

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perubahan pola pendidikan yang begitu cepat dan silih berganti serta globalisasi di segala bidang termasuk bidang pendidikan, memunculkan persaingan yang ketat di bidang bisnis jasa pendidikan. Lembaga non formal seperti bimbingan belajar harus selalu siap dengan perubahan-perubahan yang dilakukan pemerintah di bidang pendidikan. Dalam keseluruhan sistem pendidikan, tujuan pendidikan merupakan salah satu komponen pendidikan yang penting, karena akan memberikan arah proses kegiatan pendidikan. Segenap kegiatan pendidikan atau kegiatan pembelajaran diarahkan guna mencapai tujuan pembelajaran.

Anak sebagai objek pembelajaran juga perlu mendapatkan perhatian khusus. Daya tangkap setiap anak dalam menerima materi pelajaran di sekolah berbeda-beda. Daya tangkap anak yang tergolong rendah, akan sangat mempengaruhi perolehan pengetahuannya. Padahal, perolehan pengetahuan berbanding lurus dengan perolehan nilai di sekolahnya. Masalah kemampuan anak dalam menerima materi di sekolah ini dapat dipengaruhi oleh faktor internal, misalnya dari segi makanan yang kurang terpenuhi sehingga daya tahan tubuhnya terganggu, yang mengakibatkan kurang konsentrasi di sekolah. Selain itu faktor psikologis anak, misalnya kurang diperhatikan orangtua atau gurunya. Adapun faktor eksternal yang mempengaruhi antara lain cara mengajar gurunya di sekolah yang kurang dipahami atau tidak disukai oleh anak. Kondisi belajar yang kurang kondusif, misalnya ruang kelas yang terlalu ramai dan berisik dapat mengganggu konsentrasi anak.

Selain belajar di sekolah, anak perlu mengulang pelajarannya di luar sekolah. Pada kenyataannya, tidak sedikit orangtua yang kesulitan mendampingi anaknya belajar di rumah karena aktivitasnya yang sibuk, atau pelajaran anak yang belum tentu dipahami orangtuanya. Persaingan belajar di kelas dapat ikut mempengaruhi naik turun prestasi belajarnya. Jadi, tidak heran jika sang juara kelas pun tetap membutuhkan tambahan pelajaran ekstra, baik di luar sekolah maupun di luar rumah, untuk mempertahankan prestasinya. Siswa yang dapat mencapai target dalam proses pembelajaran dapat dianggap sebagai siswa yang berhasil. Sedangkan siswa yang tidak mampu mencapai target dalam proses pembelajarannya dapat dikatakan mengalami kesulitan belajar.

Dalam rangka pemenuhan kebutuhan akan kemampuan pengembangan potensi dalam proses pembelajaran, banyak bermunculan lembaga-lembaga pendidikan yang menyediakan jasa kursus. Salah satu industri jasa yang berkembang saat ini adalah jasa bimbingan belajar atau lembaga pendidikan. Keberadaan industri jasa bimbingan belajar mendapat tempat tersendiri di kalangan masyarakat terutama orangtua yang mempunyai anak pelajar. Mereka mempunyai harapan bahwa jika mengikutkan anaknya ke bimbingan belajar, prestasi akademis anaknya akan meningkat dan dapat mempunyai bekal yang lebih baik guna melanjutkan ke jenjang yang lebih tinggi. Secara tidak langsung kondisi seperti ini dapat meningkatkan persaingan di antara lembaga pendidikan sejenis dalam menawarkan produk terbaik untuk bisa memenuhi kebutuhan konsumen.

Ada dua jenis bimbingan belajar tambahan yang dapat dipilih dalam rangka pemenuhan kebutuhan akan kemampuan pengembangan potensi dalam proses pembelajaran, yaitu melalui bimbingan belajar regular dan lembaga privat. Pada lembaga bimbingan belajar, metode belajar yang digunakan adalah klasikal, dengan jumlah siswa yang dibatasi, dengan materi pelajaran yang telah disiapkan oleh lembaga bimbingan belajar tersebut. Sementara dalam lembaga privat, metode pembelajaran yang digunakan adalah dengan pengajar mendatangi siswa. Jumlah siswa dalam lembaga privat biasanya hanya berjumlah 1-3 anak saja. Materi pelajaran yang diberikan tergantung kepada kebutuhan anak. Biasanya, yang dipelajari adalah materi yang dianggap sangat sulit dipecahkan sang anak.

Jasa bimbingan belajar ini bisa menjadi sangat besar. Anak bisa mendapatkan manfaat belajar yang sulit ditemui di sekolah. Anak juga lebih bisa fokus dan perhatian mengikuti bimbingan belajar karena jumlah siswa lebih sedikit dibandingkan jumlah murid di dalam kelas di sekolah. Manfaat lainnya, dengan jasa bimbingan belajar anak juga memiliki kesempatan mengulang kembali pelajaran sekolah agar lebih bisa dipahami lagi. Karena materi pelajaran tentu akan lebih mudah diingat apabila dipelajari berulang-ulang. Akan tetapi, dengan makin menjamurnya jenis lembaga bimbingan belajar dan lembaga privat, semakin tidak mudah bagi orang tua untuk memilih jenis bimbingan belajar seperti apa yang cocok bagi anak. Situasi tersebut menuntut para orangtua untuk lebih selektif dalam memilih jenis bimbingan belajar yang memiliki kualitas baik.

Perhatian terhadap kepentingan konsumen dengan cara melihat kebutuhan dan keinginan serta kepuasan atas pelayanan menjadi faktor kunci untuk keberhasilan suatu

usaha di tengah iklim persaingan yang semakin ketat ini. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk memberikan sesuatu yang berharga dan dapat memberikan kesan yang mendalam bagi konsumen, adalah memberikan kepuasan melalui kinerjanya yang sesuai dengan kualitas produk atau jasa yang ditawarkan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu *profit strategy* untuk menarik lebih banyak konsumen baru, mempertahankan konsumen yang ada, menghindari berpindahnya konsumen dan menciptakan keunggulan khusus. Perusahaan yang mengutamakan kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan sebagai usaha untuk mewujudkan kenyamanan terhadap konsumen, agar konsumen merasa mempunyai nilai yang lebih dari yang diharapkan. Harapan konsumen merupakan faktor penting, kualitas layanan yang lebih dekat untuk kepuasan konsumen akan memberikan harapan lebih dan sebaliknya. Dengan adanya kualitas pelayanan yang telah diberikan, maka secara tidak langsung kepuasan konsumen akan terwujud.

Selain kualitas pelayanan, perusahaan yang bergerak di bidang jasa juga harus pandai dalam memilih lokasi sebagai tempat perusahaan tersebut melakukan seluruh kegiatannya, karena dengan lokasi yang strategis dan nyaman akan lebih menguntungkan perusahaan. Memilih lokasi yang terletak di keramaian atau mudah dijangkau oleh calon konsumen dapat dijadikan sebagai salah satu strategi yang dapat dilakukan oleh pemilik usaha. Lokasi yang mudah dijangkau dapat memberikan manfaat berupa efisiensi waktu dan tenaga. Rasa aman dan nyaman serta memiliki area parkir yang luas juga menjadi pilihan konsumen karena memberikan kepuasan yang lebih bagi konsumen. Ketatnya persaingan di antara pesaing menjadikan lokasi sebagai faktor penting dalam kesuksesan bisnis karena mempertimbangkan juga lokasi dari tempat tersebut. Salah satu kunci menuju sukses adalah lokasi, lokasi dimulai dengan memilih komunitas. Keputusan ini sangat bergantung pada potensi pertumbuhan ekonomi dan stabilitas, persaingan, iklim politik dan sebagainya.

Komponen yang menyangkut lokasi meliputi: pemilihan lokasi yang strategis (mudah dijangkau), di daerah sekitar sekolah, aman dan nyaman bagi pelanggan, adanya fasilitas yang mendukung, seperti adanya lahan parkir, serta faktor lainnya. Lokasi yang baik menjamin tersedianya akses yang cepat, dapat menarik sejumlah besar konsumen dan cukup kuat. Mood dan respon pelanggan dipengaruhi secara signifikan oleh lokasi, desain dan tata letak fasilitas jasa. Maka mood dan respon inilah yang nantinya bisa memunculkan kepuasan atau ketidakpuasan konsumen.

Ketidakpuasan pelanggan, adalah respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan dengan harapan sebelumnya.

Salah satu lembaga bimbingan belajar yang telah menekuni usaha di bidang layanan bimbingan belajar di kota Surabaya adalah LBB Mahameru Kebraon yang beralamat di Jl. Kebraon Manis Tengah I No.28-29 Kec. Karangpilang Surabaya. LBB Mahameru Kebraon terus berusaha untuk meningkatkan loyalitas konsumennya yaitu siswa dan orangtua siswa yang anaknya membutuhkan tambahan pendidikan di luar jam sekolah yang terdiri dari jenjang SD hingga SMA, dengan lokasi yang cukup strategis karena berada di tepi jalan sehingga memudahkan akses untuk menuju ke tempat bimbingan belajar, serta berdekatan dengan sekolah-sekolah sehingga memudahkan siswa yang mengikuti bimbingan belajar di LBB Mahameru Kebraon dapat langsung menuju ke tempat bimbingan belajar setelah pulang dari sekolah.

Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan atas suatu produk/jasa akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Hal ini ditunjukkan pelanggan setelah terjadinya proses penggunaan jasa. Jika konsumen merasa puas maka jumlah pengguna jasa akan tetap bertambah, namun jika pelanggan merasa tidak puas maka akan terjadi penurunan jumlah pelanggan. Adapun perkembangan jumlah siswa LBB Mahameru Kebraon dalam 5 tahun terakhir adalah sebagai berikut.

Tahun Ajaran	Total Siswa Per Tahun
2016/2017	305
2017/2018	339
2018/2019	249
2019/2020	198
2020/2021	148

Tabel 1.1 - Data Jumlah Siswa Bimbingan Belajar Mahameru Kebraon

Dari tabel 1.1 terlihat bahwa terjadi fluktuasi jumlah siswa pada LBB Mahameru Kebraon hal ini mengindikasikan bahwa telah terjadi fluktuasi kepuasan konsumen lembaga bimbingan belajar ini. Apabila pelanggan merasa puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali membeli produk/jasa yang sama. Pelanggan yang puas akan cenderung memberikan referensi yang baik terhadap produk/jasa kepada orang lain. Tidak demikian dengan pelanggan yang tidak puas. Pelanggan tersebut akan lebih memilih untuk mencari informasi pihak penyedia

produk/jasa lain sejenis yang dibutuhkannya, lalu kemudian mereka lebih memilih untuk membeli dan menggunakan produk atau jasa baru tersebut yang dianggap lebih mampu memenuhi kepuasan keinginan mereka dan meninggalkan produk atau jasa yang lama sebelumnya. Serta pelanggan tersebut tidak akan merekomendasikan produk atau jasa yang dianggapnya tidak mampu memenuhi kepuasan mereka kepada orang-orang di sekitarnya.

Jumlah siswa di LBB Mahameru Kebraon yang mengalami fluktuasi dan pada 5. tahun terakhir cenderung menurun yang disebabkan dari faktor eksternal, seperti terjadinya pandemi corona, serta maraknya bimbingan belajar online yang sedang tren.

Berikut adalah data jumlah karyawan, jabatan, beserta tingkat pendidikan karyawan di LBB Mahameru Kebraon Surabaya :

No	Nama Karyawan	Jabatan	Alumni
1.	Arief Cahyono, S.pd	Direktur & Pemilik	S1 UNESA S2 UNESA
2.	M. Munir	Akademik	S1 UNESA S2 UNESA
3.	M. Slamet, S.pd	Tentor Fisika	S1 UNESA
4.	Filsiana, S.pd	Tentor Matematika	S1 UNESA
5.	M. Fatkur, S.pd	Tentor Kimia	S1 UNESA
6.	Suwarno, S.pd	Tentor Geografi & Sosiologi	S1 UNESA
7.	M. Purnomo, S.pd	Tentor Bahasa Indonesia	S1 UNESA
8.	Nizar Jefi, S.pd	Tentor Biologi	S1 UNESA
9.	M. Roby, SE	Tentor Ekonomi & Akuntansi	S1 UBHARA
10.	Vita Permatasari, S.pd	Tentor Bahasa Inggris	S1 UNESA
10.	Nia Septiani	CS dan ADM	S1 UNESA
11.	Miftach Farid	ADM & Pemasaran	-
12.	Arie	Umum	-

Tabel 1. 2 - Daftar Karyawan dan Tentor LBB Mahameru Kebraon Surabaya

Berdasarkan tabel 1.2. dapat diketahui bahwa karyawan dan tentor LBB Mahameru Kebraon Surabaya memiliki standar pendidikan yang cukup tinggi, dan dari latar belakang sarjana pendidikan dan mengajar di bimbel sesuai dengan keahlian masing-masing tentor di bidangnya untuk diajarkan di bimbel ini, sehingga dapat

dengan mudah memberikan materi pelajaran saat bimbingan belajar dan siswa juga dapat memahami dengan mudah pelajaran yang disampaikan tutor yang bersangkutan.

Berdasarkan fenomena-fenomena dan permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian sebagai bahan proposal dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Siswa Dalam Menggunakan Jasa Bimbingan Belajar Mahameru Kebraon Surabaya”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah yang akan diteliti antara lain :

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Siswa dalam menggunakan Jasa Bimbingan Belajar Mahameru Kebraon Surabaya?
2. Apakah Lokasi berpengaruh terhadap Kepuasan Siswa dalam menggunakan Jasa Bimbingan Belajar Mahameru Kebraon Surabaya?
3. Apakah Kualitas Pelayanan dan Lokasi berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Siswa dalam menggunakan Jasa Bimbingan Belajar Mahameru Kebraon Surabaya?
4. Di antara Kualitas Pelayanan dan Lokasi, manakah variabel yang berlaku dominan terhadap Kepuasan Siswa dalam menggunakan Jasa Bimbingan Belajar Mahameru Kebraon Surabaya?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan pada penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa dalam menggunakan Jasa Bimbingan Belajar Mahameru Kebraon Surabaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Siswa dalam menggunakan Jasa Bimbingan Belajar Mahameru Kebraon Surabaya.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi secara simultan terhadap Kepuasan Siswa dalam menggunakan Jasa Bimbingan Belajar Mahameru Kebraon Surabaya.
4. Untuk mengetahui variabel yang berlaku dominan diantara Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Siswa dalam menggunakan Jasa Bimbingan Belajar Mahameru Kebraon Surabaya.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan suatu pendalaman ilmu, dimana penelitian ini merupakan teori-teori yang diperoleh dari bangku kuliah dan menghubungkan dengan kenyataan yang sebenarnya. Sehingga dapat menambah pemahaman penulis dalam bidang pemasaran khususnya.

2. Bagi Perusahaan

Dapat memberikan sumbangan informasi bagi perusahaan-perusahaan lain terutama bagi LBB Mahameru Kebraon Surabaya tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa terutama dari faktor kualitas pelayanan dan lokasi.

3. Bagi Ilmu Pengetahuan

Dapat menjadi sumbangan ilmu pengetahuan, khususnya pada bidang ilmu ekonomi di jurusan Manajemen Pemasaran dan mampu menjadi bahan referensi untuk penelitian yang akan datang.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan informasi atau sarana referensi bagi peneliti selanjutnya apabila akan melakukan penelitian dengan variabel-variabel atau faktor-faktor yang terkait.

1.4. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusun suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi yang dibahas dalam tiap-tiap hal yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan sebuah pengantar atau outline yang berisi dasar pemilihan judul, perumusan masalah, tujuan penulisan dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang landasan teori yang digunakan sebagai acuan bagi penelitian dasar dalam melakukan analisis. Di sini penulis menelaah literatur serta penelitian terdahulu kemudian membentuk kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang populasi, sampel, dan sumber data, metode pengumpulan data, definisi operasional variabel serta metode analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menerangkan tentang gambaran umum mengenai Bimbingan Belajar Mahameru Kebraon Surabaya.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan uraian mengenai hasil dari penelitian pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan siswa dalam menggunakan Jasa Bimbingan Belajar Mahameru Kebraon.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini merupakan bab penutup yang berisikan kesimpulan dari hasil penelitian dan memberikan saran-saran sebagai sumbangan dari pemecahan masalah.