

# **USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN BIMBINGAN BELAJAR ANTONIUS BUDIANTO**

## **SKRIPSI**

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

**Disusun oleh:**

**Nama : Maria Christianti**

**NPM : 2013610101**



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

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI UNIVERSITAS KATOLIK  
PARAHYANGAN BANDUNG**



Nama : Maria Christianti  
NPM : 2013610101  
Program Studi : Teknik Industri  
Judul Skripsi : USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN  
BIMBINGAN BELAJAR ANTONIUS BUDIANTO

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Bandung, Januari 2017

**Ketua Program Studi Teknik Industri**

(Dr. Carles Sitompul)

**Pembimbing Pertama**

(Hotna Marina R. Sitorus, S.T.,M.M)

**Pembimbing Kedua**

(Alfian, S.T.,M.T)



Jurusan Teknik Industri  
Fakultas Teknologi Industri  
Universitas Katolik Parahyangan

### **Pernyataan Tidak Mencontek atau Melakukan Tindakan Plagiat**

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Maria Christianti

NPM : 2013610101

dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

#### **"USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN BIMBINGAN BELAJAR ANTONIUS BUDIANTO"**

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, 16 Januari 2016

Maria Christianti  
2013610101

## ABSTRAK

Bimbingan belajar Antonius Budianto (AB) merupakan salah satu tempat bimbingan belajar bagi siswa SMP & SMA yang menawarkan program bimbingan belajar untuk mata pelajaran matematika, fisika, kimia, bahasa Inggris, dan bahasa Mandarin serta persiapan tes masuk SMP/SMA/Perguruan tinggi favorit. Permasalahan yang sering dihadapi adalah penurunan jumlah siswa karena tidak adanya peningkatan prestasi akademik dari siswa sebelum dan setelah mengikuti bimbel. Penurunan secara signifikan terlihat pada siswa kelas 2 & 3 SMP serta 3 SMA dalam kurung waktu 5 semester terakhir. Selain itu, terdapat keluhan yang disampaikan siswa kelas 1 SMA mengenai sistem pembagian kelas yang dilakukan pihak bimbel AB.

Dalam penelitian ini, dilakukan pengukuran kualitas pelayanan bimbel AB serta dirancang usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan bimbel AB. Penelitian diawali dengan mengidentifikasi atribut yang relevan. Kemudian dilanjutkan dengan merancang dan menyebarkan kuesioner kepada siswa aktif bimbel AB. Setelah itu dilakukan pengukuran kualitas pelayanan bimbel AB dengan metode SERVQUAL. Hasil pengukuran itu kemudian dipetakan dalam matriks kuadran IPA untuk membantu peneliti dalam membuat prioritas usulan perbaikan.

Dari proses identifikasi atribut, diperoleh 25 atribut yang akan digunakan dalam penelitian. Setelah serangkaian proses pengujian, atribut yang dapat diolah lebih lanjut hanya 21 atribut. Atribut tersebut kemudian digunakan untuk melakukan perhitungan SERVQUAL score. Dari hasil perhitungan diperoleh SERVQUAL score sebesar -0,29. Nilai negatif menunjukkan bahwa bimbel AB belum sepenuhnya mampu memenuhi ekspektasi konsumennya. Dari hasil pemetaan matriks kuadran IPA diperoleh 29% atribut yang berada pada kuadran I dan 33% atribut berada pada kuadran III. Usulan perbaikan diprioritaskan bagi atribut yang berada pada kuadran I. Usulan yang diberikan diantaranya menyebarkan angket penilaian kualitas bimbel AB secara periodik, membagi kelas berdasarkan kemampuan akademik siswa, mengalokasikan waktu 1,5 jam bagi siswa SMA, dan sebagainya. Dengan usulan perbaikan yang dirancang diharapkan tidak akan terjadi permasalahan yang serupa dikemudian hari.

## **ABSTRACT**

*Bimbingan belajar Antonius Budianto (AB) is one of the academic training centre for Junior High School and High School students that offers tutoring programs for academic subjects such as mathematics, physics, chemistry, English, and Mandarin as well as the preparation programme for Junior High/High School/College entrance examination. The problem often encountered was the decreasing number of students due to the absence of an increasing academic achievement of those students before and after joining the bimbel. Significantly the decreasing number of students can be seen on the 2<sup>nd</sup> and 3<sup>rd</sup> grade of Junior High School and the 1<sup>st</sup> grade of High School in the last 5 semesters. In addition, there are more complaints conveyed by the 1<sup>st</sup> High School grader about the class splitting system conducted by bimbel AB.*

*In this study, a service quality measurement of bimbel AB will be conducted as well as corrective action will be proposed to improve the service quality of bimbel AB. The research begins by identifying the relevant attributes. Then proceed with the design and the deployment a questionnaire to the active students of bimbel AB. Then the measurement was done to measure the service quality of bimbel AB using SERVQUAL. The results of the measurements then plotted in a IPA matrix to assist researcher in making a priority of the proposed corrective action.*

*From the process of identifying attributes, obtained 25 attributes that will be used in this research. After a series of testing procedures, number of attributes that can be further processed is only 21 attributes. The attributes are then used to calculate the SERVQUAL score. From the results of the calculation obtained SERVQUAL score of -0.29. A negative value indicates that bimbel AB has not been fully able to meet the expectations of its customers. From the IPA matrix, obtained 29% of the attributes that are plotted on the 1<sup>st</sup> quadrant and 33% of the attributes are plotted on the 3<sup>rd</sup> quadrant. The proposed corrective actions are prioritized for attributes that are plotted on the 1<sup>st</sup> quadrant. The proposed corrective actions including periodically deployment quality assessment questionnaire of Bimbel AB, dividing classes based on each student's academic ability, allocating 1.5 hour for high school students, and so on. With the proposed corrective action, it is expected that similar problems may not be occurred in the future.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi yang berjudul “Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Bimbingan Belajar Antonius Budianto” ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna mencapai gelar Sarjana dalam bidang keilmuan Teknik Industri.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan wawasan, pengetahuan, dan pengalaman sehingga skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, penulis dengan terbuka menerima segala bentuk kritik dan saran yang membangun dari beberapa pihak. Proses penyusunan skripsi ini juga didukung oleh pihak-pihak yang senantiasa memberikan bantuan dan dukungan bagi penulis. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang selalu memberikan kekuatan, kesehatan, dan berkat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Ibu Hotna Marina R. Sitorus, S.T., M.M. dan Bapak Alfian, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar selalu menuntun penulis dengan memberikan ilmu, arahan, dan masukan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.
3. Bapak Yogi Yusuf Wibisono, S.T., M.T. dan Ibu Cindy Marika Amalia, S.T., M.T. selaku dosen penguji proposal serta Bapak Hanky Fransiscus, S.T., M.T. yang memberikan ilmu, arahan, dan masukan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.
4. Bapak Dr. Carles Sitompul selaku koordinator skripsi yang senantiasa memberikan arahan dalam proses penyusunan skripsi.
5. Bapak Sani Susanto, Ph.D atas bantuan dan dukungannya kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.
6. Seluruh dosen Teknik Industri UNPAR atas bimbingan dan arahnya selama masa perkuliahan.

7. Bapak Antonius Budianto dan Ibu Anny Wahjudi selaku pemilik bimbingan belajar Antonius Budianto dan seluruh tim pengajar atas bantuan dan dukungannya kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.
8. Kedua orangtua penulis yang senantiasa memberikan dukungan dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Dokter Winarno Sarkawi selaku paman penulis yang senantiasa memberikan dukungan dan motivasi selama masa perkuliahan.
10. Arijanti, Katarina Apriliani, Tiffany Wijaya, Fellen Falentina, dan Iva Elena selaku teman kuliah yang senantiasa memberikan dukungan dan motivasi bagi penulis selama proses penyusunan skripsi.
11. Novia Lestari Lili, Arlyn Octaviani, Mariska Yovianto, Veliana Virna Setjiadi, dan Sylvia Indriana Suryadinata selaku sahabat penulis sejak SMA yang senantiasa memberikan motivasi pada penulis dan mendengarkan keluh kesah penulis.
12. Guru-guru, alumni, dan teman-teman Santo Aloysius SA atas dukungan dan bantuannya kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.
13. Teman-teman Teknik Industri UNPAR khususnya kelas D yang telah berjuang bersama-sama selama masa perkuliahan.
14. Bapak Djonggi Nababan selaku pelatih piano dan ensemble serta Bapak Iwan Setiawan selaku pelatih biola yang senantiasa memberikan motivasi dan mendengarkan keluh kesah penulis selama masa perkuliahan dan proses penyusunan skripsi.
15. Seluruh teman dan keluarga yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu namun telah mendoakan, mendukung, dan memberi motivasi dalam masa perkuliahan dan dalam proses penyusunan skripsi.

Penulis berharap agar skripsi ini dapat berguna bagi banyak pihak. Akhir kata semoga Tuhan membalas semua kebaikan semua pihak yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung selama penyusunan skripsi ini.

Bandung, 14 Desember 2016

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>I-1</b>
I.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
I.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	I-5
I.3 Pembahasan Masalah dan Asumsi Penelitian.....	I-7
I.4 Tujuan Penelitian .....	I-8
I.5 Manfaat Penelitian .....	I-8
I.6 Metodologi Penelitian.....	I-8
I.7 Sistematika Penulisan .....	I-11
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>II-1</b>
II.1 Konsep Jasa .....	II-1
II.2 Kualitas Jasa.....	II-3
II.3 SERVQUAL .....	II-9
II.4 <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA).....	II-11
II.5 Metode Pengumpulan Data.....	II-13
II.5.1 Wawancara .....	II-13
II.5.2 Kuesioner .....	II-14
II.5.3 <i>Observational Surveys</i> .....	II-16
II.6 Skala Pengukuran.....	II-17
II.7 Reliabilitas Pengukuran.....	II-18
II.8 Validitas .....	II-19
II.9 Analisis Faktor.....	II-20



<b>BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....</b>	<b>III-1</b>
III.1 Deskripsi Perusahaan .....	III-1
III.2 Identifikasi Atribut.....	III-2
III.3 Penyusunan Kuesioner .....	III-12
III.4 Penyebaran Kuesioner.....	III-13
III.5 Profil Responden.....	III-14
III.6 Uji Tabulasi Silang.....	III-18
III.7 Pengujian Reliabilitas Pengukuran .....	III-19
III.8 Pengujian Validitas.....	III-20
III.9 Perhitungan SERVQUAL Score .....	III-25
III.10 <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA).....	III-26
III.11 Rekapitulasi Kritik dan Saran yang Disampaikan Siswa .....	III-29
<b>BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN .....</b>	<b>IV-1</b>
IV.1 Analisis Identifikasi Atribut Penelitian .....	IV-1
IV.2 Analisis Profil Responden .....	IV-3
IV.3 Analisis Perhitungan SERVQUAL Score atau GAP 5.....	IV-5
IV.4 Analisis Prioritas Perbaikan Berdasarkan Matriks Kuadran IPA .....	IV-7
IV.5 Analisis dan Usulan Perbaikan Atribut yang Berada pada Kuadran I .....	IV-8
IV.5.1 Analisis dan Usulan Perbaikan untuk Atribut A1.....	IV-9
IV.5.2 Analisis dan Usulan Perbaikan untuk Atribut A3.....	IV-11
IV.5.3 Analisis dan Usulan Perbaikan untuk Atribut A4.....	IV-12
IV.5.4 Analisis dan Usulan Perbaikan untuk Atribut A7.....	IV-13
IV.5.5 Analisis dan Usulan Perbaikan untuk Atribut A12.....	IV-14
IV.5.6 Analisis dan Usulan Perbaikan untuk Atribut A13.....	IV-16
IV.6 Analisis dan Usulan Perbaikan Atribut yang Berada pada Kuadran III.....	IV-17
IV.6.1 Analisis dan Usulan Perbaikan untuk Atribut A14.....	IV-17
IV.6.2 Analisis dan Usulan Perbaikan untuk Atribut A15.....	IV-18
IV.6.3 Analisis dan Usulan Perbaikan untuk Atribut A16.....	IV-19
IV.6.4 Analisis dan Usulan Perbaikan untuk Atribut A21.....	IV-20
IV.6.5 Analisis dan Usulan Perbaikan untuk Atribut A23.....	IV-21

IV.6.6 Analisis dan Usulan Perbaikan untuk Atribut A24.....	IV-22
IV.6.7 Analisis dan Usulan Perbaikan untuk Atribut A25.....	IV-23
IV.7 Usulan Perbaikan Keseluruhan.....	IV-25
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>V-1</b>
V.1 Kesimpulan.....	V-1
V.2 Saran.....	V-2

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Keluhan-keluhan Pelanggan .....	I-5
Tabel III.1 Hasil Interpretasi Atribut.....	III-2
Tabel III.2 Atribut Akhir .....	III-12
Tabel III.3 Rekapitulasi Jumlah Kuesioner .....	III-14
Tabel III.4 Hasil Uji Tabulasi Silang Profil Responden Berdasarkan Waktu yang Dihabiskan untuk Kegiatan Bimbel Setiap Pertemuan terhadap Penilaian Sistem Pelayanan Bimbel AB Keseluruhan .....	III-18
Tabel III.5 Hasil Pengujian Reliabilitas pada GAP.....	III-19
Tabel III.6 Hasil Pengujian Reliabilitas pada Tingkat Kepentingan.....	III-19
Tabel III.7 Hasil Pengujian <i>KMO and Bartlett's Test</i> .....	III-20
Tabel III.8 Rekapitulasi Nilai MSA.....	III-21
Tabel III.9 Hasil Pengujian <i>KMO and Bartlett's Test</i> Setelah A19 Dikeluarkan .....	III-21
Tabel III.10 Rekapitulasi Nilai MSA Setelah A19 Dihilangkan .....	III-22
Tabel III.11 Hasil Pengujian <i>KMO and Bartlett's Test</i> Setelah A19 dan A17 Dikeluarkan .....	III-22
Tabel III.12 Rekapitulasi Nilai MSA Setelah A19 dan A17 Dikeluarkan .....	III-22
Tabel III.13 Hasil Pengujian <i>KMO and Bartlett's Test</i> Setelah A19, A17, dan A18 Dikeluarkan .....	III-23
Tabel III.14 Rekapitulasi Nilai MSA Setelah A19, A17, dan A18 Dihilangkan .....	III-23
Tabel III.15 <i>Item Communalities</i> .....	III-24
Tabel III.16 Rekapitulasi Uji Validitas Prediktif .....	III-25
Tabel III.17 Hasil Perhitungan SERVQUAL Score .....	III-26
Tabel III.18 Rekapitulasi Atribut pada Masing-Masing Kuadran IPA .....	III-28
Tabel III.19 Rekapitulasi Kritik dan Saran .....	III-29
Tabel IV.1 Rekapitulasi Usulan Perbaikan .....	IV-26

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Perkembangan Jumlah Siswa SMP yang Mengikuti Bimbel AB .....	I-3
Gambar I.2 Perkembangan Jumlah Siswa SMA yang Mengikuti Bimbel AB .....	I-4
Gambar I.3 Tahap-Tahap Penelitian Kualitas Pelayanan Bimbel AB .....	I-9
Gambar II.1 <i>Service Quality Model</i> .....	II-5
Gambar II.2 Langkah-Langkah dalam Mengembangkan <i>Service-Quality Scale</i> .....	II-11
Gambar II.3 Matriks Kuadran IPA .....	II-12
Gambar III.1 Profil Responden Berdasarkan Kelas .....	III-15
Gambar III.2 Profil Responden Berdasarkan Asal Sekolah .....	III-15
Gambar III.3 Profil Responden Berdasarkan Jurusan .....	III-16
Gambar III.4 Profil Responden Berdasarkan Waktu yang Dhabiskan untuk Kegiatan Bimbel Setiap Pertemuan .....	III-16
Gambar III.5 Profil Responden Berdasarkan Program Bimbel yang Diikuti ....	III-17
Gambar III.6 Profil Responden Berdasarkan Alat Transportasi yang Digunakan Siswa .....	III-17
Gambar III.7 Hasil Pemetaan Matriks Kuadran IPA .....	III-27
Gambar IV.1 Contoh Angket Penilaian Kualitas Layanan Bimbel AB .....	IV-10
Gambar IV.2 Contoh Form Pencatatan Prestasi Akademik Siswa .....	IV-13
Gambar IV.3 Kelas dengan Kapasitas 20 Orang .....	IV-14
Gambar IV.4 Kelas dengan Kapasitas 6 Orang .....	IV-14
Gambar IV.5 Suasana Belajar di Bimbel AB .....	IV-15

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kuesioner .....	A-1
Lampiran B <i>Anti-Image Matrix</i> .....	B-1
Lampiran C <i>Anti-Image Matrix</i> Setelah Atribut A19 Dihilangkan.....	C-1
Lampiran D <i>Anti-Image Matrix</i> Setelah Atribut A19 dan A17 Dihilangkan .....	D-1
Lampiran E <i>Anti-Image Matrix</i> Setelah Atribut A19, A17, dan A18 Dihilangkan .....	E-1
Lampiran F Hasil Pengujian <i>Pearson Correlation</i> .....	F-1
Lampiran G Hasil Perhitungan SERVQUAL Score.....	G-1

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan dibahas hal-hal yang menjadi pendahuluan dalam penelitian yang akan dilakukan. Adapun bab ini akan dibagi ke dalam tujuh sub bab berisi hal yang menjadi dasar permasalahan, pemaparan secara rinci apa yang menjadi masalah dalam penelitian, batasan dan asumsi, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

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

Pendidikan merupakan hal yang sangat penting dalam menghasilkan manusia-manusia yang berkualitas. Setiap orang pastilah mengharapkan dapat memperoleh kesempatan menempuh pendidikan yang berkualitas sehingga memiliki masa depan yang gemilang. Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), pendidikan berarti proses pengubahan sikap dan tata laku seseorang atau kelompok orang dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran, dan pelatihan (<http://kbbi.web.id/>). Seiring berjalannya waktu, sekolah-sekolah yang ada di Indonesia saling berebut menjadi yang terbaik dengan berbagai cara. Misalnya, dengan menjadi pemenang lomba prestasi akademik, non-akademik, meningkatkan status akreditasinya, maupun dengan meningkatkan kesulitan pelajaran yang diberikan. Hal ini akan meningkatkan jumlah siswa yang membutuhkan pendampingan dalam belajar menghadapi materi yang diberikan sekolah. Seringkali siswa sendiri tidak menguasai materi yang diberikan sekolah dan orangtua juga tidak mampu memberikan pendampingan pada anaknya karena sulitnya materi yang diberikan sekolah. Bimbingan belajar (bimbel) merupakan salah satu industri yang bergerak di bidang jasa dan seringkali dipercaya sebagai solusi untuk menghadapi permasalahan tersebut.

Bimbingan belajar Antonius Budianto (AB) merupakan salah satu tempat bimbingan belajar bagi siswa-siswi SMP & SMA mulai dari kelas 1 SMP hingga kelas 3 SMA. Bimbel AB didirikan pada tahun 1978 di Jalan Sabang 91. Saat ini, bimbel AB berlokasi di Jalan Pulo Laut no 24 Bandung. Terdapat 4 ruang kelas

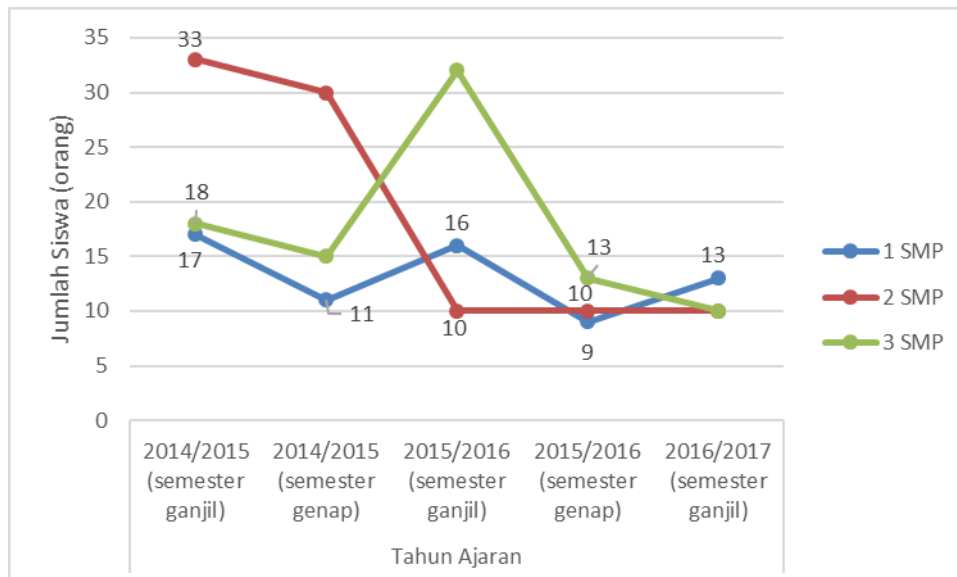
yang digunakan dengan kapasitas yang berbeda-beda yaitu dua kelas dengan kapasitas 20 orang, 1 kelas dengan kapasitas 9 orang, dan 1 kelas dengan kapasitas 6 orang. Jumlah pengajar saat ini ada 7 orang. Bimbel AB menjanjikan layanan pendampingan dalam menghadapi materi yang diberikan sekolah agar terjadi peningkatan nilai siswa-siswi di sekolah. Pada awal pendiriannya, bimbel ini memiliki murid yang berasal dari banyak sekolah swasta di Bandung seperti Santo Aloysius, Santa Angela, Santa Ursula, Taruna Bakti, Trinitas dan Yahya. Seiring berjalannya waktu yang tersisa hanya siswa dari sekolah Santo Aloysius saja karena sistem pengajaran mengikuti sekolah tersebut dan materi yang diberikan juga mengikuti sekolah tersebut.

Bimbel AB menawarkan pendampingan belajar untuk mata pelajaran matematika, fisika, kimia, bahasa Inggris, dan bahasa Mandarin. AB juga menyediakan program persiapan untuk siswa kelas 6 SD dalam menghadapi tes masuk ke SMP favorit, untuk siswa 3 SMP yang akan menghadapi tes masuk SMA, dan siswa kelas 3 SMA yang akan menghadapi ujian tes masuk perguruan tinggi. Pada awal pendiriannya (1987), jumlah siswa yang terdaftar mengikuti program bimbingan ujian saringan masuk perguruan tinggi mencapai 100 siswa sehingga bimbingan diadakan di Gelanggang Remaja oleh karena banyaknya murid. Tahun 2005, jumlah siswa yang terdaftar mengikuti program bimbingan ujian saringan masuk perguruan tinggi menurun dan hanya tersisa 10 orang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik, keunggulan AB adalah kegiatan belajar mengajar dilakukan di rumah pemilik sendiri sehingga tidak ada beban untuk membayar kontrakan. Hal ini akan menyebabkan bimbel AB lebih murah dibandingkan tempat bimbel lain oleh karena tidak adanya biaya kontrak yang perlu dibayar. Selain itu, siswa merasa lebih nyaman karena disediakan makanan dan dapat mengambil makanan tersebut secara bebas. Selain itu disediakan juga televisi, piano, dan gitar yang dapat digunakan siswa ketika menunggu les ataupun menunggu dijemput oleh orangtuanya. Oleh karena suasana yang kekeluargaan, siswa merasa lebih nyaman tidak hanya dengan sesama teman melainkan dengan guru-guru yang mengajar pula.

Menurut pemilik, permasalahan yang paling utama dari bimbel AB adalah banyaknya jumlah siswa yang keluar untuk mencari tempat bimbingan belajar lain. Siswa-siswi tersebut mencari tempat bimbingan lain disertai keluhan bahwa tidak ada peningkatan prestasi belajar sebelum dan setelah mengikuti

bimbel. Tidak hanya dikeluhkan siswa, orangtua juga mengeluhkan bahwa tidak terjadi peningkatan prestasi belajar anaknya sebelum dan sesudah mengikuti bimbel AB. Gambar I.1 dan I.2 menunjukkan perkembangan jumlah siswa yang terdaftar di bimbel AB selama lima semester terakhir.



Gambar I.1 Perkembangan Jumlah Siswa SMP yang Mengikuti Bimbel AB

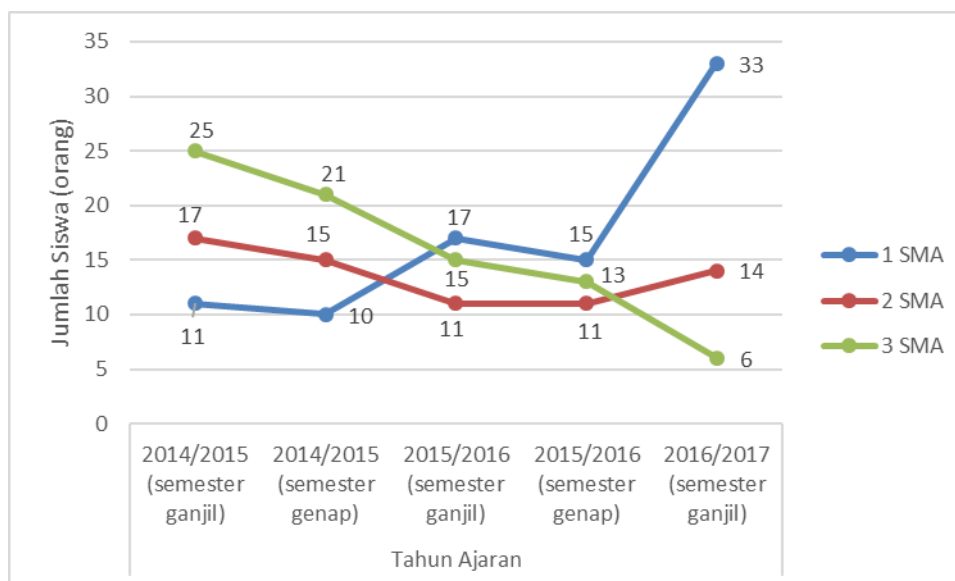
Dari gambar di atas dapat dilihat terjadi peningkatan yang signifikan dari jumlah siswa kelas 3 SMP pada tahun ajaran 2015/2016 dibandingkan tahun sebelumnya. Berdasarkan keterangan pemilik, beberapa orang siswa dari kelas tersebut memang sudah berprestasi di sekolah, namun karena tuntutan orangtua, siswa-siswa tersebut tetap mengikuti bimbel. Siswa-siswa tersebut mengikuti bimbel dengan tujuan untuk mendapatkan soal latihan yang lebih banyak sebagai persiapan menghadapi ulangan. Oleh karena prestasi siswa-siswa tersebut diketahui banyak orang, tahun ajaran berikutnya banyak yang mengikuti bimbel AB sehingga terjadi kenaikan yang signifikan.

Penurunan yang signifikan juga terjadi pada siswa kelas 2 SMP tahun akademik 2015/2016 dibandingkan tahun ajaran sebelumnya. Berdasarkan keterangan pemilik, jumlah siswa sebanyak 30 orang sudah melebihi kapasitas kelas, maka dari itu siswa-siswa tersebut dibagi ke dalam dua kelas berbeda dengan pengajar yang berbeda pula. Dalam waktu sekitar 3 bulan, banyak siswa yang keluar dan mencari tempat bimbel lain. Siswa yang keluar tersebut berasal



dari satu kelas yang sama. Sedangkan di kelas lain, jumlah siswa yang keluar tidak sebanyak di kelas tersebut.

Hal yang sama terjadi pada siswa kelas 3 SMP tahun ajaran 2016/2017. Berdasarkan keterangan dari beberapa siswa kelas 3 SMP, banyaknya jumlah murid yang keluar disebabkan karena cara penyampaian materi di bimbel AB yang terlalu cepat. Sehingga ada kesulitan untuk memahami materi yang diberikan. Tidak hanya itu, penurunan juga terjadi dari semester ganjil ke semester genap namun tidak terlalu signifikan.



Gambar I.2 Perkembangan Siswa SMA yang Mengikuti Bimbel AB

Berdasarkan keterangan pemilik, penurunan serupa juga terjadi pada siswa kelas 3 SMA selama lima semester terakhir. Bahkan siswa kelas 3 SMA tahun 2015/2016 memiliki jumlah yang paling sedikit sepanjang bimbingan ini didirikan yaitu hanya enam orang. Namun dari data di atas, dapat dilihat bahwa terjadi peningkatan pada siswa kelas 1 SMA tahun ajaran 2016/2017. Berdasarkan keterangan pemilik, hal ini terjadi karena siswa kelas 1 SMA baru mengalami penjurusan dan materi yang diberikan sekolah untuk SMA jauh lebih sulit dari materi yang diberikan sekolah untuk SMP. Maka dari itu banyak siswa yang memutuskan untuk mengikuti bimbel. Tetapi karena kapasitas kelas tidak cukup untuk menampung siswa sebanyak itu, maka siswa-siswa tersebut dibagi ke dalam dua kelas yang berbeda dengan pengajar yang berbeda pula.

Selain adanya penurunan jumlah siswa, terdapat beberapa keluhan yang disampaikan oleh orangtua, siswa, dan alumni bimbel AB. Keluhan tersebut diketahui setelah meminta 10 orang pelanggan yang dipilih secara acak untuk menceritakan pengalamannya selama mengikuti bimbel AB. Keluhan-keluhan tersebut dapat dilihat pada Tabel I.1 di bawah ini.

Tabel I.1 Keluhan-Keluhan Pelanggan

Keluhan Terkait	Keluhan	Jumlah
Guru	Guru mengajar terlalu cepat	6
	Beberapa guru kurang bisa menjelaskan	4
	Guru sedikit, sehingga jika guru sakit kelas dibatalkan	2
	Guru tidak menegur apabila kelas ribut	3
Proses belajar mengajar	Kalau di kelas ada yang bertanya, penjelasan diulang dari awal sehingga menghambat kemajuan kelas	1
	Soal tidak disiapkan sehingga pengajaran terhenti karena menunggu soal	2
	Kelas sempit	4
Jadwal	Jadwal terlalu sore sehingga mengantuk	3
	Waktu pelaksanaan les terlambat	3
Fasilitas	Lokasi jauh dari sekolah	4
	Tempat parkir kurang	2

Keluhan-keluhan di atas sebagian besar terkait dengan guru dan proses belajar mengajar di bimbel AB dimana keluhan tersebut berhubungan dengan inti pelayanan dari suatu bimbel. Keluhan tersebut juga mengindikasikan adanya ketidakpuasan pelanggan. Hal ini membuat bimbel AB harus melakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

## I.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Hingga saat ini, upaya yang dilakukan bimbel AB dalam meningkatkan kualitas pelayanannya belum maksimal. Upaya yang dilakukan hanya sebatas membagi kelas yang jumlah siswanya melebihi kapasitas menjadi dua kelas. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk menjaga jumlah siswa dalam tiap kelas. Tetapi hal tersebut belum cukup untuk meningkatkan kualitas bimbel AB. Hal ini terbukti dengan masih adanya penurunan jumlah siswa di bimbel AB. Oleh karena itu dalam penelitian ini akan dilakukan pengukuran kualitas jasa bimbel AB untuk menilai sejauh mana AB dapat memenuhi harapan konsumennya serta akan dirancang beberapa usulan perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan bimbel AB.

Adanya keluhan mengenai guru yang menjelaskan terlalu cepat atau guru tidak dapat menjelaskan dengan baik atau suasana belajar kurang kondusif karena guru kurang dapat mengatasi siswa mengindikasikan guru kurang memiliki *softskill* dalam mengatasi siswa dan dalam cara mengajar. Menurut pemilik, selama ini proses *recruitment* guru hanya bergantung dari kemampuan akademik guru tersebut tanpa melihat *softskill* khususnya *skill* dalam mengatasi siswa. Guru-guru yang mengajar di AB juga tidak pernah dievaluasi terkait kemampuannya dalam mengatasi siswa.

Adanya keluhan mengenai jumlah guru yang sedikit mengindikasikan kurangnya salah satu fasilitas penting yang seharusnya disediakan oleh pihak AB. Kurangnya jumlah guru akan berpengaruh pada proses belajar mengajar itu sendiri. Berdasarkan pengalaman salah seorang siswa dan alumni, jumlah guru yang sedikit menyulitkan siswa ketika guru tersebut sakit karena bimbel ditiadakan dan tidak ada guru pengganti. Menurut pemilik, jumlah guru yang sedikit disebabkan karena adanya faktor kesulitan mencari guru. Saat ini, guru lebih memilih untuk membuka tempat bimbingan sendiri karena dirasa lebih menguntungkan dan tidak perlu pergi ke tempat lain untuk mengajar. Bimbingan bisa dilakukan di rumah guru tersebut. Selain itu, guru yang membuka tempat bimbingan sendiri lebih bebas menentukan tarif bimbingan.

Oleh karena itu dalam penelitian ini akan dilakukan pengukuran kualitas dengan konsep SERVQUAL seperti pada penelitian Walley, Custance, dan Zhang (2012). Dalam penelitian tersebut, metode yang digunakan adalah metode SERVQUAL yang telah dimodifikasi. Modifikasi dilakukan karena banyak hasil penelitian yang meragukan validitas dari dimensi yang digunakan dalam SERVQUAL apakah dimensi ini dapat diterapkan dalam konteks *non-Western*. Akan, et al. (1995) dalam Walley, et al. (2012) menyebutkan bahwa konsep SERVQUAL masih dapat diterapkan dalam konteks *non-Western* namun dimensi dalam SERVQUAL perlu diadaptasi. Selain itu, ada penelitian lain yang menyebutkan bahwa tingkat validitas dimensi SERVQUAL dapat ditingkatkan apabila diadaptasikan dengan bentuk industri jasa dan kebudayaan (Carrillat et al., 2007). Dalam penelitian Walley, et. al (2012) digunakan atribut-atribut yang relevan dengan industri pelatihan bahasa. Responden dalam penelitian itu adalah anak sekolah dan mahasiswa. Oleh karena adanya kemiripan dalam penelitian ini dengan penelitian tersebut, maka dalam penelitian ini akan

digunakan atribut-atribut yang telah teridentifikasi dari hasil penelitian Walley, et. al (2012). Hal ini dilakukan dengan pertimbangan kesamaan bentuk industri jasa yang diteliti serta responden dalam penelitian ini juga serupa yaitu siswa sekolah menengah.

Dalam penelitian Walley, et. al (2012), dimensi yang biasa digunakan dalam SERVQUAL tidak digunakan lagi melainkan pengukuran dilakukan dengan cara mengidentifikasi atribut-atribut secara langsung tanpa melakukan pengelompokan atribut berdasarkan dimensi SERVQUAL. Atribut-atribut yang telah diidentifikasi pada penelitian tersebut juga akan digunakan kembali dalam penelitian ini untuk memastikan bahwa atribut yang digunakan dalam pengukuran sudah tepat. Pengukuran mungkin dapat menghasilkan banyaknya atribut yang harus diperbaiki dari kualitas pelayanan bimbel AB sehingga untuk dapat memberikan usulan yang tepat perlu prioritas perbaikan yang diperoleh dengan menggunakan metode IPA.

Metode IPA digunakan untuk mengetahui respon pelanggan untuk setiap atribut yang diplot dalam kuadran IPA berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja dari masing-masing atribut (Kartikasari dan Abadyo, 2013). Metode ini akan menghasilkan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa (Latu dan Everett, 2000). Metode ini juga akan menghasilkan strategi manajemen secara umum dengan melihat hasil plot dari setiap atribut yang ada (Walley, et. al, 2012). Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang telah dipaparkan di atas, dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas layanan bimbel AB berdasarkan konsep SERVQUAL?
2. Bagaimana prioritas perbaikan kualitas layanan bimbel AB berdasarkan metode IPA?
3. Apa saja usulan perbaikan yang dapat dirancang untuk pihak bimbel AB?

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

Pada sub bab ini akan dibahas berbagai batasan dan asumsi yang dibutuhkan dalam penelitian. Batasan dan asumsi digunakan agar objek penelitian tidak terlalu luas dan lebih terstruktur. Penelitian kualitas pelayanan bimbel AB dibatasi oleh hal-hal seperti di bawah ini:

1. Objek penelitian adalah siswa aktif AB dari kelas 1 SMP hingga 3 SMA yang mengikuti program bimbel matematika, fisika, dan kimia (mafiki).
2. Penelitian dilakukan hanya sampai tahap pemberian usulan perbaikan dan tidak sampai tahap implementasi.
3. Usulan perbaikan tidak memperhitungkan biaya.  
Sedangkan asumsi yang digunakan adalah tidak terjadi perubahan sistem yang signifikan yang dilakukan oleh pihak bimbel AB selama penelitian dilakukan.

#### **III.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan seperti di bawah ini:

1. Mengetahui hasil pengukuran kualitas layanan bimbel AB berdasarkan konsep SERVQUAL.
2. Mengetahui prioritas perbaikan kualitas layanan bimbel AB berdasarkan metode IPA.
3. Merancang usulan perbaikan untuk pihak bimbel AB.

#### **III.5 Manfaat Penelitian**

Terdapat berbagai manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini untuk berbagai pihak baik bagi peneliti, bagi pihak bimbel AB, bagi pembaca, dan bagi penelitian selanjutnya. Manfaat bagi peneliti yaitu menambah pengetahuan sekaligus mengembangkan ilmu yang dimiliki mengenai kualitas jasa untuk menyelesaikan suatu permasalahan terkait. Bagi pihak bimbel AB, penelitian ini bermanfaat untuk dijadikan bahan pertimbangan untuk melakukan peningkatan kualitas layanan agar permasalahan yang ada tidak terjadi lagi di kemudian hari. Bagi pembaca, manfaat yang dapat diperoleh yaitu menambah pengetahuan mengenai kualitas jasa. Serta manfaat bagi penelitian selanjutnya adalah dapat dijadikan sebagai referensi untuk melakukan penelitian dan menyelesaikan masalah serupa.

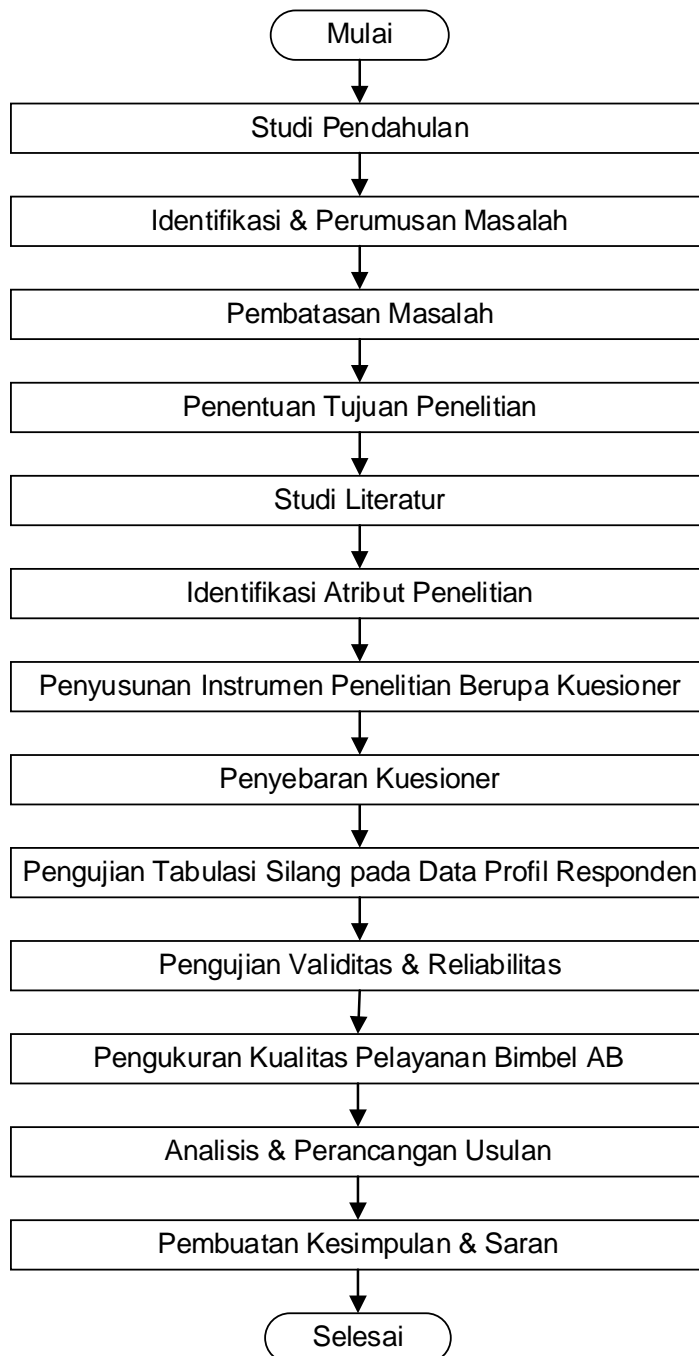
#### **III.6 Metodologi Penelitian**

Metodologi penelitian dirancang sedemikian rupa agar penelitian yang dilakukan lebih terarah dan terstruktur. Secara ringkas, penelitian dilakukan

mengikuti diagram alir seperti pada Gambar 1.3. Penjelasan untuk masing-masing tahap yang tercantum pada diagram alir adalah sebagai berikut.

1. Studi Pendahuluan

Studi pendahuluan dilakukan untuk menentukan objek penelitian. Studi pendahuluan ini dilakukan dengan melakukan pengamatan secara langsung pada kegiatan belajar mengajar bimbel AB. Serta melakukan wawancara dengan beberapa pihak terutama konsumen sehingga diperoleh keluhan-keluhan mengenai sistem pelayanan bimbel AB.



Gambar I.3 Tahap-tahap Penelitian Kualitas Pelayanan Bimbel AB

2. Identifikasi & Perumusan Masalah

Berdasarkan hasil wawancara diperoleh berbagai macam permasalahan yang ada pada bimbel AB. Permasalahan ini kemudian dirumuskan menjadi beberapa pokok permasalahan dalam penelitian.

3. Pembatasan Masalah

Permasalahan yang ada akan dibatasi dan dibuat asumsinya. Tujuan dilakukannya pembatasan masalah ini agar objek penelitian tidak terlalu luas dan mencegah penelitian yang tidak terstruktur.

4. **Penentuan Tujuan Penelitian**  
Penelitian ini dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada di bimbel AB dengan mengukur kualitas pelayanan yang diberikan. Hasil pengukuran tersebut akan dijadikan acuan dalam menentukan usulan perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan bimbel AB.
5. **Studi Literatur**  
Studi literatur dilakukan untuk memperoleh pengetahuan mengenai teori-teori dan metode-metode yang digunakan dalam penelitian. Studi literatur juga diperlukan peneliti sebagai acuan dan pegangan dalam melakukan penelitian.
6. **Identifikasi atribut penelitian**  
Proses identifikasi atribut dilakukan dengan mempelajari atribut yang telah teridentifikasi dalam penelitian Walley, et. al (2012) kemudian dilanjutkan dengan melakukan wawancara kepada siswa-siswa aktif bimbel AB.
7. **Penyusunan Instrumen Penelitian Berupa Kuesioner**  
Atribut-atribut yang telah diidentifikasi pada langkah sebelumnya kemudian disusun menjadi sebuah instrumen penelitian berupa kuesioner.
8. **Penyebaran Kuesioner**  
Kuesioner yang dibuat akan disebarakan kepada seluruh siswa aktif bimbel AB yang terlibat secara langsung dalam kegiatan belajar mengajar di bimbel AB.
9. **Pengujian Tabulasi Silang pada Data Profil Responden**  
Pengujian tabulasi silang dilakukan pada data profil responden untuk mengetahui pengaruh profil responden terhadap penilaian kualitas pelayanan bimbel AB secara keseluruhan.
10. **Pengujian Reliabilitas & Validitas**  
Pengujian reliabilitas dilakukan pada GAP dan tingkat kepentingan untuk mengetahui tingkat kestabilan dan konsistensi hasil pengukuran.



Sedangkan uji validitas dilakukan untuk mengetahui seberapa tepat alat ukur mengukur sesuatu yang seharusnya diukur.

11. Pengukuran Kualitas Pelayanan Bimbel AB

Data yang terkumpul akan diuji validitas dan reliabilitas untuk setiap atributnya. Atribut yang dinyatakan *valid & reliable* kemudian akan digunakan sebagai *input* untuk melakukan pengukuran kualitas pelayanan bimbel AB. Hasil pengukuran tersebut kemudian akan digunakan sebagai dasar memberikan usulan perbaikan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan bimbel AB.

12. Analisis dan Pemberian Usulan

Analisis dilakukan untuk menentukan usulan apa yang akan diberikan serta kemungkinan dampak apa yang akan terjadi. Usulan yang diberikan diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan yang telah disebutkan di atas serta tetap meningkatkan kualitas pelayanan bimbel AB.

13. Pembuatan Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan akan berisikan hasil dari penelitian serta saran-saran yang dapat diterapkan.

## I.7 Sistematika Penulisan

Adapun hasil penelitian ini akan dituliskan ke dalam lima bab yaitu

### BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang, identifikasi dan perumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, serta sistematika penulisan hasil penelitian.

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dibahas berbagai macam teori yang menjadi landasan dan acuan yang digunakan oleh peneliti. Dasar teori digunakan sebagai dasar untuk menyelesaikan permasalahan yang ada dan memperoleh solusi yang tepat terhadap permasalahan. Dasar teori juga berguna sebagai pembandingan dengan situasi dan kondisi yang nyata.

### BAB III DATA DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini akan dibahas mengenai data yang diperoleh serta akan dipaparkan secara rinci bagaimana melakukan pengolahan terhadap data yang diperoleh. Hasil pengolahan data akan digunakan sebagai dasar untuk memberikan usulan perbaikan dan penyelesaian masalah yang berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan bimbel AB.

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

Pada bab ini akan dibahas berbagai analisis dari hasil pengolahan data disertai dengan usulan perbaikan yang diberikan. Analisis digunakan untuk mengetahui apakah permasalahan yang ada sudah terselesaikan dan apa dampaknya terhadap kualitas pelayanan bimbel AB.

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

Pada bab ini akan dibahas hal yang diperoleh dari hasil penelitian serta saran-saran yang diberikan peneliti terkait permasalahan kualitas jasa.