

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Pendidikan dipercaya sebagai alat strategis meningkatkan taraf hidup manusia. Melalui pendidikan, manusia menjadi cerdas, memiliki kemampuan atau skill, sikap hidup yang baik, sehingga dapat bergaul dengan baik di masyarakat. Pendidikan menjadi investasi yang memberi keuntungan sosial dan pribadi yang menjadikan bangsa bermartabat dan individunya menjadi manusia yang memiliki derajat (Engkoswara dan Komariah, 2010:1).

Menurut UNESCO (*United Nations, Educational, Scientific and Cultural Organization*) dalam upaya meningkatkan kualitas suatu bangsa, tidak ada cara lain kecuali melalui peningkatan mutu pendidikan. Perserikatan bangsa-bangsa (PBB) melalui lembaga UNESCO mencanangkan empat pilar pendidikan baik untuk masa sekarang maupun untuk masa depan, yakni : (1) *learning to know* (penguasaan yang dalam dan luas pada bidang ilmu tertentu), (2) *learning to do* (belajar untuk mengaplikasikan ilmu, bekerjasama dalam team, belajar memecahkan masalah dalam berbagai situasi, belajar berkarya atau mengaplikasikan ilmu yang didapat oleh siswa), (3) *learning to be* (belajar untuk dapat mandiri, menjadi orang yang bertanggungjawab untuk mewujudkan tujuan bersama), (4) *learning to live together* (belajar memahami dan menghargai orang lain, sejarah mereka dan nilai-nilai agamanya). Keempat pilar pendidikan tersebut menggabungkan tujuan-tujuan *intelligence quotient (IQ)*, *emotional quotient (EQ)*, dan *spiritual quotient (SQ)*.

Pendidikan dalam kondisi krisis multidimensi yang berkepanjangan, telah menarik perhatian berbagai pihak dan bergeser menjadi salah satu pos pengeluaran yang semakin besar sehingga memberatkan sebagian besar anggota masyarakat. Bermunculnya lembaga bimbingan belajar baru menimbulkan fenomena dalam dunia kependidikan. Bentuk dan pendekatan

yang digunakan dalam pendidikan semakin berkembang dan kompleks. Tidak hanya pemain-pemain lama yang mengembangkan sekolah, namun juga dari pelaku usaha non kependidikan dan bahkan penyelenggara pendidikan dari luar negeri (Sumurung, 2005:109).

Menurut Wijaya (2008 : 42) dewasa ini, persaingan antar lembaga bimbingan belajar semakin atraktif. Pemasaran untuk lembaga bimbingan belajar mutlak diperlukan. Lembaga bimbingan belajar sebagai lembaga penyedia jasa pendidikan perlu belajar dan memiliki inisiatif untuk meningkatkan kepuasan pelanggan (siswa), karena pendidikan merupakan proses sirkuler yang saling mempengaruhi dan berkelanjutan. Oleh karena itu, diperlukan strategi pemasaran jasa pendidikan untuk memenangkan kompetisi antar lembaga untuk meningkatkan akselerasi peningkatan kualitas dan profesionalisme manajemen lembaga bimbingan belajar tersebut.

Saat ini istilah efektif dan efisien merupakan istilah yang sering digunakan pada pola yang semakin ketat. Tidak terkecuali dunia pendidikan termasuk lembaga bimbingan belajar merasakan tuntutan kondisi tersebut. Banyak perubahan yang harus dilakukan khususnya menyangkut pola-pola manajemen lembaga selama ini. Bimbingan belajar sebagai lembaga penyedia jasa pendidikan perlu belajar dan memiliki inisiatif untuk semakin meningkatkan kepuasan pelanggan, karena pendidikan merupakan proses yang sirkuler yang saling mempengaruhi dan berkelanjutan. Inisiatif sekolah dimulai dari mencari tahu (riset pasar) kondisi pasar pendidikan, dari berbagai macam segmen yang ada di pasar. Selanjutnya bimbingan belajar menetapkan strategi pemasarannya yang sesuai dengan pasar sasaran (Sumurung, 2005:108).

Menurut Wijaya (2008:42) pemasaran untuk lembaga bimbingan belajar mutlak diperlukan. Lembaga bimbingan belajar perlu meyakinkan masyarakat dan “pelanggan” bahwa layanan jasa pendidikan sungguh relevan dengan kebutuhan masyarakat. Lembaga bimbingan belajar perlu melakukan kegiatan pemasaran agar jenis dan macam pendidikan dapat dikenal dan dimengerti secara luas oleh masyarakat. Keempat, agar eksistensi lembaga

pendidikan tidak ditinggalkan oleh masyarakat luas serta “pelanggan potensial”. Kegiatan pemasaran bukan sekedar kegiatan bisnis agar lembaga-lembaga pendidikan mendapat peserta didik, melainkan juga merupakan bentuk tanggungjawab kepada masyarakat luas.

Pendidikan merupakan jasa yang dalam hal ini adalah jasa yang diberikan oleh pihak pengelola jasa pendidikan kepada pihak yang menerima secara langsung sesuai dengan standar mutu tertentu. Kualitas dari jasa dalam artian relatif adalah kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan pihak-pihak yang memerlukan dan kepentingan dengan jasa tersebut.

Semakin dengan bertumbuhnya lembaga pendidikan dan keterampilan, yang menawarkan berbagai bidang pendidikan dan keterampilan tentunya akan mengakibatkan semakin tajamnya persaingan diantara jasa pendidikan sehingga diperlukan berbagai upaya agar tetap mampu bersaing dan eksis ditengah ketatnya persaingan. Lembaga penyedia jasa harus selalu memperhatikan dan menjadi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumennya.

Lembaga pendidikan masa kini banyak mengambil konsep-konsep ilmu ekonomi dan bisnis. Diambilnya pandangan ahli ekonomi dan bisnis ini, karena adanya kesamaan pendekatan, yaitu ahli ekonomi dan administrator dua-duanya berhubungan dengan decision making, yang pertama secara teoritik dan yang ke dua secara praktis. Perbedaannya yang menyolok ialah ahli ekonomi menyatakan bahwa income sebagai outcome pendidikan, sedangkan educator menekankan banyak pertimbangan lain dalam apa yang di sebut outcome pendidikan itu (Hendra Hadiwijaya, 2011)

Demikian pula halnya mikro ekonomi banyak diterapkan dalam administrasi pendidikan, seperti analisa cost benefit ratio, rate of return, financial management, human resources, marketing management, satisfaction, kualitas pendidikan, lembaga pendidikan sebagai produsen jasa pendidikan, competitive advantage dari sebuah lembaga pendidikan, positioning, segmentation calon siswa, kreativitas, inovatif, produktif, kebanyakan konsep ini berasal dari bisnis ekonomi. Konsep-konsep ini

diterapkan dalam dunia pendidikan, untuk menjadi bahan memperkuat akuntabilitas lembaga pendidikan terhadap masyarakat. Masyarakat selalu menginginkan nilai tambah, dan Total Quality Management dari pihak lembaga, agar semua transparan, apa yang dilakukan para pimpinan sekolah dan guru di belakang pintu sekolah (Buchori Alma, 2005)

Searah perkembangan zaman, dalam pengelolaannya lembaga pendidikan dituntut untuk selalu mencermati terhadap perkembangan yang ada diluar atau di lembaga yang lain, sehingga pada taraf berikutnya timbul pembagian tugas dan peran antara beberapa lembaga pendidikan secara fungsional sesuai dengan visi dan misinya. Kemampuan dalam mengelola lembaga merupakan konsep pengembangan yang memihak terhadap pelaku pendidikan. pencapaian mutu hidup yang tinggi dengan pengelolaan lembaga melalui manajemen corporative

Zeithaml dan Bitner (1996) menjelaskan bahwa kualitas layanan dapat dilihat dari lima dimensi, yaitu (1) *tangibles* atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, (2) *reliability* yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan secara akurat dan memuaskan, (3) *responsiveness* yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat atau responsif dan tepat kepada pelanggan, (4) *assurance* atau jaminan dan kepastian, (5) *empathy* yaitu perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan.

Kualitas jasa atau pelayanan yang dirasakan oleh konsumen dapat menjadi 3 kriteria kualitas jasa/pelayanan dari persepsi konsumen yaitu :

1. *Unacceptable quality* ( $ES > PS$ ) yaitu harapan konsumen atas jasa/pelayanan (*expected service*) lebih besar dari jasa/pelayanan yang dirasakan konsumen (*percieved service*), maka dinilai kualitas jasa/pelayanan rendah atau tidak dapat diterima.
2. *Satisfactory quality* ( $ES = PS$ ) yaitu ketika harapan konsumen atas jasa/pelayanan (*expected service*) sama dengan kualitas jasa/pelayanan

yang dirasakan konsumen (*percieved service*), maka dinilai kualitas jasa/pelayanan memuaskan atau dapat diterina.

3. *Ideal quality* ( $ES < PS$ ) yaitu ketika harapan konsumen atas jasa/pelayanan (*expected service*) lebih kecil dari kualitas jasa/pelayanan yang dirasakan konsumen (*percieved service*), maka dinilai kualitas jasa/pelayanan sangat memuaskan atau kualitas ideal pelayanan (Satriatama, 2008).

Dalam penelitian ini lembaga bimbingan Ganesha Operation dipilih sebagai objek dalam penelitian ini karena berdasarkan survei Majalah SWA, tercatat bahwa Ganesha Operation merupakan bimbingan belajar dengan jumlah siswa terbanyak se-Indonesia. Bimbingan Belajar Ganesha Operation merupakan salah satu organisasi yang bergerak dalam bidang usaha pelayanan jasa pendidikan, yang melaksanakan kegiatan bimbingan belajar bagi siswa, dalam usaha meningkatkan pengetahuan guna mencapai prestasi belajar yang terbaik. Bimbingan belajar Ganesha Operation berkantor pusat di Jln. Sumatera No.35 Telp. (022) 4204535-Faks 4233532 Bandung. Bimbingan belajar Ganesha Operation didirikan pada tahun 1984, dengan misi adalah sebagai berikut:

1. Menjadi wadah pengkajian dan pengembangan ilmu pengetahuan dasar (*basic sciense*).

Sebagai wadah pengkajian dan pengembangan ilmu pengetahuan, bimbingan belajar Ganesha Operation mempunyai komitmen total inovasi dan kreativitas. Artinya bimbingan belajar Ganesha Operation mempunyai prinsip melakukan perbaikan dan perubahan cara belajar dalam usaha meningkatkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan dengan kreatif.

2. Memberikan metode yang unik dan unggul.

Bimbingan belajar Ganesha Operation dalam malakukan kegiatannya, yaitu membimbing siswa-siswa dilakukan dengan unik, artinya cenderung tidak sama dengan kegiatan bimbingan belajar yang dilakukan

oleh organisasi lain, dan berusaha menciptakan siswa-siswa yang unggul, artinya mampu bersaing.

3. Mewujudkan kepuasan siswa (*student satisfaction*).

Bimbingan belajar Ganesha Operation berusaha memuaskan para siswa yang dibimbingnya, dengan cara menerapkan bimbingan yang efektif, sehingga siswa yang mengikuti bimbingan belajar pada Ganesha Operation mempunyai keunggulan bersaing dengan siswa pada bimbingan belajar yang lain, serta keunggulan dalam prestasi.

Meskipun pada awalnya hingga tahun 1992 Ganesha Operation hanya ada di Bandung, namun pada tahun 1993 dibuka cabang pertama di Denpasar. Dan pengembangan secara serius dilakukan mulai tahun 1995. Sejak itu pertumbuhan cabang-cabang Ganesha Operation benar-benar tidak terbendung. Image Ganesha Operation yang sangat kuat telah merambah ke seluruh Nusantara sehingga setiap cabang baru dibuka langsung diserbu oleh para siswa. Kalau pada saat pertama kali berdiri siswa Ganesha Operation masih sedikit dan hanya mencakup program kelas 3 SMA, kemudian dari tahun ke tahun jumlah siswa Ganesha Operation terus bertambah. Pada saat ini untuk 1 (satu) tahun pelajaran jumlah siswa Ganesha Operation dapat mencapai sekitar 150.000 (seratus lima puluh ribu) siswa, suatu jumlah yang sangat besar. Khusus untuk kelas 3 SMA, Ganesha Operation berhasil meluluskan lebih dari 10.000 siswanya setiap tahun diberbagai PTN terkemuka di Indonesia melalui SNMPTN. Itulah mengapa reputasi Ganesha Operation begitu spektakuler.

Penelitian ini perlu dilakukan untuk mendapatkan sumber informasi mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa bimbingan belajar di Ganesha Operation Surakarta ".

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *Unacceptable quality* berpengaruh terhadap kepuasan siswa bimbingan belajar di Ganesha Operation Surakarta?
2. Apakah *Satisfactory quality* berpengaruh terhadap kepuasan siswa bimbingan belajar di Ganesha Operation Surakarta?
3. Apakah *Ideal quality* berpengaruh terhadap kepuasan siswa bimbingan belajar di Ganesha Operation Surakarta?
4. Apakah *Unacceptable quality*, *Satisfactory quality* dan *Ideal quality* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan siswa bimbingan belajar di Ganesha Operation Surakarta?

### C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan pada perumusan masalah di atas maka tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui *Unacceptable quality* berpengaruh terhadap kepuasan siswa bimbingan belajar di Ganesha Operation Surakarta.
2. Untuk mengetahui *Satisfactory quality* berpengaruh terhadap kepuasan siswa bimbingan belajar di Ganesha Operation Surakarta.
3. Untuk mengetahui *Ideal quality* berpengaruh terhadap kepuasan siswa bimbingan belajar di Ganesha Operation Surakarta.
4. Untuk mengetahui *Unacceptable quality*, *Satisfactory quality* dan *Ideal quality* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan siswa bimbingan belajar di Ganesha Operation Surakarta.

### D. MANFAAT PENELITIAN

Sejalan dengan tujuan penelitian di atas, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan dan manfaat berupa :

1. Manfaat Teoritis
  - a. Bagi Peneliti  
Dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa bimbingan belajar di Ganesha Operation Surakarta.

b. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan serta sebagai bahan masukkan dibidang penelitian yang sejenis.

2. Manfaat Praktis

Dapat memberikan informasi kepada pihak-pihak yang membutuhkan dan dapat sebagai bahan masukkan informasi tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa bimbingan belajar di Ganesha Operation Surakarta.