

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Definisi Analisis**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, “Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya”.

Menurut Wiradi (2006:103) “Analisis adalah aktivitas yang memuat sejumlah kegiatan seperti menguasai, membedakan, memilah sesuatu untuk di golongankan dan di kelompokkan kembali menurut kriteria tertentu kemudian dicari kaitannya dan di tafsirkan maknanya”.

Menurut Abdul Majid (2013:54) “Analisis adalah kemampuan menguraikan satuan menjadi unit-unit yang terpisah, membagi satuan menjadi sub-sub atau bagian, membedakan antara dua yang sama, dan mengenai perbedaan”.

Menurut Nana Sudjana (2016:27) menyatakan “Analisis adalah usaha memilah suatu integritas menjadi unsur- unsur atau bagian-bagian sehingga jelas hierarkinya dan susunannya”.

Menurut Harahap dalam (Azwar, 2019), “Analisis adalah memecahkan atau menguraikan sesuatu unit menjadi unit terkecil”.

Dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa analisis adalah suatu kegiatan yang dapat berupa pemeriksaan yang teliti, penyelidikan, pengumpulan data, pengolahan, analisa dan penyajian data yang dilakukan secara sistematis dan objektif untuk memecahkan suatu persoalan.

#### **2.2 Kualitas Pelayanan**

##### **2.2.1 Pengertian Kualitas**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, “Kualitas berarti tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan); atau mutu”

Menurut Wijaya (2011:11) mendefinisikan “Kualitas sebagai keseluruhan gabungan karakteristik produk dan jasa yang dihasilkan dari pemasaran, rekayasa, produksi, dan pemeliharaan yang membuat produk dan jasa tersebut dapat digunakan memenuhi harapan pelanggan dan konsumen”.

Menurut Goetsch dan David (dalam Tjiptono, 2017:152) “Kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang melebihi atau memenuhi harapan”.

Dari beberapa pengertian kualitas di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah gabungan karakteristik produk dan jasa yang mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dalam usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

### 2.2.2 Pengertian Pelayanan

Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan merupakan usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan apa yang diperlukan seseorang.

Menurut Kasmir (2017:47) “Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Menurut Kotler (2008:66) “*Service* atau layanan adalah bentuk produk yang terdiri dari aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual dan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan akan sesuatu”.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terdiri dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Sinambela, 2008:5).

Di bidang manajemen, beberapa pakar menguraikan kata “*SERVICE*” sebagai berikut (Iqbal 2004):

1. *Self Awareness and Self Esteem*

Menanamkan kesadaran diri bahwa melayani adalah tugas yang harus dilaksanakan dengan menjaga martabat diri dan pihak lain yang dilayani.

2. *Empathy and Enthusiasm*

Mengetengahkan empati dan melayani pelanggan dengan penuh kegairahan.

3. *Reform*

Berusaha untuk selalu memperbaiki pelayanan.

4. *Vision and Victory*

Berpandangan ke masa depan dan memberikan layanan yang baik untuk memenangkan semua pihak.

5. *Initiative and Impressive*

Memberikan layanan dengan penuh inisiatif dan mengesankan pihak yang dilayani.

6. *Care and Cooperative*

Menunjukkan perhatian kepada pelanggan dan membina kerja sama yang baik.

7. *Empowerment and Evaluation*

Memberdayakan diri secara terarah dan selalu mengevaluasi setiap tindakan yang telah dilakukan.

Pelayanan adalah kunci utama untuk mencapai keberhasilan dalam berbagai aspek usaha atau aktivitas bisnis yang bergerak di bidang jasa (Batinggi dan Badu, 2009)

Berdasarkan Pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa “Pelayanan (*service*) secara umum merupakan setiap kegiatan yang dilaksanakan suatu organisasi menyangkut kebutuhan pihak lain untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan/konsumen”.

### 2.2.3 Definisi Kualitas Pelayanan

Menurut Arianto (2018:83) “Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai sesuatu yang berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan”.

Menurut Rusydi (2017:39) “Kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang

bermutu dibandingkan dengan pesaingnya”.

Lewis dan Booms (dalam Tjiptono 2017:142) mengemukakan bahwa kualitas layanan bisa diartikan sebagai tolak ukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi atau harapan dari pelanggan.

Berdasarkan definisi-definisi tentang kualitas layanan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa “Kualitas layanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh suatu organisasi guna memenuhi harapan konsumen lewat pelayanan yang diberikan”.

### 2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1990) dalam Hardiyansyah (2011:42) menyederhanakan *SERVQUAL* (*Service Quality*) atau kualitas pelayanan menjadi lima dimensi, yaitu:

*(1) Tangibles. Appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials; (2) Reliability. Ability to perform the promised service dependably and accurately; (3) Responsiveness. Willingness to help customers and provide prompt service; (4) Assurance. Knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence; and (5) Empathy. The firm provides care and individualized attention to its customers.*

Dari pendapat di atas dapat dipahami bahwa *Service Quality* (*Servqual*) atau kualitas layanan, ada lima dimensi yaitu:

(1) *tangibles*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi; (2) *reability*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu dan memuaskan; (3) *responsiveness*, kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap; (4) *assurance*, mencakup kemampuan, kesopanan, bebas dari bahaya resiko atau keraguan; (5) *emphaty*, yaitu mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Untuk lebih jelasnya menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1990) dalam Hardiansyah (2011:41) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati).

Masing-masing dimensi kualitas pelayanan ini memiliki indikator sebagai berikut:

1. Untuk dimensi *Tangible* (Berwujud), terdiri atas indikator:
  - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
  - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
  - c. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
  - d. Kemudahan proses dan akses layanan
  - e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. Untuk dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:
  - a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
  - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
  - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
  - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. Untuk dimensi *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan), terdiri atas indikator:
  - a. Merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
  - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat
  - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
  - d. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. Untuk dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:
  - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
  - b. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
  - c. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. Untuk dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator:
  - a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
  - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
  - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun

- d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda- bedakan)
- e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Penilaian terhadap kualitas pelayanan dengan model *ServQual* (*Service Quality*) atau kualitas layanan dilakukan dengan cara membandingkan harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima masyarakat/konsumen. Jika kenyataannya besar dan harapan kecil maka pelayanannya dianggap berkualitas. Namun sebaliknya jika kenyataannya kecil dan harapannya besar maka pelayanannya dianggap tidak berkualitas.

## **2.4 Kualitas Layanan di Bidang Jasa Pendidikan**

### **2.4.1 Jasa Pendidikan**

Sekolah merupakan organisasi nirlaba yang menyediakan jasa pendidikan. Bentuk layanan dalam bidang pendidikan yaitu berupa jasa.

Menurut Abdurrahman (2015: 103) “Jasa merupakan setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”.

Selain itu, menurut Tjiptono (2017: 165) “Jasa merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual”.

Berdasarkan tujuannya organisasi, Menurut Lovelock dalam (Tjiptono, 2017 : 176) “Jasa/layanan dapat diklasifikasikan menjadi dua, yaitu: commercial service atau profit service (misalnya jasa penerbangan, persewaan mobil, biro iklan, dan hotel) dan non-profit service (seperti sekolah, yayasan dana bantuan, panti asuhan, panti wreda, instansi pemerintah, perpustakaan umum, dan museum)”.

### **2.4.2 Karakteristik Pelayanan Jasa**

Setiyaningrum, dkk (2015: 285-286) berpendapat bahwa karakteristik pelayanan khusus jasa adalah sebagai berikut:

#### **1. *Intangible*/Tidak Berwujud**

Jasa bersifat tidak berwujud. Sebuah barang tersusun dari materi berwujud, sedangkan jasa merupakan kinerja yang tidak memiliki wujud yang solid. Jasa tidak dapat dilihat dan dirasakan.

## 2. *Inseparability*/Tidak Dapat Dipisahkan

Sebagian jasa memiliki sifat tidak terpisahkan antara produk dan konsumsi jasa secara live, seperti sebuah konser musik. Contohnya, ketika penyedia jasa memainkan musik, saat itu pula konsumen mengonsumsi atau menikmati musik.

## 3. *Variability*/Bervariasi

Kualitas jasa lebih bervariasi dibandingkan dengan barang karena bersifat inseparable dan life performance, berbagai faktor dapat menyebabkan kualitas jasa bervariasi. Personel jasa yang berbeda, outlet jasa yang berbeda, dan waktu pemakaian yang berbeda dapat menyebabkan variasi dalam kualitas jasa tersebut.

## 4. *Perishability*/Tidak Dapat Disimpan

Jasa bersifat tidak dapat disimpan. Kapasitas jasa yang tersedia bersifat sensitif terhadap perubahan waktu oleh karena itu kapasitas jasa yang tidak terpakai akan hilang seiring berjalannya waktu. Oleh karena itu, kapasitas jasa yang tidak terpakai akan hilang seiring berjalannya waktu.

## 5. *Difficult to understand*/Sulit Dipahami

Jasa cenderung sulit dipahami. Beberapa jasa melalui tahapan-tahapan yang rumit dan tidak mudah dimengerti. Tindakan operasi, penyusunan laporan keuangan, dan hypotherapy adalah contoh jasa yang kompleks dan sulit dipahami.

### 2.4.3 Kualitas Pelayanan di Bidang Pendidikan

Dalam Kepmendiknas tentang standar pelayanan minimal (SPM) bidang pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP)/ Madrasah Tsanawiyah (MTs) 129a/U/2004, terdiri atas:

1. 90 persen anak dalam kelompok usia 13 -15 tahun bersekolah di SMP/MTs.
2. Angka Putus Sekolah (APS) tidak melebihi 1 persen dari

jumlah siswa yang ber-sekolah.

3. 90 persen sekolah memiliki sarana dan prasarana minimal sesuai dengan standar teknis yang ditetapkan secara nasional.
4. 80 persen sekolah memiliki tenaga kependidikan non guru untuk melaksanakan tugas administrasi dan kegiatan non mengajar lainnya.
5. 90 persen dari jumlah guru SMP yang diperlukan terpenuhi.
6. 90 persen guru SMP/MTs memiliki kualifikasi, sesuai dengan kompetensi yang ditetapkan secara nasional.
7. 100 persen siswa memiliki buku pelajaran yang lengkap setiap mata pelajaran.
8. Jumlah siswa SMP/MTs per kelas antara 30 – 40 siswa.
9. 90 persen dari siswa yang mengikuti uji sampel mutu pendidikan standar nasional mencapai nilai “memuaskan” dalam mata pelajaran Bahasa Indonesia, Bahasa Inggris, Matematika, IPA, dan IPS di kelas I dan II.
10. 70 persen dari lulusan SMP/ MTs melanjutkan ke Sekolah Menengah Atas (SMA)/ Madrasah Aliyah (MA)/ Sekolah Menengah Kejuruan (SMK).

Standar Pelayanan Minimal (SPM) Penyelenggaraan Persekolah Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah merupakan spesifikasi teknis sebagai patokan pelayanan minimal yang wajib dilakukan dalam menyelenggarakan kegiatan persekolah dibidang pendidikan agar kegiatan pelayanan persekolah kepada masyarakat dibidang pendidikan dapat mencapai hasil sesuai indikator yang ditentukan. Berdasarkan Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal (SPM) penyelenggaraan Persekolah Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah Depdiknas Tahun 2004, bahwa fasilitas sekolah menengah atas yang harus tersedia adalah sebagai berikut:



## 1. Lahan

Jenis lahan yang digunakan antara lain adalah:

- a. Lahan terbangun adalah lahan yang di atasnya berisikan bangunan.
- b. Lahan terbuka adalah lahan yang belum ada bangunan di atasnya, termasuk taman, plaza, selasar dan lapangan.
- c. Lahan kegiatan praktik adalah lahan yang diperuntukkan untuk pelaksanaan kegiatan praktik.
- d. Lahan pengembangan adalah lahan yang diperlukan untuk kebutuhan pengembangan bangunan, kegiatan praktik dan perumahan.

## 2. Ruang

Secara umum, jenis ruang ditinjau dari fungsinya dapat dikelompokkan dalam ruang pendidikan, ruang administrasi, dan ruang penunjang.

### a. Ruang pendidikan

Ruang pendidikan berfungsi untuk menampung proses belajar mengajar teori dan praktik, antara lain:

- (1) Ruang teori
- (2) Ruang laboratorium
- (3) Ruang olahraga
- (4) Ruang perpustakaan
- (5) Ruang kesenian
- (6) Ruang ketrampilan

### b. Ruang administrasi

Ruang administrasi berfungsi untuk melaksanakan berbagai kegiatan kantor atau administrasi. Ruang administrasi terdiri atas:

- (1) Ruang kepala sekolah
- (2) Ruang wakil kepala sekolah

- (3) Ruang guru
- (4) Ruang produksi atau penggandaan
- (5) Ruang tata usaha

c. Ruang penunjang

Ruang penunjang berfungsi untuk menampung kegiatan yang mendukung PBM, antara lain:

- (1) ruang ibadah
- (2) ruang koperasi sekolah
- (3) ruang OSIS, pramuka, PMR
- (4) ruang bimbingan
- (5) ruang serba guna (umum)
- (6) ruang kamar mandi (WC)
- (7) ruang UKS

3. Perabot

Secara umum, perabot sekolah mendukung tiga fungsi utama sekolah, yaitu Perabot Secara umum, perabot sekolah mendukung tiga fungsi utama sekolah, yaitu fungsi pendidikan, fungsi administrasi, dan fungsi penunjang. Jenis perabot sekolah dikelompokkan sebagai perabot pendidikan, perabot administrasi, dan perabot penunjang.

4. Alat dan media pendidikan

Setiap SMP/MTs memiliki alat pendidikan sekurang-kurangnya, berupa:

- a) Alat peraga (praktik bidang studi IPA).
- b) Alat peraga (praktik bidang IPS).
- c) Alat peraga (praktik bidang studi matematika).
- d) Alat peraga (praktik bidang ketrampilan).
- e) Media pengajaran mata pelajaran lain.

Setiap sekolah harus menyediakan:

- a) Buku pelajaran pokok.
- b) Buku pelajaran pelengkap.

- c) Buku bacaan.
- d) Buku sumber (referensi).

#### 5. Pelanggan

Ada dua aspek dalam pelanggan pendidikan, yaitu pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan internal meliputi guru, dan staf pendidikan lainnya. Pelanggan eksternal ada tiga kelompok, yaitu pelanggan eksternal primer, pelanggan sekunder, pelanggan tersier. Pelanggan eksternal primer adalah peserta didik. Pelanggan eksternal sekunder adalah orang tua dan para pemimpin pemerintahan. Pelanggan eksternal tersier adalah pasar kerja, pemerintah dan masyarakat luas. Kepuasan pelanggan (siswa) merupakan jasa bagi lembaga sekolah, jika pelayanan proses belajar mengajar yang diterima cocok dengan apa yang diharapkan oleh siswa maka siswa akan merasa puas, tetapi jika pelayanan yang diterima tidak sesuai, maka siswa akan merasa tidak puas.