

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan zaman pada saat ini berubah sangat pesat seperti halnya pada perkembangan teknologi dan pendidikan. Pada era sekarang ini banyak masyarakat yang menyadari akan pentingnya pendidikan. Peran pendidik tentunya membantu siswa untuk dapat mengikuti perkembangan zaman. Maka dari itu semakin banyak masyarakat yang membutuhkan peran jasa pendidikan untuk meningkatkan kualitas pendidikannya. Pendidikan sebagai komoditas ekonomi merupakan produk jasa yang bisa dipasarkan dengan strategi pemasaran jasa yang baik.

Pendidikan adalah hal suatu hal yang sangat wajib bagi setiap pemerintah di setiap negara termasuk negara Indonesia. Pendidikan memberikan manfaat yang sangat banyak salah satunya yaitu meningkatkan ilmu pengetahuan secara menyeluruh kepada setiap peserta didik dan dapat menciptakan generasi yang nantinya akan berguna bagi bangsa sesuai dengan kemampuan dan keahlian yang dimilikinya.

Pemerintah Indonesia menyelenggarakan pendidikan formal dari tingkat dasar hingga tingkat perguruan tinggi. Namun pada kenyataannya pendidikan formal yang di dapat siswa disekolah tidak semua siswa mendapatkan pendidikan tersebut secara menyeluruh secara baik. Faktor yang mempengaruhi siswa tidak mendapatkan pendidikan secara menyeluruh diantaranya, faktor dari siswa tersebut yaitu kemampuan yang tidak sama dimiliki oleh siswa, kemudian faktor

dari tenaga pendidik, serta faktor dimana siswa tinggal yaitu lingkungan, dan lain-lain. Inilah yang menjadi alasan dan peluang banyaknya lembaga pendidikan non formal diluar sekolah yang diyakini dapat menunjang siswa dalam mendapatkan pendidikan secara menyeluruh.

Bimbingan belajar adalah proses bantuan yang diberikan kepada siswa untuk dapat menyelesaikan dan mengatasi masalah-masalah yang dihadapi dalam belajar sehingga melalui proses perubahan dalam belajar mereka dapat mencapai hasil belajar yang optimal. Bimbingan belajar adalah pelayanan untuk menghadapi dan memecahkan masalah dengan cara mengembangkan suasana belajar mengajar yang kondusif agar terhindar dari kesulitan belajar, mengembangkan cara belajar yang efektif, membantu supaya sukses dalam belajar, dan mampu menyesuaikan terhadap program kurikulum pendidikan dalam mencapai tujuan akademik yang diharapkan.

Bimbingan belajar merupakan kegiatan pembelajaran informal yang bertujuan untuk membantu kesulitan yang dihadapi siswa atau pembelajaran tempat dimana para siswa mendapat tambahan yang disesuaikan dengan kebutuhan siswa. Setiap orang memiliki kewajiban yang harus dilakukan sepanjang hidupnya, yakni belajar. Kebutuhan siswa untuk belajar tentunya berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan untuk menunjang kekurangan atau meningkatkan prestasi yang lebih baik lagi di sekolahnya. Oleh karena itu, banyak orang tua yang mendaftarkan anak-anaknya untuk menambah nilai prestasi belajarnya ke lembaga bimbingan belajar. Ada beberapa alasan mengapa orang tua mendaftarkan anaknya ke bimbingan belajar, yaitu pembelajaran online yang

saat ini dirasa belum cukup membantu kesulitan yang dihadapi oleh para siswa. Selain itu, siswa lebih merasa nyaman ketika memiliki kesulitan untuk bertanya kepada guru di bimbingan belajar tentang tugas atau materi yang belum dipahami di sekolahnya.

Untuk mengoptimalkan perkembangan belajar siswa, perlu diberikan bimbingan belajar untuk para siswa memahami lebih jauh sesuai dengan kurikulum yang sedang digunakan untuk itu perlu pelayanan yang lebih kepada para siswa untuk menyesuaikan keadaan belajarnya setiap hari. Bimbingan belajar diharapkan dapat membantu segala permasalahan yang dimiliki siswa baik yang berhubungan dengan materi yang dianggap sulit maupun kepribadian atau karakter serta mengembangkan potensi yang dimiliki oleh siswa.

Kepuasan Pelanggan adalah perasaan yang muncul setelah pelanggan membandingkan hasil kinerja barang/jasa yang dipikirkan dan diharapkan barulah muncul perasaan senang, sedih ataupun kecewa dari pelanggan tersebut.

Dalam menilai pelanggan pada Bimbingan Belajar Palem V peneliti melakukan pra survey yang dilakukan sebanyak 100 responden orang tua/wali murid. Dengan membagikan formulir Google Form kepada pelanggan dari Bimbingan Belajar Palem V pada tanggal 14 – 17 Oktober 2022. Dengan mengajukan pertanyaan dan berikut hasil pra survey pada Tabel 1.1

Tabel 1. 1 Hasil Pra Survey Kepuasan Pelanggan

No	Pertanyaan	Ya	Tidak	% Ya	% Tidak
1.	Apakah pelayanan pada Bimbingan Belajar Palem V melayani dengan sopan santun dan ramah tamah?	96	4	96%	4%
2.	Apakah kualitas pelayanan Bimbingan Belajar Palem V sesuai dengan yang anda harapkan?	94	6	94%	6%
3.	Apakah pelayanan mendahulukan kepentingan pelanggan ?	82	18	82%	18%
4.	Apakah anda merasa puas dengan kualitas pelayanan Bimbingan Belajar Palem V?	91	9	91%	9%
5.	Saya memilih Bimbingan Belajar Palem V berdasarkan kualitas pelayanan?	85	15	85%	15%
6.	Apakah Harga yang diberikan Bimbingan Belajar Palem V mempengaruhi saudara dalam memilih?	58	42	58%	42%
7.	Apakah anda merasa puas dengan harga yang ditawarkan Bimbingan Belajar Palem V?	92	8	92%	8%
8.	Apakah anda memilih Bimbingan Belajar Palem V karena harganya murah dan terjangkau?	85	15	85%	15%
9.	Apakah anda memilih Bimbingan Belajar Palem V karena direkomendasikan teman atau keluarga?	74	26	74%	26%
10.	Apakah lokasi Bimbingan Belajar Palem V cukup terjangkau?	86	14	86%	14%
11.	Apakah tingkat keamanan di Bimbingan Belajar Palem V cukup mendukung?	89	11	89%	11%
12.	Apakah akses menuju lokasi Bimbingan Belajar Palem V cukup efektif dan efisien?	90	10	90%	10%
13.	Apakah kebersihan di Bimbingan Belajar Palem V cukup membuat Anda puas?	84	16	84%	16%
14.	Apakah lokasi Bimbingan Belajar Palem V menarik dan mampu menumbuhkan kepuasan bagi anda?	84	16	84%	16%

Sumber : Hasil Pra Survey Peneliti (2022)

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti terhadap 100 responden secara keseluruhan mengetahui bahwa pendapat orang tua/wali murid tentang kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada Bimbingan Belajar Palem V mendapat persentase yang cukup baik dan setuju dengan pertanyaan yang diberikan. dan hal ini sejalan dengan kualitas pelayanan yang diberikan terkait fenomena yang mengatakan bahwa sistem belajar offline lebih baik dilakukan dibanding dengan sistem belajar online, dan fenomena kurikulum merdeka yang menurut orang tua murid dapat membantu dalam penyelesaian tugas sekolah.

Namun, masih ada beberapa orang yang menyatakan bahwa mereka memilih Bimbingan Belajar Palem V berasal dari rekomendasi teman/Kerabat mereka. Serta masih ada beberapa orang tua murid yang tidak setuju alasan mereka memilih Bimbingan Belajar Palem V tersebut dari harga yang diberikan sebesar 42% dari 100 responden yang mengatakan “tidak” pada pertanyaan variabel harga.

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan konsumen tersebut. Dari definisi tersebut menerangkan bahwa kualitas dinilai dari kemampuannya untuk memenuhi harapan-harapan pelanggan dan juga merupakan suatu ciri-ciri dan karakteristik yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memiliki persepsi di dalam memenuhi atau melebihi harapannya.

Pada tahun 2019 sistem pembelajaran yang digunakan pada masa pandemi covid 19 adalah sistem belajar online, karena siswa dilarang datang ke sekolah untuk menghindari virus covid-19, dengan adanya sistem belajar online sekarang ini maka belajar dan mengajar tetap dilakukan selama masa pandemic, namun sistem belajar online ini masih banyak memiliki kekurangan dan kelebihan, kekurangannya adalah siswa kurang bisa menerima materi yang diberikan oleh guru, namun kelebihannya adalah pembelajaran bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja tanpa ada batasan ruang dan waktu, oleh karena itu sistem belajar online ini harus terus direvisi apakah layak diterapkan kedepannya setelah masa new normal (Givan, et al., 2021).

Fenomena yang terjadi pada sistem belajar online vs offline yaitu pada penelitian yang dilakukan oleh (T. A. P. Dewi & Sadjiarto, 2021) berpendapat bahwa pembelajaran daring pada awal tahun 2020, dilaksanakan dengan jarak jauh yang dapat dilakukan dalam waktu bersamaan yang dapat dilakukan dengan media alternatif berupa google classroom, whatsapp, telegram, zoom meeting, google meet, ruang guru dan berbagai aplikasi yang menunjang pembelajaran jarak jauh. Sistem belajar yang paling efektif memang dilakukan dengan secara tatap muka jadi siswa dan guru bisa berinteraksi langsung tanpa ada batasan jarak, namun pada masa sekarang membuat para guru dan siswa harus dapat menyesuaikan dengan keadaan yang mengubah cara belajar dengan media internet.

Berdasarkan fenomena yang diperoleh pada bimbingan belajar palem V banyak dari orang tua murid dan murid itu sendiri memilih bimbingan belajar

secara offline dikarenakan sistem offline lebih memuaskan karena penyampaiannya secara langsung lebih mudah memahami apabila melihat gurunya,, dapat dijelaskan secara langsung, siswa juga dapat bertanya secara langsung, dapat bersosialisasi dengan orang tua, dapat mengetahui seberapa jauh kemampuan yang dimiliki oleh siswa. dibandingkan dengan bimbingan belajar online yang terkendala dengan jaringan, konsentrasi siswa yang teralihkan, kurangnya interaksi kepada siswa.

Menurut analisis data pada bimbingan belajar palem V dari bulan April sampai dengan Agustus jumlah siswa yang tercatat sejumlah 100 siswa, jumlah siswa tersebut naik dari bulan April ke bulan Agustus dikarenakan kegiatan sekolah yang mulai aktif tatap muka, dengan kualitas pelayanan yang diberikan maka siswa yang telah mengikuti bimbingan belajar sebelumnya akan mengajak teman siswanya untuk mengikuti bimbingan belajar bersama di palem V tersebut.

Selain pada fenomena bimbingan belajar online dan offline, terjadi pula fenomena kurikulum merdeka, yakni kurikulum baru yang dikeluarkan oleh Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi bapak Nadiem Makarim pada Februari 2022. Kurikulum merdeka tersebut ditujukan untuk mengejar ketinggalan dan memperbaiki sistem pendidikan di Indonesia pada kurikulum 2013 yang dianggap belum mampu memenuhi kebutuhan zaman yang sudah mengalami banyak perubahan. Isu-isu terkait Revolusi Industri 4.0, 21st Century Learning, Society 5.0 belum mampu direspons dalam berbagai proses pembelajaran di sekolah. Banyak guru masih saja disibukkan dengan berbagai tugas administrasi yang sangat membebani, sehingga pembelajaran belum mampu

mencetak para peserta didik yang memiliki keterampilan abad ke-21 yaitu komunikatif, kreatif, kolaboratif, dan pemikiran kritis. Kondisi ini diperparah dengan rendahnya tingkat literasi siswa (Bando, 2021).

Harga merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran yang mendatangkan pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan. Sedangkan menurut (Kotler dan Armstrong, 2017) harga adalah sejumlah uang yang ditagihkan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukarkan para pelanggan untuk memperoleh manfaat dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa.

Biaya yang mahal tentu diakibatkan oleh bimbingan belajar sebagai lembaga swasta tidak disubsidi oleh pemerintah. Selain menawarkan metode yang berbeda, lembaga bimbingan belajar berlomba-lomba untuk menjual reputasi dengan harga yang mahal. Hal tersebut menjadi permasalahan karena para orang tua “dipaksa” untuk membayar lebih agar anaknya mendapatkan kualitas pembelajaran yang baik. Biaya bimbingan belajar yang mahal tentu sesuai dengan penawaran yang diberikan. Di sinilah diketahui bahwa bimbingan belajar tidak serta-merta guna meningkatkan kualitas pendidikan, tetapi juga demi keperluan bisnis.

Selain pada kualitas pelayanan fenomena yang terjadi pada harga adalah fenomena yang terkait dengan bimbingan belajar palem V ialah masih memberikan harga yang terjangkau. Berdasarkan data yang diperoleh pada bimbingan belajar palem V terdapat perbedaan harga yang diberikan oleh pemilik

bimbingan belajar palem V yakni : yang pertama, terdapat potongan harga untuk anak yatim. Dan yang kedua, perbedaan harga kepada orang tua siswa yang menyesuaikan berapa hari murid tersebut mengikuti bimbingan belajar selama seminggu.

Fenomena pada variabel Harga yaitu pada Tahun 2020 di masa Pandemi terdapat penurunan pendapatan yang diperoleh disebabkan banyak orang tua yang mengundurkan diri di Bimbingan Belajar Palem V yang berpengaruh pada kegiatan di Bimbingan Belajar mengakibatkan terjadinya pengurangan gaji karyawan dan pengurangan hari belajar, karena semakin sedikitnya siswa yang masih bergabung maka Bimbingan Belajar Palem V sempat terhenti beberapa bulan. Sampai pada awal 2021 Bimbingan belajar kembali dibuka karena keluhan orang tua terhadap pembelajaran online menyebabkan peningkatan jumlah siswa dan pendapatan yang diperoleh sampai saat ini.

Berikut data pendapatan Bimbingan Belajar Palem V dari bulan April sampai Agustus 2022 terjadi kenaikan yang dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 1. 2 Data Pendapatan Bimbingan Belajar Palem V

No	Bulan	Pendapatan
1	April	Rp 10.500.000
2	Mei	Rp 11.700.000
3	Juni	Rp 13.000.000
4	Juli	Rp 14.500.000
5	Agustus	Rp 15.000.000

Sumber :Bimbingan Belajar Palem V

Dari Tabel 1.2 di atas diperoleh fenomena bahwa kenaikan jumlah siswa akan berpengaruh pada pendapatan yang diperoleh. Pada bulan April sebesar Rp. 10.500.000 dan pada bulan Mei meningkat sebesar 11% yaitu sebanyak Rp

11.700.000 dan pada bulan Juni meningkat sebesar 11% yaitu sebanyak Rp 13.000.000 namun dan pada bulan Juli penurunan sebesar 10% dari total pendapatan bulan sebelumnya hal ini terjadi karena kenaikan harga Bimbingan Belajar Palem V per anak per tanggal 2 Juli 2022 dan pada bulan Agustus terjadi penurunan sebesar 4,6% dari pendapatan bulan sebelumnya yang terjadi karena kenaikan harga Bimbingan Belajar Palem V. hal ini disebabkan karena beberapa faktor yang mempengaruhi pelanggan untuk melanjutkan atau berhenti di bimbingan belajar di palem V. Selain pada fenomena harga di atas, terdapat juga beberapa perbandingan harga di setiap bimbingan belajar seperti di tabel 1.3

Tabel 1. 3 Daftar Perbandingan Harga Antar Bimbingan Belajar

Nama Bimbingan Belajar	Harga/Bulan
Ruang Guru	Rp 405.000
Zenius	Rp 165.000
Brain Academy	Rp 240.000
Nurul Fikri	Rp 485.000
Ganesha Operation	Rp 410.000
Bimba AIUEO	Rp 335.000
GaFa Baca Tulis	Rp 450.000
Bimbel Palem V	Rp 160.000

Sumber : dikelola oleh peneliti

Terlihat perbedaan harga dari berbagai macam bimbingan belajar, dimana Bimbingan Belajar Palem V masih memegang harga yang murah dan terjangkau untuk menarik pelanggan dalam kepuasan pelanggan.

Lokasi merupakan berbagai kegiatan perusahaan untuk membuat produk yang dihasilkan atau dijual terjangkau dan tersedia bagi para sasaran, dalam hal ini berhubungan dengan bagaimana cara penyampaian produk atau jasa kepada para konsumen dan dimana lokasi yang strategis.

Fenomena terkait lokasi Bimbingan belajar sangat strategis dengan konsep indoor dan outdoor yang berada di pusat keramaian rumah penduduk serta jarak yang dekat dari sekolah. Konsep indoor yang berada dalam kelas pada umumnya terdapat meja, papan tulis, jam dan AC dan juga konsep outdoor yakni tersedia saung yang dapat digunakan sebagai tempat belajar dengan udara yang sejuk. Bisa diakses dengan jalan kaki atau berkendara motor/mobil. Dengan lahan parkir yang cukup luas untuk pengendara motor akan tetapi untuk pengendara mobil tidak terdapat lahan parkir.

Menurut analisis pada bimbingan belajar palem V terdapat persaingan antara Bimbingan Belajar Palem V dengan Bimba AIUEO. Hal ini terjadi karena lokasi mereka yang tidak begitu jauh dari keramaian penduduk terutama di kalangan anak-anak pra sekolah.

Research Gap

Penelitian yang dilakukan Annisa Ayu Ningtias (2017) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bimbingan Belajar Alfagamma Surabaya menunjukkan bahwa secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Suharni Rahayu (2018) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Lembaga Bimbingan Belajar Primagama Cikaret Bogor Selatan menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

Penelitian yang dilakukan Dewi Zulaini (2016) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bimbingan Belajar Medica Cabang 7 Ulu Palembang menunjukkan bahwa secara Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Izzati Khoirunnisa (2022) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bimbingan Belajar As-Samba Bandar Lampung menunjukkan bahwa Harga tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rizki Hamdani (2020) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada jasa Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru menunjukkan bahwa Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Arifin (2017) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Lembaga Bimbingan Belajar Primagama Cabang Puri Surya Jaya menunjukkan bahwa secara parsial Lokasi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

Berdasarkan fenomena masalah dalam latar belakang penelitian ini dan masih terdapatnya perbedaan hasil penelitian sebelumnya, maka peneliti mengambil penelitian ini dengan judul: **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA BIMBINGAN BELAJAR PALEM V.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi secara simultan berpengaruh terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Bimbingan Belajar Palem V?
2. Apakah Kualitas Pelayanan mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Bimbingan Belajar Palem V ?
3. Apakah Harga mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Bimbingan Belajar Palem V ?
4. Apakah Lokasi mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Bimbingan Belajar Palem V ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi secara simultan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Bimbingan Belajar Palem V.
- b. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Bimbingan Belajar Palem V.
- c. Untuk mengetahui pengaruh Harga terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Bimbingan Belajar Palem V.

- d. Untuk mengetahui pengaruh. Lokasi terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Bimbingan Belajar Palem V.

2. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini mampu menyampaikan informasi maupun memberikan pengetahuan mengenai beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, seperti kualitas produk, harga, dan lokasi, sehingga dapat dijadikan pedoman bagi perusahaan agar dapat memecahkan masalah pada perusahaan terutama di bidang pemasaran dan dapat memberikan masukan dalam hal pemikiran.

b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi Penulis, diharapkan penelitian ini dilakukan untuk menambah wawasan, pengetahuan, serta perbandingan teorisi selama bangku kuliah dengan realitas yang ada di perusahaan khususnya mata kuliah pemasaran di Universitas Satya Negara Indonesia
- 2) Bagi Pembaca, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran, menambah informasi, dan acuan untuk penelitian kembali yang berkaitan tentang Kualitas Pelayanan, dan Lokasi terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Bimbingan Belajar.
- 3) Bagi Perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa pemikiran dan solusi untuk memecahkan masalah yang ada, sehingga dapat memberikan manfaat kepada konsumen.