

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi sekarang ini, persaingan merupakan suatu hal yang tidak dapat diabaikan lagi dalam dunia perdagangan. Hal serupa juga terjadi pada dunia pendidikan, dimana semakin tingginya persaingan dalam industri bimbingan belajar. Primagama sebagai lembaga bimbingan belajar yang bertujuan untuk membantu para siswa dalam menghadapi ujian, baik Ujian Tengah Semester (UTS), Ujian Akhir Semester (UAS), maupun Ujian Nasional (UN), dan SPMB. Hal tersebut menuntut para tenaga pendidiknya untuk terus mengembangkan dan meningkatkan mutu pelayanannya agar tidak ketinggalan dengan para pesaingnya, karena itu Primagama ini pun harus selalu berusaha memberikan yang terbaik bagi siswanya dengan melakukan inovasi secara berkesinambungan sesuai dengan tuntutan zaman.

Perkembangan siswa yang masuk ke lembaga bimbingan belajar dalam lima tahun terakhir ini semakin meningkat. Hal ini salah satunya disebabkan oleh Ujian Nasional. Ujian nasional merupakan akhir dari proses belajar mengajar yang menjembatani siswa untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang berikutnya. Mulai dari tahun 2003 yang lalu sampai sekarang ini pemerintah sedang berusaha untuk meningkatkan mutu pendidikan Indonesia dengan cara menaikkan standar kelulusan siswa. Kebijakan pemerintah (Diknas) untuk menetapkan standar nilai minimal mata pelajaran untuk UN tahun 2003 yang

lalu yaitu 3,01 hingga saat ini menjadi 5,25, seperti yang dikemukakan oleh Ketua Badan Standar Nasional Pendidikan (BSNP) Djemari Mardapi bahwa:

BSNP memutuskan untuk Peserta ujian nasional (UN) SMP/Mts dan SMA/MA dinyatakan lulus jika standar kelulusan UN tahun ajaran 2007/2008 memiliki nilai rata-rata minimal 5,25 dengan tidak ada nilai di bawah 4,25, atau memiliki nilai minimal 4,00 pada salah satu mata pelajaran dan nilai mata pelajaran lainnya minimal 6,00. Sedangkan pada tahun ajaran 2006/2007 nilai rata-rata minimal 5,00.

Oleh karena itu, sebagaimana menurut Benni Setiawan di Kompas, Selasa 20 Maret 2007, mengatakan bahwa:

Jumlah angka ketidakkululusan yang tinggi, misalnya, pada tahun 2005 mencapai hampir 15 persen di seluruh Indonesia. Bahkan, di Aceh mencapai 50 persen. Pada tahun 2006 sekitar 9 persen siswa SMA gagal lulus ujian nasional (UN). Angka ketidakkululusan dipengaruhi oleh nilai Matematika yang di bawah standar (4,00).

Mengingat kekhawatiran akan banyaknya siswa yang gagal atau tidak lulus pada UN, membuat semua pihak (baik sekolah, orang tua, para guru maupun siswa) dihindangi kecemasan. Cemas jika tidak lulus dan harus mengulang, serta sejumlah kerugian lainnya. Para guru sebagai orang tua murid di sekolah semakin berjuang lebih keras lagi dalam memberikan materi-materi pelajaran hingga dimengerti dan dipahami oleh para siswanya dengan maksud agar siswa-siswa tersebut dapat mengerjakan soal-soal UN dan berhasil lulus dengan baik disertai dengan nilai yang memuaskan.

Ancaman gagal atau tidak lulus pada UN berdampak terhadap sikap dan strategi belajar para siswa. Agar UN dapat berhasil dengan baik disertai nilai yang memuaskan, maka diperlukan persiapan-persiapan. Salah satu persiapan yang dilakukan para siswa untuk belajar lebih keras dan menyiapkan diri dalam menghadapi UN adalah mengikuti les privat atau bimbingan belajar.

Adanya lembaga bimbingan belajar yaitu untuk membantu siswa dalam mengatasi masalah belajarnya dan untuk bisa belajar dengan lebih efektif. Lembaga bimbingan belajar sudah menjadi alternatif oleh para siswa baik dalam menghadapi kenaikan kelas, maupun kenaikan jenjang pendidikan. Kehadiran lembaga bimbingan belajar yang ada seperti Primagama telah memberikan alternatif pilihan pada para siswa untuk menyiapkan diri dalam menghadapi ujian. Akan tetapi, di lain pihak persaingan tidak dapat dihindarkan, bahkan semakin banyak, oleh karena itu banyak lembaga bimbingan belajar lain yang berlomba-lomba dalam mendapatkan konsumennya (siswa).

Maraknya lembaga bimbingan belajar saat ini menjadi persaingan yang sangat kompetitif di dunia industri bimbingan belajar (bimbel). Oleh karena itu, masing-masing lembaga harus memiliki keunggulan dalam bersaing. Salah satu bentuk aktivitas yang dapat dilakukan oleh lembaga untuk memperoleh posisi bersaing dalam upaya pemasarannya itu adalah pelayanannya, yang sering kali menjadi pertimbangan utama calon peserta didik dalam memilih lembaga bimbingan belajar.

Lembaga memiliki kewenangan dan kemandirian untuk menentukan kegiatan-kegiatan yang sesuai dengan kondisi lembaga untuk meningkatkan mutu lembaga. Salah satu hal yang harus menjadi perhatian lembaga dalam upaya untuk menentukan mutu pendidikan adalah melalui layanan pembelajaran. Layanan pembelajaran merupakan fungsi utama lembaga karena para siswa belajar di lembaga dan mengikuti sejumlah pengalaman

belajar. Layanan pembelajaran di lembaga akan berpengaruh terhadap proses pembelajaran dan hasil belajar siswa. Dalam hal ini tentu saja lembaga bimbingan belajar Primagama memberikan layanan bimbel dengan memperlihatkan nilai tambah (*value adde*), di mana hal ini bertujuan untuk menciptakan *customer satisfaction* karena *customer satisfaction* merupakan hal yang perlu ditempatkan sebagai tujuan utama bagi lembaga mengingat semakin ketatnya persaingan dalam industri bimbingan belajar yang sama. Dewasa ini semakin diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan terhadap pelanggan melalui penyampaian jasa/pelayanan yang bermutu dengan harga yang bersaing. Oleh karena itu, untuk menciptakan *student satisfaction* ini, maka Primagama harus mampu melakukan strategi pemasaran yang tepat dengan melakukan pembenahan pada mutu layanan pembelajaran yang diberikan selama ini. Mengingat hal tersebut, maka penulis mencoba untuk mengetahui sejauh mana hubungan mutu layanan pembelajaran dengan Kepuasan peserta didik pada Primagama. Mengingat besarnya dampak positif dari mutu layanan pembelajaran terhadap Kepuasan peserta didik maka penulis tertarik menelitinya dengan memberi judul **“Hubungan Mutu Layanan Pembelajaran Dengan Kepuasan Peserta Didik Di Primagama Jl.Belitung No.3 Bandung”**.

B. Batasan dan Perumusan Masalah

1. Batasan Masalah

Bertolak dari identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas dan untuk menjaga agar permasalahan tidak terlalu meluas karena mengingat keterbatasan yang ada pada penulis, maka pada penelitian ini penulis membatasi ruang lingkup permasalahan tersebut sebagai berikut :

1. Gambaran mutu layanan pembelajaran yang dilaksanakan oleh Primagama Jl.Belitung No.3 Bandung terhadap peserta didik.
2. Gambaran kepuasan peserta didik di Primagama Jl.Belitung No.3 Bandung.
3. Hubungan antara mutu layanan pembelajaran dengan kepuasan peserta didik di Primagama Jl.Belitung No.3 Bandung.

2. Rumusan Masalah

Dalam suatu penelitian terlebih dahulu harus dirumuskan masalah yang diteliti secara jelas agar maksud dan tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian lebih terarah dan mudah dalam menentukan metode mana yang cocok untuk dapat digunakan dalam pemecahan masalah tersebut. Seperti yang dikemukakan oleh Suharsimi Arikunto (2002:22): "Agar penelitian dapat dilaksanakan sebaik-baiknya, maka penulis harus merumuskan masalahnya sehingga jelas dari mana harus dimulai, kemana harus pergi dan dengan apa".

Sesuai dengan latar belakang diadakannya penelitian ini, maka permasalahan yang akan dibahas bersumber pada dua hal, yaitu mutu

layanan pembelajaran dan kepuasan peserta didik. Dari kedua hal tersebut dapat diidentifikasi permasalahan antara lain sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat mutu layanan pembelajaran yang diberikan oleh Primagama Jl.Belitung No.3 Bandung terhadap peserta didik?
2. Bagaimana tingkat kepuasan peserta didik pada Primagama Jl.Belitung No.3 Bandung?
3. Bagaimana hubungan antara mutu layanan pembelajaran dengan kepuasan peserta didik pada Primagama Jl.Belitung No.3 Bandung?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah memperoleh gambaran yang jelas tentang hubungan mutu layanan pembelajaran dengan kepuasan peserta didik di Primagama Jl.Belitung No.3 Bandung.

2. Tujuan khusus

- a. Untuk mendapatkan informasi mengenai tingkat mutu layanan pembelajaran yang diberikan oleh Primagama Jl.Belitung No.3 Bandung.
- b. Untuk mendapatkan informasi mengenai tingkat kepuasan peserta didik pada Primagama Jl.Belitung No.3 Bandung.
- c. Untuk mendapatkan informasi mengenai besarnya hubungan antara mutu layanan pembelajaran dengan kepuasan peserta didik di Primagama Jl.Belitung No.3 Bandung.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan masalah-masalah yang telah dirumuskan, diharapkan melalui penelitian ini dapat memperoleh banyak manfaat. Diantara manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini ialah:

1. Bagi Jurusan Administrasi Pendidikan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam pengembangan disiplin Ilmu Administrasi Pendidikan, khususnya dalam kajian bidang studi Kewirausahaan dan Pemasaran Pendidikan, dan Manajemen Mutu Terpadu.
2. Bagi Primagama, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan di bidang manajemen pemasaran, khususnya dalam hal-hal yang berhubungan dengan mutu layanan dalam kaitannya dengan kepuasan peserta didik.
3. Bagi penulis sendiri, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan serta pengalaman untuk penelitian selanjutnya, serta sebagai bahan penyusunan skripsi.

E. Anggapan Dasar

Anggapan dasar merupakan titik tolak pemikiran dalam suatu penelitian yang sebenarnya tidak dapat diragukan lagi oleh peneliti, sebagaimana dikemukakan oleh Winarno Surakhmad (1994 : 93) bahwa: “Anggapan dasar merupakan suatu titik tolak pemikiran yang kebenarannya dapat diterima oleh peneliti”.

Berdasarkan pengertian tersebut, maka anggapan dasar dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

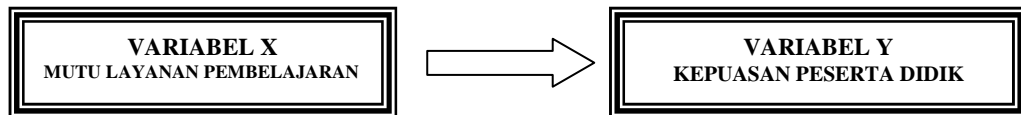
- a. Siswa yang mengikuti bimbingan belajar pada Primagama Jl.Belitung No.3 Bandung mengharapkan mutu layanan pembelajaran yang sesuai dengan keinginannya.
- b. Primagama Jl.Belitung No.3 Bandung berusaha terus meningkatkan pelayanan kepada peserta didik.
- c. Setiap lembaga berusaha memenangkan persaingan untuk menjaga kelangsungan lembaga dan peserta didik.

F. Hipotesis Penelitian

Hipotesis diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian sampai terbukti melalui data yang terkumpul, sebagaimana yang dikemukakan Suharsimi Arikunto (1993:62) mengemukakan bahwa: "Hipotesis merupakan suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul dan sekurang-kurangnya mengandung dua variabel atau lebih".

Atas dasar definisi di atas, maka penulis mengemukakan hipotesis sebagai berikut : "Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara mutu layanan pembelajaran dengan kepuasan peserta didik di Primagama Jl.Belitung No.3 Bandung".

Hubungan antara kedua variabel penelitian tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1.1
Hubungan Antar Variabel X dengan Variabel Y

Variabel X: Mutu Layanan Pembelajaran

Variabel Y: Kepuasan Peserta Didik

→ : Hubungan Mutu Layanan Pembelajaran dengan Kepuasan Peserta didik

Indikator-indikator untuk variabel X dan Y adalah sebagai berikut:

1. Variabel X (Mutu Layanan Pembelajaran)

- a. Mutu mengajar guru
- b. Kelancaran layanan belajar mengajar
- c. Umpan balik yang diterima siswa
- d. Layanan keseharian guru terhadap siswa
- e. Kenyamanan ruang kelas
- f. Ketersediaan fasilitas belajar

2. Variabel Y (Kepuasan peserta didik)

- a. *Reliability* (keandalan)
- b. *Responsiveness* (daya tanggap)
- c. *Assurance* (kepastian)
- d. *Emphaty* (empati)
- e. *Tangible* (berwujud)

G. Metodologi Penelitian

1. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu cara atau langkah-langkah yang dipergunakan sebagai alat bantu untuk mengumpulkan data dan kemudian mengolah data sehingga menghasilkan data yang diteliti dapat memecahkan masalah. Winarno Surakhmad (1994:131) mengemukakan bahwa:

Metode penelitian merupakan cara utama yang digunakan untuk mencapai tujuan. Misalnya untuk menguji serangkaian hipotesa dengan menggunakan teknik dan alat-alat tertentu. Cara utama ini dipergunakan setelah penyelidik memperhitungkan kewajaran dari tujuan penyelidikan serta dari situasi penyelidikan.

Sehubungan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti berupa kejadian-kejadian atau peristiwa-peristiwa yang sedang berlangsung, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan ditunjang dengan studi kepustakaan (studi bibliografis).

2. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan sebuah prosedur untuk memperoleh data dalam usaha memecahkan permasalahan dengan menggunakan teknik-teknik tertentu sehingga data yang diharapkan dapat terkumpul dan benar-benar relevan dengan permasalahan yang hendak dipecahkan Suharsimi Arikunto (1997:1970).

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu teknik komunikasi tidak langsung yaitu menggunakan angket atau

kuesioner. Angket yaitu seperangkat daftar pertanyaan maupun pernyataan tertulis kepada responden yang menjadi anggota sampel penelitian (Suharsimi Arikunto, 1997:200). Jenis angket yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah angket tertutup, yaitu responden diberi sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang menggambarkan hal-hal yang ingin diungkapkan dari kedua variabel disertai alternatif jawaban. Sebagai penunjang dilakukan studi dokumentasi dan wawancara.

H. Lokasi, Populasi dan Sampel Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dilaksanakannya penelitian, yang dalam hal ini adalah Lembaga Bimbingan Belajar Primagama Jl. Belitung No.3 Bandung.

2. Populasi Penelitian

Populasi sebagai salah satu unsur penting dalam penelitian, merupakan sekumpulan objek penelitian yang menjadi pusat perhatian peneliti untuk memperoleh berbagai data atau informasi yang dibutuhkan. Pengertian populasi dikemukakan oleh Sugiyono (2002:57) adalah “Populasi ialah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Akdon dan Sahlan Hadi (2005:96) menyimpulkan bahwa “Populasi merupakan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian”. Pada intinya populasi

adalah sumber data yang dapat memberikan data dan informasi yang berkaitan dengan masalah penelitian sehingga dapat membantu untuk pemecahan masalah dalam penelitian.

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa/siswi Lembaga Bimbingan Belajar Primagama Jl.Belitung No.3 Bandung yang berjumlah 116 orang siswa.

3. Sampel Penelitian

Sampel penelitian merupakan bagian dari populasi yang mempunyai karakteristik yang sama. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan Sugiyono (2002:56) menyatakan bahwa: "Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut". Selain itu Akdon dan Sahlan Hadi (2005:98) mengemukakan pengertian sampel, yaitu:

Sampel adalah sebagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Karena tidak semua data dan informasi akan diproses dan tidak semua orang atau benda akan diteliti melainkan cukup dengan menggunakan sampel yang mewakilinya.

Artinya bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, dalam hal ini yang disebabkan oleh beberapa faktor misalnya karena keterbatasan biaya, tenaga dan waktu yang tersedia, maka peneliti dapat mengambil sampel sebagian dari populasi tersebut.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *Propotionate Stratified Random Sampling* dengan anggapan bahwa populasi peserta didik LBB Primagama tidak homogen. Hal ini didasarkan

pada pendapat Sugiyono (2003:93), “Teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional”.

Berdasarkan perhitungan sampel (terlampir) pada bab III, penulis mengambil sampel sebanyak 54 siswa.

