

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Pemilihan Judul

Dunia pendidikan yang terus berkembang seperti sekarang ini, telah mendorong dan memotivasi orang tua dan murid untuk memberikan pendidikan yang terbaik yang didapat dari dalam maupun luar sekolah. Perubahan pola pendidikan yang begitu cepat dan silih berganti serta globalisasi mendorong munculnya inovasi baru guna menunjang sistem pendidikan di Indonesia. Peran seorang anak sebagai murid yang merasakan bagaimana sulitnya dunia pendidikan yang terus berganti, seharusnya mendapat perhatian khusus dalam proses belajar.

Ada dua faktor yang mempengaruhi anak dalam menerima materi dalam proses belajar di sekolah, diantaranya faktor internal seperti kurangnya perhatian orang tua maupun guru, tidak tercukupi gizi sang anak sehingga pada saat proses belajar sang anak merasa kurang konsentrasi, sedangkan faktor eksternal nya adalah cara mengajar guru di sekolah yang kurang dipahami, kondisi belajar yang kurang kondusif sehingga tidak membuat konsentrasi belajar anak terpecah (Mira, 2012:1).

Sebagian dari orang tua mengatasi kurangnya pembelajaran di sekolah dengan memberikan pembelajaran tambahan kepada anak ke lembaga pendidikan non formal. Hal ini mendorong banyak bermunculannya berbagai lembaga-lembaga non formal, misalnya kursus-kursus bahasa inggris, MIPA, computer dan sebagainya. Semua ini merupakan langkah bagi orang tua untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan anak dalam menambah pembelajaran. Kondisi ini akan menimbulkan persaingan yang ketat antar lembaga satu dengan lembaga lainnya dan menjadi tantangan serta ancaman agar dapat memenangkan persaingan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaannya.

Lembaga non formal harus mampu untuk mendapatkan pangsa pasarnya atau paling tidak bertahan hidup dan peka terhadap setiap perubahan yang terjadi. Serta menempatkan perhatian kepada kepuasan dan ketidakpuasan siswa

sebagai tujuan utamanya. Meningkatnya persaingan dan jumlah pesaing juga menuntut setiap lembaga untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan siswa serta berusaha memenuhi apa yang mereka harapkan dengan cara yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan para pesaing.

Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas lembaga adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan kualitas yang tidak hanya dilihat dari sumber daya manusianya saja namun juga fasilitas yang memadai dan peralatan yang dimiliki lembaga kursus sebagai penunjang pelaksanaan dari pelayanan tersebut. Tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sehingga dapat menghasilkan nilai tambah bagi lembaga. Kualitas pelayanan yang baik harusnya memiliki pendekatan lima dimensi yaitu bukti fisik (*Tangibles*) seperti memiliki sarana parkir yang aman, kelengkapan material pengajar, Keandalan (*Reliability*) memiliki tenaga pengajar yang mengajar sesuai bidang keahlian, Ketanggapan atau Daya Tanggap (*Responsiveness*) tanggap dalam mendengar keluhan siswa, Jaminan (*Assurance*) jaminan mendapat pelayanan yang terbaik dan Empati (*Emphaty*) sikap terhadap sesama. Melalui pendekatan lima dimensi kualitas pelayanan tersebut keandalan merupakan salah satu hal penting yang mendasari apakah suatu pelayanan telah dapat dikatakan berkualitas atau belum dan memuaskan para siswa atau belum.

Kualitas pelayanan ini memiliki pengaruh terhadap kepuasan belajar siswa dalam memilih lembaga pembelajaran yang diinginkan, tanpa adanya kualitas pelayanan yang baik pada suatu bisnis yang bergerak di bidang jasa, maka konsumen yang merupakan siswa tidak akan merasa puas. Sehingga dampak negatif akan muncul terhadap lembaga pendidikan jasa kursus. Selain itu, lembaga pendidikan non formal harus memiliki keandalan pengajar dalam menjalankan proses belajar mengajar siswa sehingga akan memberikan kepuasan bagi para siswanya. Siswa yang merasa kecewa karena menganggap kurangnya keandalan pengajar dalam hal mengajar di dalam kelas akan dirasakan oleh sang siswa. Hal itu membuat siswa tidak betah dalam proses belajar dan melakukan

kegiatan lain selain belajar seperti bermain di kelas dan mengobrol sesama siswa lain. Siswa juga akan menceritakan pengalamannya kepada orang terdekat seperti teman, saudara, sehingga dapat menyebabkan citra dan nama baik suatu lembaga kursus menjadi buruk di mata calon siswa. Sedangkan, apabila siswa telah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, siswa akan memberikan keuntungan bagi lembaga seperti mengajak orang terdekat untuk ikut les di tempat tersebut, sebagai contoh dan daya tarik sebagai iklan dalam hal promosi.

Pelayanan yang handal (realibility) ditentukan oleh kemampuan penyedia jasa dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan. Pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan janji menandakan kinerja penyedia jasa pendidikan yang mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan konsumen sebagai siswa. Lembaga pendidikan seharusnya dapat memberikan pelayanan kehandalan kepada siswa berupa ketepatan waktu kedatangan pengajar datang serta memulai serta mengakhiri proses belajar. Pengajar harus mampu memberikan pelajaran dengan jelas dan mudah dimengerti, keakuratan dan ketelitian dalam mengajar. Pengajar selalu mengutamakan kepentingan belajar siswa, pengajar dan petugas mampu menanggapi dan menjawab komplain ataupun pertanyaan siswa. Namun demikian masih terdapat lembaga pendidikan yang belum memberikan pelayanan yang handal kepada siswa secara maksimal. Hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan siswa/konsumen dalam menerima pelajaran. Selain itu, variabel dari kehandalan tenaga pengajar seperti ketepatan waktu pengajar datang, pelayanan dan sikap simpatik terhadap siswa harus dilakukan secara optimal dan efektif.

Lembaga pendidikan Global Sriwijaya Mandiri atau yang sering dikenal Lemabaga Pendidikan (GSM) merupakan salah satu Lembaga pendidikan yang berada di Palembang. Di Palembang sendiri khususnya di daerah Plaju terdapat beberapa lembaga pendidikan lainnya seperti Lembaga Pendidikan Medica, Lembaga Pendidikan Ganesha Operation (GO), Lembaga Pendidikan Primagama, Lembaga Pendidikan Hasanah. Ini menjadikan faktor selama menjalankan usahanya lembaga pendidikan Global Sriwijaya Mandiri mengalami persaingan yang ketat, karena banyaknya pesaing yang turut ikut

meramaikan jenis pasar yang sama.

Lembaga pendidikan GSM Plaju berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumennya, seperti keramahan para staff dan pengajar, kebersihan baik di dalam maupun diluar kelas, peralatan yang ada di dalam kelas seperti (ac, whiteboard, dll).

Namun pada kenyataannya masih terdapat beberapa keluhan dari para siswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh para pengajar lembaga pendidikan GSM. Beberapa keluhan antara lainnya cara belajar yang kurang bervariasi sehingga siswa menjadi mudah jenuh, guru atau pengajar tidak selalu ada untuk bimbingan tugas atau pekerjaan rumah, penjelasan dari guru kurang dapat dipahami oleh siswa, pembelajaran yang berbeda dengan sekolah.

Data ini penulis dapatkan dari hasil penelitian awal di lembaga pendidikan GSM pada tanggal 11 Maret 2017 dengan melakukan tanya jawab dengan pegawai dan siswa.

Hal yang perlu dilakukan untuk tetap dapat mempertahankan para siswanya adalah dengan memberikan dan meningkatkan kepuasan belajar siswa. Kepuasan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi karena kepuasan merupakan ungkapan perasaan siswa setelah melakukan perbandingan antara jasa yang didapat dengan yang diharapkan atas jasa tersebut. (Syamsi, 2008:5).

Kepuasan adalah perasaan seseorang tentang rasa senang atau kecewa karena membandingkan antara kinerja anggapan produk atau hasil dalam hubungannya dengan ekspektasinya (Puspo dalam Kotler, 2009:410).

Dalam persaingan yang semakin ketat menyebabkan setiap lembaga harus menempatkan tujuan utama pada kepuasan siswa dengan memberikan nilai dan kepuasan siswa melalui penyampaian jasa yang berkualitas dengan memberikan apa yang dibutuhkan siswa dalam mendukung kepuasan belajar. Kepuasan siswa menjadikan salah satu tolak ukur kemajuan dan kemunduran Lembaga Pendidikan GSM Plaju. Perkembangan jumlah siswa Lembaga Pendidikan GSM Plaju selama 3 tahun terakhir mulai tahun 2014 sampai dengan Desember 2016 dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1
Jumlah Siswa LP GSM Palembang

No	Tahun	Keterangan		Jumlah
		SD	SMP	
1	2014	520	129	649
2	2015	185	185	370
3	2016	318	185	503

(Sumber: Staf Administrasi LPP GSM, 2017)

Berdasarkan hasil data yang telah diperoleh dari tahun 2014 sampai dengan Desember 2016 bahwa jumlah siswa LP GSM Palembang menunjukkan angka fluktuaktif, yang mana mengalami perubahan tidak pasti, dengan penurunan pada tahun 2015 dan terjadi kenaikan pada tahun 2016.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik membahas hal tersebut ke dalam laporan akhir yang berjudul “**Analisis Pengaruh Kehandalan Tenaga Pengajar Terhadap Kepuasan Belajar Siswa Pada Bimbel Gsm Plaju**”.

1.2 Perumusan Masalah

- a. Apakah variabel kehandalan tenaga pengajar berpengaruh terhadap kepuasan belajar siswa pada Lembaga Pendidikan GSM Plaju Palembang ?
- b. Dimensi kehandalan manakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan Belajar siswa pada Lembaga Pendidikan GSM Plaju Palembang ?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Mengingat luasnya permasalahan dan agar permasalahan yang akan diteliti dalam penyusunan laporan akhir ini tidak menyimpang dari permasalahan yang dibahas, maka penulis akan membatasi permasalahan hanya pada ketepatan waktu, pelayanan dan sikap simpatik tenaga pengajar terhadap kepuasan belajar siswa lembaga pendidikan GSM.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan

1.4.1 Tujuan Penulisan

Tujuan dari penulisan laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

- a) Untuk mengetahui apakah ketepatan waktu, pelayanan dan sikap simpatik pengajar dan lembaga berpengaruh terhadap kepuasan belajar siswa Pendidikan GSM
- b) Untuk mengetahui dimensi kehandalan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan belajar siswa pada Lembaga Pendidikan GSM Plaju.

1.4.2 Manfaat Penulisan

Manfaat dari penulisan Laporan Akhir ini adalah sebagai berikut:

a. Bagi Penulis

Penulisan Laporan Akhir ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis melalui pengalaman yang diperoleh selama melakukan penelitian di bidang pemasaran khususnya di mengenai kualitas pelayanan.

b. Bagi Lembaga

Dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan dan salah satu masukan bagi lembaga mengenai pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki lagi. Nantinya dapat membantu lembaga dalam menganalisis dan menentukan langkah-langkah apa saja yang akan dilakukan dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada bagian kehandalan sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik agar para siswa merasa sangat puas akan pelayanan yang diterimanya.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Lembaga Pendidikan GSM, yang berlokasi di Jalan DI Panjaitan Plaju. Objek dari penelitian ini adalah para siswa atau wali murid yang mendaftar pada lembaga ini. Penelitian ini meneliti tentang kualitas pelayanan khususnya pelayanan yang diberikan oleh Lembaga Pendidikan GSM.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan penulis dalam penulisan laporan akhir ini adalah menggunakan data primer dan data sekunder. Menurut Sugiyono (2015:308) terdapat dua jenis dan sumber data yaitu:

1. Data Primer

Data primer dimaksud disini merupakan data yang dikumpulkan oleh penulis sendiri langsung dari hasil pengamatan, wawancara langsung kepada pimpinan Lembaga Pendidikan GSM Plaju Palembang dan penyebaran daftar pertanyaan atau kuesioner kepada konsumen atau siswa Lembaga Pendidikan GSM Plaju Palembang

2. Data Sekunder

Data sekunder yang dimaksud adalah data yang sudah dikumpulkan, diolah dan disusun rapi oleh Lembaga Pendidikan GSM Plaju Palembang seperti jumlah siswa, jumlah tenaga pengajar dan lain sebagainya.

1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan penulis dalam mengumpulkan data dan informasi untuk penulisan laporan akhir adalah sebagai berikut:

1. Riset Lapangan (Observasi)

Riset lapangan adalah kegiatan pengumpulan data dan informasi penelitian secara langsung ke perusahaan. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam penelitiannya adalah sebagai berikut:

a. Wawancara (*interview*)

Penulis melakukan wawancara dengan pimpinan lembaga pendidikan GSM Plaju Palembang untuk mengetahui gambaran umum mengenai usaha yang telah didirikan,

b. Angket (Kuesioner)

Dalam hal ini respondennya adalah para siswa Lembaga Pendidikan GSM. Pertanyaan yang dibuat pada kuesioner berbentuk pertanyaan dan pernyataan yang berhubungan dengan dimensi kehandalan dari kualitas pelayanan.

2. Riset Kepustakaan

Penulis mengumpulkan teori atau solusi permasalahan dalam laporan akhir ini dengan mencari informasi melalui buku-buku dan bahan bacaan lainnya. Dalam hal ini, penulis membaca, mempelajari dan memahami teori-teori yang ada di buku-buku dan bahan bacaan lainnya yang berkaitan dengan pembahasan laporan akhir ini. Hal ini dilakukan untuk membandingkan teori yang ada dengan data-data yang penulis dapatkan.

1.5.4 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi pada penelitian ini adalah siswa SMP kelas 1, 2 dan 3 yang telah memiliki pengalaman kursus minimal satu semester pada Lembaga Pendidikan GSM (Global Sriwijaya Mandiri) Plaju Palembang yang berjumlah 185 orang (tahun angkatan 2017/2018).

b. Sampel

Penarikan sampel yang digunakan pada laporan akhir ini menggunakan teknik sampel non probabilita (*non probability sampling*) yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Dikarenakan efisiensi waktu dan biaya.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik Non Probability Sampling dengan metode Sampling Insidental yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2007:122).

Peneliti menggunakan Pendapat Slovin untuk menentukan ukuran sampel (Umar, 2008:78) yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + \frac{N(e)^2}{z^2}}$$

Di mana:

n= ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, sebanyak 10%.

Berdasarkan rumus tersebut, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{185}{1 + 185 (10\%)^2} = 64.9122 = 65 \text{ Responden}$$

1.5.5 Identifikasi Variabel

Variabel Independen dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) dengan simbol X yaitu Kehandalan Pengajar. Sedangkan variabel Dependen dalam bahasa Indonesia sering disebut variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas dengan simbol Y yaitu Kepuasan Belajar Siswa. (Oktapiandi, 2014:14).

1.5.6 Analisis Data

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrument (Yusi dan Idris, 2009:88). Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan alat ukur dengan bantuan program computer SPSS versi 17 dengan sampel 65 responden. Uji ini pada SPSS versi 17 dapat dilihat pada kolom *Corrected Item Total Correlation* yang merupakan nilai r hitung untuk masing-masing pertanyaan. Apabila r hitung berada di atas 0,2441 berarti dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah data untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu pengukuran dikatakan reliable apabila pengukur tersebut menghasilkan hasil-hasil yang konsisten (Yusi dan Idris, 2009:90).

c. Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis kuantitatif dan kualitatif.

1. Teknik Analisis Kualitatif

Teknik analisis kualitatif yaitu data-data yang tidak berbentuk angka tetapi berupa serangkaian informasi yang digali dari hasil penelitian tetapi masih dalam bentuk keterangan saja. Teknik analisa kualitatif digunakan untuk menjelaskan data-data yang diperoleh dan menghubungkannya dengan teori-teori yang ada (Pranolata, 2013:20).

2. Teknik Analisa Kuantitatif

Analisis dengan menggunakan metode kuantitatif dimaksudkan untuk melihat apakah ada pengaruh kehandalan tenaga pengajar dengan kepuasan belajar siswa dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden. Dalam mengukur setiap jawaban responden penulis menggunakan Skala Likert (Pranolata, 2013:20) adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2

Tabel Skala Likert

Skor	Kategori Jawaban
5	Sangat Setuju
4	Setuju
3	Ragu-Ragu
2	Tidak Setuju
1	Sangat Tidak Setuju

(Sumber: Sugiyono, 2011:94)

d. Metode Analisis

1. Analisis Kolerasi

Kegunaan Uji *Least Square* atau analisis korelasi adalah mencari hubungan variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) dan data berbentuk interval dan ratio (Riduwan, 2011:227).

2. Analisis Regresi

Regresi Linier adalah regresi yang variabel bebas X_1 , X_2 , X_3 berpangkat paling tinggi satu (Galton dalam Iqbal Hasan, 2002:250).

Model Persamaan Regresi Linear Berganda adalah seperti berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + b_nX_n$$

Dimana :

Y = Kepuasan Belajar Siswa

X_1 = Ketepatan Waktu

X_2 = Pelayanan

X_3 = Sikap Simpatik

a = konstanta

b = koefisien regresi