman atau belajar sendiri dengan soal-soal yang ada.

Walaupun pemilik sudah melakukan usaha peningkatan kualitas layanan dengan terus merekrut guru baru dan mengubah jam les dari 75 menit menjadi 1,5 jam untuk setiap sesi, namun usaha tersebut masih dirasa kurang karena masih terdapat penurunan jumlah murid yang mengikuti bimbingan belajar Perservera. Berdasarkan hal tersebut, maka akan dilakukan pengukuran kualitas layanan bimbingan belajar Perservera untuk mengetahui tingkat kualitas layanan dan merancang usulan perbaikan berdasarkan tingkat kualitas layanan yang didapatkan sehingga kualitas layanan bimbingan belajar Perservera dapat ditingkatkan.

Terdapat berbagai metode yang dapat dipergunakan untuk mengukur kualitas layanan suatu penyedia jasa. Metode untuk mengukur kualitas layanan yang paling pertama adalah metode SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1988. Metode ini mengemukakan bahwa kualitas layanan suatu penyedia jasa dapat diukur dengan melihat perbedaan antara ekspektasi dan persepsi konsumen terhadap kualitas jasa suatu penyedia jasa. Setelah itu, terdapat metode SERVPERF yang dikembangkan oleh Cronin dan Taylor pada tahun 1992 berdasarkan kritik terhadap metode SERVQUAL. Metode ini mengemukakan bahwa untuk mengukur kualitas hanya dibutuhkan performansi yang merupakan representasi yang paling baik dari persepsi konsumen. Lalu, terdapat metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) yang dikembangkan oleh Martilla dan James pada tahun 1977 yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dengan melihat dari tingkat kepentingan dan performansi kualitas layanan.

Dari 3 metode tersebut, diketahui hanya metode IPA yang mempertimbangkan tingkat kepentingan, sedangkan metode lain tidak memperhatikan tingkat kepentingan. Tingkat kepentingan merupakan salah satu hal penting untuk mengetahui apakah kualitas layanan tersebut penting untuk ditingkatkan atau tidak. Apabila dianggap penting dan memiliki nilai performansi yang rendah, maka sebaiknya kualitas layanan ditingkatkan. Apabila dianggap tidak penting dan memiliki nilai performansi yang rendah, maka dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan kualitas layanan karena tidak akan terlalu berdampak signifikan. Sehingga metode IPA memberikan informasi lebih yang

dapat dipertimbangkan dibandingkan dengan metode SERVQUAL dan metode SERVPERF. Pengukuran dan perbaikan kualitas layanan juga akan difokuskan pada bimbingan belajar Perservera dan tidak akan dilakukan perbandingan dengan bimbingan belajar lainnya. Berdasarkan hal tersebut, maka metode yang akan digunakan untuk mengukur kualitas layanan bimbingan belajar Perservera dan menentukan prioritas perbaikan atribut yang membutuhkan perbaikan adalah metode *Importance-Performance Analysis* (IPA).

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang telah dijelaskan diatas, akan dibuat beberapa rumusan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana hasil pengukuran kualitas layanan bimbingan belajar Perservera ?
2. Bagaimana hasil prioritas perbaikan atribut yang membutuhkan perbaikan ?
3. Apa saja usulan perbaikan yang dapat dirancang untuk bimbingan belajar Perservera ?

I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Pada penelitian yang dilakukan akan dibuat beberapa batasan masalah dan asumsi penelitian. Batasan masalah dibuat agar masalah yang diteliti lebih jelas dan terfokus. Batasan masalah yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut.

1. Penelitian yang dilakukan hanya sebatas memberikan usulan perbaikan dan tidak sampai pada tahap implementasi.
2. Responden penelitian adalah murid SMP dan murid SMA yang pernah mengikuti bimbingan belajar Perservera.

Sedangkan asumsi yang digunakan pada penelitian yang dilakukan adalah tidak adanya perubahan terhadap sistem yang dipakai oleh bimbingan belajar Perservera selama penelitian dilakukan.

I.4 Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan di bimbingan belajar Perservera memiliki beberapa tujuan. Tujuan yang hendak dicapai adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui hasil pengukuran kualitas layanan bimbingan belajar Perservera.

2. Mengetahui hasil prioritas perbaikan atribut yang membutuhkan perbaikan.
3. Merancang usulan perbaikan untuk bimbingan belajar Perservera.

I.5 Manfaat Penelitian

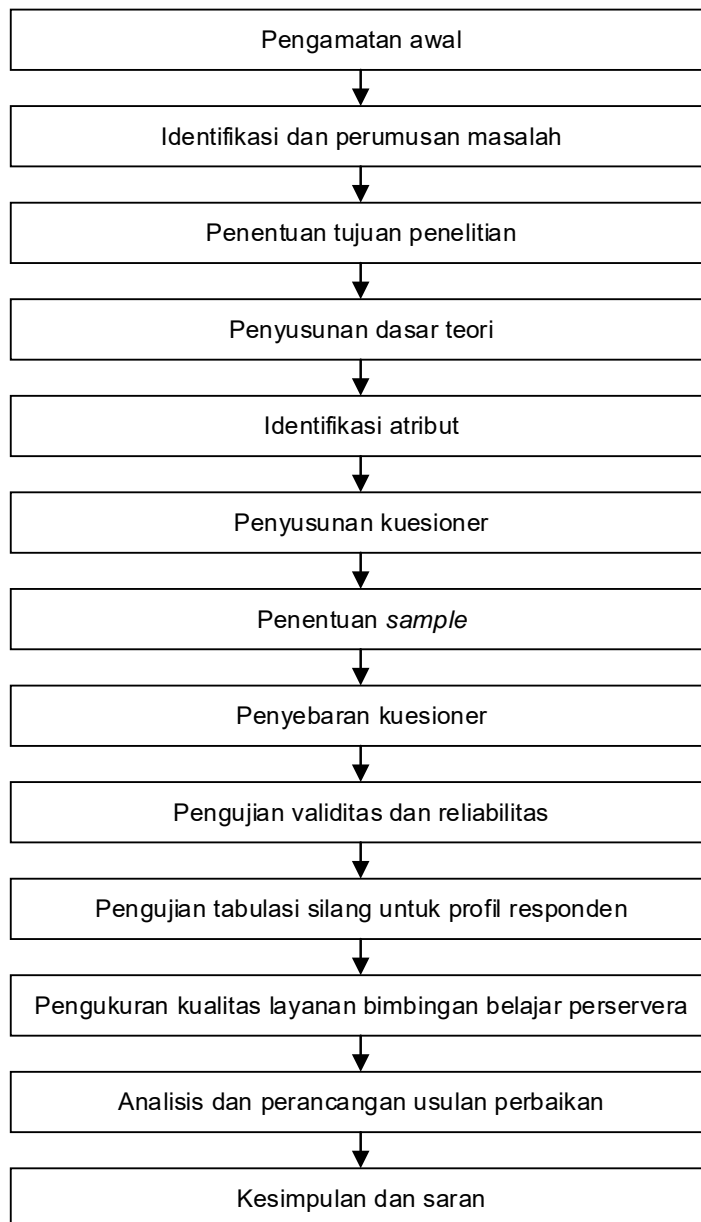
Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat bermanfaat untuk berbagai pihak seperti pihak bimbingan belajar Perservera, pihak peneliti, dan pihak pembaca. Manfaat yang diharapkan akan dijelaskan sebagai berikut.

1. Bagi pihak bimbingan belajar Perservera
Penelitian diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan bimbingan belajar Perservera sehingga permasalahan yang telah dijabarkan sebelumnya dapat dikurangi ataupun dihilangkan.
2. Bagi pihak peneliti
Penelitian diharapkan dapat menjadi referensi peneliti untuk melakukan penelitian yang berhubungan dengan kualitas layanan sehingga dapat menyelesaikan permasalahan yang terkait.
3. Bagi pihak pembaca
Penelitian diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan pembaca mengenai kualitas layanan dan permasalahan-permasalahan yang mungkin terjadi dalam sebuah bimbingan belajar.

I.6 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan gambaran tahapan-tahapan yang akan dilakukan selama penelitian berlangsung. Penelitian akan dilakukan mulai dari pengamatan awal hingga sampai pembuatan kesimpulan dan saran. Berikut adalah *flowchart* metodologi penelitian beserta penjelasan masing-masing tahapan penelitian pada bimbingan belajar Perservera.

1. Pengamatan Awal
Pengamatan awal dilakukan dengan cara mengamati kegiatan belajar mengajar yang terjadi di bimbingan belajar Perservera. Pengamatan dilakukan di semua ruangan yang digunakan untuk kegiatan belajar mengajar. Selain melakukan pengamatan, wawancara juga dilakukan dengan *pemilik* dan beberapa murid yang pernah mengikuti kegiatan belajar mengajar di bimbingan belajar Perservera.



Gambar I.2 Metodologi Penelitian

2. Identifikasi dan perumusan masalah

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, dilakukan identifikasi masalah yang terdapat di bimbingan belajar Perservera. Hasil identifikasi masalah kemudian akan dirumuskan menjadi beberapa pokok permasalahan dalam penelitian. Pada penelitian yang dilakukan, akan

dibuat beberapa batasan masalah dan asumsi penelitian. Pembatasan masalah dilakukan agar masalah yang diteliti lebih jelas dan terfokus.

3. **Penentuan tujuan penelitian**
Tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah memberikan usulan perbaikan yang dapat digunakan untuk menyelesaikan permasalahan dan meningkatkan kualitas layanan bimbingan belajar Perservera. Hasil pengukuran kualitas layanan bimbingan belajar Perservera akan dijadikan acuan untuk memberikan usulan perbaikan untuk bimbingan belajar Perservera.
4. **Penyusunan dasar teori**
Dasar teori dibutuhkan untuk mendukung penelitian yang dilakukan. Teori yang digunakan akan menjadi landasan untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi sehingga masalah yang diselesaikan memiliki bukti dan dasar ilmiah yang kuat.
5. **Identifikasi atribut**
Metode *critical incident technique* akan digunakan untuk mengidentifikasi atribut yang berguna untuk melakukan pengukuran kualitas layanan bimbingan belajar Perservera. Metode yang dipakai untuk mengumpulkan data mengenai peristiwa yang pernah dialami oleh murid-murid adalah dengan mengadakan wawancara. Data mengenai peristiwa yang telah didapatkan lalu akan diinterpretasikan menjadi atribut-atribut sesuai dengan kesamaan maknanya.
6. **Penyusunan kuesioner**
Atribut-atribut yang telah diidentifikasi pada langkah sebelumnya lalu akan disusun menjadi sebuah kuesioner dengan memperhatikan panduan pembuatan kuesioner dan menggunakan skala interval sebagai skala pengukurannya. Kuesioner dibuat untuk mendapatkan nilai performansi setiap atribut dan nilai performansi bimbingan belajar Perservera secara keseluruhan serta digunakan untuk mendapatkan data profil responden.
7. **Penentuan *sample***
Penentuan *sample* perlu dilakukan agar data yang diperoleh dari responden dapat digeneralisasikan terhadap populasi yang ada dan dapat menjawab permasalahan yang sedang terjadi sekarang. Metode

yang digunakan untuk penentuan *sample* adalah *convenience sampling* dan jumlah *sample* ditentukan dengan menggunakan tabel jumlah *sample*.

8. Penyebaran kuesioner
Kuesioner yang telah dibuat akan diberikan kepada murid-murid yang sedang mengikuti dan yang sudah tidak mengikuti bimbingan belajar Perservera untuk mendapatkan penilaian performansi yang dibutuhkan.
9. Pengujian validitas dan reliabilitas
Setelah melakukan penyusunan dan penyebaran kuesioner, akan dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap data performansi yang didapat dari hasil kuesioner. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan agar hasil yang diperoleh dari kuesioner dapat diolah lebih lanjut. Uji validitas akan dilakukan dengan menggunakan metode *Pearson correlation*. Uji reliabilitas akan dilakukan dengan menggunakan metode *Cronbach's coefficient alpha*.
10. Pengujian tabulasi silang untuk profil responden
Tabulasi silang dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara profil responden terhadap penilaian performansi untuk setiap atribut. Tabulasi silang kombinasi juga dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan dari 2 jenis profil responden terhadap penilaian performansi untuk setiap atribut.
11. Pengukuran kualitas layanan bimbingan belajar Perservera
Hasil yang didapatkan dari kuesioner lalu akan direkapitulasi untuk mengetahui nilai performansi rata-rata dari setiap atribut yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan bimbingan belajar Perservera. Hasil pengukuran kualitas layanan akan digunakan sebagai acuan untuk merancang usulan perbaikan untuk bimbingan belajar Perservera.
12. Analisis dan perancangan usulan perbaikan
Nilai performansi rata-rata dan nilai tingkat kepentingan setiap atribut akan dipetakan dalam beberapa kuadran yang terdapat pada matriks *importance-performance analysis* untuk mengetahui prioritas perbaikan atribut yang membutuhkan perbaikan. Analisis akan dilakukan untuk setiap atribut dan akan dirancang usulan perbaikan untuk atribut yang membutuhkan perbaikan berdasarkan hasil pemetaan yang akan

diberikan kepada pemilik. Usulan yang diberikan diharapkan membantu untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi dan dapat meningkatkan kualitas layanan bimbingan belajar Perservera.

13. Kesimpulan dan saran

Setelah melakukan penelitian di bimbingan belajar Perservera, akan dibuat saran dan kesimpulan yang berisi rangkuman mengenai penelitian yang telah dilakukan.

I.7 Sistematika Penulisan

Agar penulisan penelitian bersifat sistematis dan mudah dipahami oleh pembaca, maka penelitian ini akan dibagi menjadi 5 bab, yaitu pendahuluan, dasar teori, pengumpulan dan pengolahan data, analisis dan usulan perbaikan, serta kesimpulan dan saran. Berikut adalah penjelasan singkat untuk setiap bab.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai latar belakang masalah, identifikasi dan perumusan masalah yang terjadi di bimbingan belajar Perservera, pembatasan masalah dan asumsi yang digunakan untuk penelitian, tujuan penelitian terhadap beberapa pihak, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dibahas mengenai teori yang digunakan untuk penelitian. Teori-teori tersebut akan digunakan untuk mendukung penelitian sehingga dapat menyelesaikan permasalahan yang terjadi. Teori-teori yang digunakan adalah mengenai kualitas jasa dan metode-metode yang digunakan dalam penelitian.

BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini akan dibahas mengenai data dan pengolahan data yang telah diperoleh dengan menggunakan beberapa metode yang telah dijelaskan sebelumnya pada bagian dasar teori. Hasil pengolahan data akan dijadikan sebagai landasan untuk mengetahui permasalahan yang terjadi dan juga sebagai landasan untuk merancang perbaikan untuk bimbingan belajar Perservera.

BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai hasil analisis dan usulan perbaikan yang dirancang. Analisis akan dilakukan terhadap setiap atribut yang telah diidentifikasi sebelumnya. Dari hasil analisis dan pemetaan atribut, akan dirancang usulan perbaikan untuk atribut-atribut yang membutuhkan perbaikan. Usulan perbaikan yang dirancang akan disesuaikan untuk setiap atribut yang membutuhkan perbaikan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai kesimpulan yang didapatkan dari penelitian yang telah dilakukan dan saran yang diberikan kepada *pemilik* bimbingan belajar Perservera. Saran yang diberikan berkaitan dengan hasil analisis untuk setiap atribut dan usulan perbaikan untuk atribut-atribut yang membutuhkan perbaikan.