

KUALITAS PELAYANAN BIMBINGAN BELAJAR DI GANESHA, UNIT OPERASI SULTAN ABDURRAHMAN DI PONTIANAK

Margareta

email: akun2mar@gmail.com

Program Studi Manajemen STIE Widya Dharma Pontianak

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui variabel-variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan bimbingan belajar Ganesha, Unit Operasi Sultan Abdurrahman di Pontianak. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan melakukan pembagian kuesioner, wawancara dengan pihak bimbingan belajar dan studi dokumenter bimbingan belajar. Penulis melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan dengan membagikan pertanyaan-pertanyaan kepada peserta bimbingan belajar, dengan sampel berjumlah 100 orang yang merupakan peserta bimbingan berjenjang pendidikan XII SMA yang menggunakan program reguler dan aktif mengikuti bimbingan belajar. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh mengenai kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati) dan *Tangibles* (Benda Berwujud) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh bimbingan belajar kepada peserta bimbingan untuk memperoleh prestasi belajar.

KATA KUNCI: Kualitas Pelayanan Bimbingan Belajar

PENDAHULUAN

Perkembangan materi pelajaran di sekolah setiap tahunnya mengalami perkembangan sehingga dapat menyebabkan murid mengalami kesulitan dalam memahami materi pelajaran yang disampaikan oleh tenaga pengajar dan menyebabkan prestasi belajar murid menjadi menurun. Hal ini memicu terdapat usaha bimbingan belajar yang membantu murid sekolah untuk dapat meningkatkan prestasi belajar dan mempermudah dalam memahami materi pelajaran di sekolah. Bimbingan belajar Ganesha, Unit Operasi Sultan Abdurrahman di Pontianak merupakan salah satu unit dari bimbingan belajar Ganesha yang telah tesebar di Indonesia. Usaha Bimbingan belajar menjual jasa pendidikan yang berkualitas untuk mendidik peserta bimbingan belajar untuk memperoleh prestasi belajar. Dalam usaha bimbingan belajar dibutuhkan tenaga pengajar yang berkualitas dan karyawan bimbingan belajar yang memberikan pelayanan yang berkualitas untuk meningkatkan kenyamanan peserta bimbingan belajar. Dengan pelayanan bimbingan belajar yang memuaskan diharapkan peserta bimbingan belajar dapat meningkatkan prestasi belajar di sekolah dan peserta bimbingan belajar yang merupakan pengguna jasa dapat membeli kembali atas jasa bimbingan belajar yang ditawarkan.

KAJIAN TEORITIS

Menurut Athoillah (2010: 14): “Manajeman adalah ilmu dan seni yang mengatur proses sumber daya manusia secara efektif, dengan didukung oleh sumber-sumber lainnya dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan”. Menurut Kotler (2006: 5): “Pemasaran adalah proses mengelolah hubungan pelanggan yang menguntungkan”. Menurut Gaspersz (2002: 73): “Pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita (atau perusahaan kita) untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu dan arena itu akan memberikan pengaruh pada performansi (*performance*) kita (atau perusahaan kita)”.

Menurut Tjiptono (2006: 358-359): “Harapan atas kinerja produk berlaku sebagai standar perbandingan terhadap kinerja aktual produk. Beberapa pakar mengidentifikasi tiga macam pendekatan dalam mengonseptualisasikan harapan prapembelian atas kinerja produk”, yaitu:

- 1) *Equitable performance* (*normative performance; effort versus outcome; should expectation; deserved expectation*), yakni penilaian normatif yang mencerminkan kinerja yang seharusnya diterima seseorang atas biaya dan usaha yang telah dicurahkan untuk membeli dan mengonsumsi barang atau jasa tertentu.
- 2) *Ideal performance* (*optimon versus actual performance; ideal expectation; desired expectation*), yaitu tingkat kinerja optimum atau ideal yang diharapkan oleh seorang konsumen.
- 3) *Expected performance* (*realistic versus actual performance; will expectation; predictive expectation*), yaitu tingkat kinerja yang diperkirakan/diantisipasi atau yang paling diharapkan/disukai konsumen (*what the performance probably will be*). Tipe ini yang paling didasarkan pada *expectancy disconfirmation model*.

Menurut Tjiptono (2005: 273):

Lima dimensi kualitas jasa sebagai berikut:

- 1) Reliabilitas (*reliability*), yakni keinginan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- 2) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
- 3) Jaminan (*assurance*), mencangkup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- 4) Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
- 5) Bukti fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, pelengkapan, pegawai dan saran komunikasi.

Menurut Griffin (1996) dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2006: 6): menyebutkan karakteristik jasa sebagai berikut:

- 1) *Intangibility* (tidak berwujud). Jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Nilai penting dari hal ini adalah nilai tak berwujud yang dialami konsumen dalam kenikmatan, kepuasan, atau kenyamanan.
- 2) *Unstorrrability* (tidak dapat disimpan). Jasa tidak mengenal persediaan atau penyimpanan dari produk yang telah dihasilkan. Karakteristik ini disebut juga *inseparability* (tidak dapat dipisahkan), mengingat pada umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersama.
- 3) *Customization* (kustomisasi). Jasa sering kali didesain khusus untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Bentuk penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif yang menggambarkan keseluruhan bimbingan belajar dalam penelitian yang akan diteliti. Dalam penelitian ini data yang digunakan berupa jawaban kuesioner yang telah disebarluaskan kepada responden yang merupakan peserta bimbingan belajar Ganesha, Unit Operasi Sultan Abdurrahman di Pontianak. Metode penelitian yang dilakukan adalah teknik pengumpulan data yaitu dengan melakukan pembagian kuesioner kepada responden, wawancara dengan pihak bimbingan belajar dan studi dokumenter dari bimbingan belajar. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah peserta bimbingan belajar dengan jenjang pendidikan SMA (Sekolah Menengah Atas) yang berjumlah 358 orang. Penelitian yang dilakukan mengenai kualitas pelayanan dari bimbingan belajar berdasarkan populasi berjumlah 358 orang dengan sampel sebanyak 100 orang yang merupakan peserta bimbingan dengan jenjang pendidikan XII SMA yang menggunakan program reguler dan aktif mengikuti bimbingan belajar.

PEMBAHASAN

A. Analisis Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Bimbingan Belajar di Ganesha, Unit Operasi Sultan Abdurrahman di Pontianak

Berdasarkan kuesioner yang disebarluaskan kepada peserta bimbingan belajar Ganesha, Unit Operasi Sultan Abdurrahman di Pontianak, maka dapat diketahui tanggapan peserta bimbingan belajar terhadap kualitas pelayanan bimbingan belajar yang terdiri dari variabel *reliability* (keandalan), variabel *responsiveness* (daya tanggap), variabel *assurance* (jaminan), variabel *empathy* (empati) dan variabel *tangible* (benda berwujud). Berikut adalah tanggapan peserta bimbingan belajar diperoleh jawaban sebagai berikut:

1. *Reliability* (Keandalan)

Analisis *reliability* adalah keinginan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, agar tercipta kualitas pelayanan yang setuju untuk jasa itu sendiri atau barang tersebut. Pemberian pelayanan yang berkualitas kepada peserta bimbingan dalam proses pembelajaran dapat menunjukkan keberhasilan dari sebuah bimbingan belajar dalam mendidik. Rekapitulasi jawaban peserta bimbingan terhadap variabel *reliability* (keandalan) yang terdapat pada bimbingan belajar Ganesha, Unit Operasi Sultan Abdurrahaman di Pontianak dapat dilihat pada Tabel 1 adalah sebagai berikut:

TABEL 1
REKAPITULASI JAWABAN PESERTA BIMBINGAN
VARIABEL RELIABILITY (KEANDALAN)

No.	Keterangan	Rata-rata	Tanggapan
1	Penguasaan Materi Pelajaran oleh Tenaga Pengajar	4,03	Setuju
2	Apakah Materi Pembelajaran Membantu Pemahaman Pelajaran di Sekolah	4,08	Setuju
3	Efektifitas Durasi Waktu 90 Menit Setiap Pertemuan	3,38	Netral
4	Ketepatan Waktu Pemberian Bimbingan	4,02	Setuju
5	Kemampuan Berkomunikasi Tenaga Pengajar yang Komunikatif	3,72	Setuju

Berdasarkan hasil pada Tabel 1, jawaban peserta bimbingan yaitu sebesar 4,03, 4,08, 4,02 dan 3,72 di mana angka tersebut berada pada rentang 3,40-4,19 yang berarti penilaian setuju. Sedangkan pertanyaan mengenai efektifitas durasi waktu 90 menit setiap pertemuan memperoleh jawaban sebesar 3,38 yang berada pada rentang 2,60-3,39 yang berarti penilaian netral.

2. *Tangibles* (Benda Berwujud)

Analisis *tangibles* adalah fasilitas fisik, pelengkapan, pegawai dan sarana komunikasi, agar tercipta kualitas pelayanan yang baik untuk jasa atau produk itu sendiri. Bukti fisik merupakan suatu pelengkapan yang digunakan tenaga pengajar dalam menunjang proses pembelajaran. Rekapitulasi jawaban peserta bimbingan terhadap variabel *tangibles* (benda berwujud) yang terdapat pada bimbingan belajar Ganesha, Unit Operasi Sultan Abdurrahaman di Pontianak dapat dilihat pada Tabel 2 sebagai berikut:

TABEL 2
REKAPITULASI JAWABAN PESERTA BIMBINGAN
VARIABEL TANGIBLES (BENDA BERWUJUD)

No.	Keterangan	Rata-rata	Tanggapan
1	Penampilan Gedung, Ruang Kelas dan Fasilitas Belajar	4,19	Setuju
2	Kondisi Tempat Parkir	4,13	Setuju
3	Kerapian Pakaian yang Dikenakan Tenaga Pengajar	4,37	Sangat Setuju
4	Kebersihan Ruang Kelas	4,15	Setuju
5	Kondisi Ruang Diskusi	4,26	Sangat Setuju

Berdasarkan hasil pada Tabel 2, jawaban peserta bimbingan yaitu sebesar 4,19, 4,13 dan 4,15 di mana angka tersebut berada pada rentang 3,40-4,19 yang berarti penilaian setuju. Sedangkan pertanyaan mengenai kerapian pakaian yang dikenakan tenaga pengajar dan pertanyaan kondisi ruang diskusi memperoleh jawaban sebesar 4,37 dan 4,26 yang berada pada rentang 4,20-5,00 yang berarti penilaian sangat setuju.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Analisis *responsiveness* adalah keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap. Rekapitulasi jawaban peserta bimbingan terhadap variabel *responsiveness* (daya tanggap) yang terdapat pada bimbingan belajar Ganesha, Unit Operasi Sultan Abdurrahaman di Pontianak dapat dilihat pada Tabel 3 sebagai berikut:

TABEL 3
REKAPITULASI JAWABAN PESERTA BIMBINGAN
VARIABEL RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP)

No.	Keterangan	Rata-rata	Tanggapan
1	Tenaga Pengajar Mengajar dengan Baik	4,28	Sangat Setuju
2	Kesesuaian Pemberian Latihan dengan Materi Sekolah	4,37	Sangat Setuju
3	Pemahaman Tenaga Pengajar Terhadap Permasalahan yang Dihadapi Peserta Bimbingan	3,37	Netral
4	Ketanggapan Tenaga Pengajar Merespon Pertanyaan	4,16	Setuju
5	Pemahaman Tenaga Pengajar Terhadap Keinginan Peserta Bimbingan	4,02	Setuju

Berdasarkan hasil pada Tabel 3, jawaban peserta bimbingan yaitu sebesar 4,28 dan 4,37 di mana angka tersebut berada pada rentang 4,20-5,00 yang berarti penilaian sangat setuju. Jawaban peserta bimbingan atas pertanyaan ketanggapan

tenaga pengajar merespon pertanyaan dan pemahaman tenaga pengajar terhadap keinginan peserta bimbingan yaitu benilai sebesar 4,16 dan 4,02 angka tersebut berada pada rentang 3,40-4,19 yang berarti penilaian setuju. Sedangkan pertanyaan mengenai pemahaman tenaga pengajar terhadap permasalahan yang dihadapi peserta bimbingan memperoleh jawaban sebesar 3,37 yang berada pada rentang 2,60-3,39 yang berarti penilaian netral.

4. Assurance (Jaminan)

Analisis *assurance* adalah pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf: bebas dari bahaya, resiko atau kerugian, agar tercipta kualitas pelayanan yang baik untuk jasa itu sendiri dikarenakan konsumen mengharapkan mendapatkan hasil yang terbaik dari sebuah pelayanan yang diberikan. Rekapitulasi jawaban peserta bimbingan terhadap variabel *assurance* (jaminan) yang terdapat pada bimbingan belajar Ganesha, Unit Operasi Sultan Abdurrahaman di Pontianak dapat dilihat pada Tabel 4 sebagai berikut:

TABEL 4
REKAPITULASI JAWABAN PESERTA BIMBINGAN
VARIABEL ASSURANCE (JAMINAN)

No.	Keterangan			Rata-rata	Tanggapan
1	Tingkat Kelulusan Peserta Bimbingan dalam Ujian Nasional			4,27	Sangat Setuju
2	Pengalaman Tenaga Pengajar Tentang Materi Ujian Nasional			4,34	Sangat Setuju
3	Adanya Pengembalian Uang 100 Persen Bagi Peserta Bimbingan yang Tidak Lulus			4,21	Sangat Setuju
4	Adanya Pemotongan Biaya Bimbingan Bagi Peserta Bimbingan Berprestasi			4,24	Sangat Setuju
5	Kesesuaian Materi dengan Kurikulum Sekolah			4,15	Setuju

Berdasarkan hasil pada Tabel 4, jawaban peserta bimbingan yaitu sebesar 4,27, 4,34, 4,21 dan 4,24 di mana angka tersebut berada pada rentang 4,20-5,00 yang berarti penilaian sangat setuju. Sedangkan pertanyaan mengenai kesesuaian materi dengan kurikulum sekolah memperoleh jawaban sebesar 4,15 yang rentang 3,40-4,19 yang berarti penilaian setuju.

5. Empathy (Empati)

Analisis *empathy* adalah kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan, agar tercipta kualitas pelayanan yang baik bagi peserta bimbingan yang mengikuti bimbingan. Rekapitulasi jawaban peserta bimbingan terhadap variabel *empathy*

(empati) yang terdapat pada bimbingan belajar Ganesha, Unit Operasi Sultan Abdurrahaman di Pontianak dapat dilihat pada Tabel 5 adalah sebagai berikut:

TABEL 5
REKAPITULASI JAWABAN PESERTA BIMBINGAN
VARIABEL *EMPATHY* (EMPATI)

No.	Keterangan	Rata-rata	Tanggapan
1	Kesabaran Tenaga Pengajar dalam Memberikan Penjelasan	4,33	Sangat Setuju
2	Empati Tenaga Pengajar Terhadap Kelemahan Peserta Bimbingan	3,55	Setuju
3	Kesedian Tenaga Pengajar Memberikan Pelajaran di Luar Waktu Bimbingan	3,57	Setuju
4	Keadilan Tenaga Pengajar dalam Memberikan Bimbingan Belajar	3,80	Setuju
5	Kepedulian Tenaga Pengajar Terhadap Masukan	3,79	Setuju

Berdasarkan hasil pada Tabel 5, jawaban peserta bimbingan yaitu sebesar 3,55, 3,57, 3,80 dan 3,79 di mana angka tersebut berada pada rentang 3,40-4,19 yang berarti penilaian setuju. Sedangkan pertanyaan mengenai kesabaran tenaga pengajar dalam memberikan penjelasan memperoleh jawaban sebesar 4,33 yang berada pada rentang 4,20-5,00 yang berarti penilaian sangat setuju.

PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pada pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan dalam kategori baik. Meskipun pelayanan yang diberikan bimbingan belajar Ganesha, Unit Operasi Sultan Abdurrahaman di Pontianak sudah sesuai dengan harapan peserta bimbingan. Namun bimbingan belajar masih perlu mengevaluasi untuk meningkatkan kebijakan yang lebih kreatif dan inovatif terhadap pelayanan yang diberikan mengingat persaingan semakin kuat.

2. Saran-saran

Sebaiknya pihak bimbingan belajar Ganesha, Unit Operasi Sultan Abdurrahaman di Pontianak menyediakan kotak saran untuk menampung permasalahan dari peserta bimbingan yang merasa pelayanan yang diberikan oleh pihak bimbingan belajar masih kurang dan bimbingan belajar sebaiknya memperbaiki kekurang waktu belajar dengan cara mengefisiensikan dan mengefektifkan cara belajar, sehingga waktu belajar 90 menit

setiap pertemuan dapat memenuhi kebutuhan untuk memperoleh pendidikan yang cukup.

DAFTAR PUSTAKA

Athoillah, Anton. *Dasar-dasar Manajeman*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2010.

Gaspersz, Viencent. *Manajeman Kualitas Dalam Industri Jasa*, Cet. kedua. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2002.

Kotler, Philip, dan Gary Armstrong. *Prinsip-prinsip Pemasaran* (judul asli: *Principles Of Marketing*, Twelfth Edition), edisi kedua belas, jilid 1. Penerjemah Bob Sabran. Jakarta: Erlangga, 2006.

Lupiyoadi, Rambat, dan A. Hamdani: *Manajeman Pemasaran Jasa*. Jakarta: Selemba Empat, 2006.

Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia, 2005.

_____. *Pemasaran Jasa*, edisi petama, Cet. kedua. Malang: Bayumedia, 2006.

