

Analisis Kualitas Layanan di “Sempoa SIP”

Budi Wihardi

Jurusan Manajemen Perusahaan – STIE STEMBI Bandung

Ike Kusumawati

Jurusan Manajemen Perusahaan – STIE STEMBI Bandung
 ikekusumawati@stemberi.ac.id

Usep Sumarno

Jurusan Manajemen Perusahaan – STIE STEMBI Bandung
 usepsumarno@stemberi.ac.id

Abstrak

Tujuan Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di Sempoa SIP dengan lima dimensi yaitu *Tangible, Emphaty, Reliability, Responsivness, dan Assurance*.

Desain/Metode Desain penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan unit analisis Sempoa SIP

Temuan Dari lima dimensi yaitu *Tangible, Emphaty, Reliability, Responsivness, dan Assurance*, semua hasil menunjukkan hasil yang baik.

Implikasi Dari hasil menunjukkan bahwa secara keseluruhan menunjukkan hasil yang tinggi kualitas pelayanan di Sempoa SIP.

Originalitas Penelitian ini menunjukkan ke-original-an.

Tipe Penelitian Studi Empiris

Kata Kunci : *Kualitas Layanan, Tangible, Emphaty, Reliability, Responsivness, Assurance*

I. Pendahuluan

Perubahan pola pendidikan yang begitu cepat dan silih berganti serta globalisasi di segala bidang termasuk bidang pendidikan, memunculkan persaingan yang ketat di bidang bisnis jasa pendidikan. Lembaga non formal seperti bimbingan belajar harus selalu siap dengan perubahan-perubahan yang dilakukan pemerintah di bidang pendidikan. Dalam keseluruhan sistem pendidikan, tujuan pendidikan merupakan salah satu komponen pendidikan yang penting, karena akan memberikan arah proses kegiatan pendidikan. Segegap kegiatan pendidikan atau kegiatan pembelajaran diarahkan guna mencapai tujuan pembelajaran. Daya tangkap setiap anak dalam menerima materi pelajaran di sekolah memang berbeda-beda. Daya tangkap anak yang tergolong rendah, akan sangat mempengaruhi perolehan pengetahuannya. Padahal, perolehan pengetahuan berbanding lurus dengan perolehan nilai di sekolahnya. Masalah kemampuan anak dalam menerima materi di sekolah ini dapat dipengaruhi oleh faktor internal, misalnya dari segi makanan yang kurang terpenuhi sehingga daya tahan tubuhnya terganggu, yang mengakibatkannya kurang konsentrasi di sekolah. Selain itu faktor psikologis anak, misalnya kurang diperhatikan orang tua atau gurunya. Adapun faktor eksternal yang mempengaruhi antara lain cara mengajar gurunya di sekolah yang kurang dipahami atau tidak disukai oleh anak. Kondisi belajar yang kurang kondusif, misalnya ruang kelas yang terlalu ramai dan berisik juga dapat mengganggu konsentrasi belajar anak.

Selain belajar di sekolah, anak perlu mengulang pelajarannya di luar sekolah. Pada kenyataannya, tidak sedikit orang tua yang kesulitan mendampingi anaknya belajar di rumah karena

aktivitasnya yang sibuk, atau pelajaran anaknya belum tentu dipahami orang tuanya. Siswa yang dapat mencapai target dalam proses pembelajaran dapat dianggap sebagai siswa yang berhasil. Sedangkan siswa yang tidak mampu mencapai target dalam proses pembelajarannya dapat dikatakan mengalami kesulitan belajar. Dalam rangka pemenuhan kebutuhan akan kemampuan pengembangan potensi dalam proses pembelajaran, banyak bermunculan lembaga-lembaga pendidikan yang menyediakan jasa kursus. Salah satu industri jasa yang berkembang saat ini adalah jasa bimbingan belajar atau lembaga pendidikan. Keberadaan industri jasa mendapat tempat tersendiri dikalangan masyarakat terutama orang tua yang memiliki anak pelajar. Secara tidak langsung kondisi seperti ini dapat meningkatkan persaingan di antara lembaga pendidikan sejenis dalam hal menawarkan produk yang terbaik untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Jasa bimbingan belajar ini bisa menjadi sangat besar. Anak bisa mendapatkan manfaat belajar yang sulit ditemui di sekolah. Anak juga bisa lebih fokus dan perhatian mengikuti bimbingan belajar karena jumlah siswa yang jauh lebih sedikit dibanding jumlah murid di dalam kelas di sekolahnya. Manfaat lainnya, dengan jasa bimbingan belajar anak juga memiliki kesempatan mengulang kembali pelajaran sekolah agar lebih bisa dipahami lagi. Karena materi pelajaran tentu akan lebih mudah diingat apabila dipelajari berulang-ulang. Akan tetapi, dengan makin menjamurnya jenis lembaga bimbingan belajar dan lembaga privat, makin tidak mudah bagi orang tua untuk memilih jenis bimbingan belajar seperti apa yang cocok bagi sang anak. Situasi ini menuntut para orang tua untuk lebih selektif dalam memilih jenis bimbingan belajar yang memiliki kualitas baik.

Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di mana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelangganyang menyenangkan dan meminimumkan pelanggan yang kurang menyenangkan (Tjiptono, 2015). Parasuraman (Tjiptono, 2015) mengemukakan bahwa dalam mengevaluasi jasa yang bersifat intangible, konsumen umumnya menggunakan atribut : (1) Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. (2) Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. (3) Daya tanggap (*responsibility*), yaitu keinginan para staff dan karyawan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. (4) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. (5) Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen.

Penulis juga telah melakukan wawancara langsung kepada 5 orang tua dari siswa terkait Kualitas Pelayanan yang iberikan oleh Semphoaship da berikut hasilnya

Tabel 1.1
Kuesioner pendahuluan Tentang Kualitas Layanan

No	Pertanyaan	Ya		Tidak	
		Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
1	Semphoaship memiliki ruang belajar yang sangat nyaman dibandingkan tempat les lain	2	40%	3	60%
2	Seluruh petugas mulai dari pengajar dan seluruh staff di Semphoaship sangat ramah	2	40%	3	60%
	Jumlah	4	40%	6	60%

Sumber : Data Olahan

Dari Tabel 1.2 diatas terlihat bahwa menurut pelanggan Kualitas Layanan di Semphoaship masih belum memberikan kualitas layanan yang baik untuk orang tuasiswa Hal ini terlihat dari rata-rata jawaban pasien yang lebih banyak menjawab "Tidak" dibandingkan mereka yang menjawab "Ya" tentang Kualitas Layanan di Semphoaship. Berdasarkan paparan penjelasan diatas, Penulis tertarik melakukan penelitian tentang Analisis Kualitas layanan di Semphoaship Bandung

II. Kajian Teori

Pengertian Kualitas Layanan

Kualitas layanan menurut pendapat (**Parasuraman, et., al., dalam Normasari, 2013:03**) merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan adalah memberikan kesempurnaan pelayanan untuk tercapainya keinginan atau harapan pelanggan. (**Parasuraman, et., al., dalam Normasari, 2013:03**) lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan yaitu Bukti fisik (*tangibles*), Keadaan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*empathy*). Menurut (**Lovelock dalam Damanhuri, 2008:65**) Ada beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu:

1. Mengidentifikasi determinan utama kualitas
2. Mengelola harapan pelanggan
3. Mengelola bukti kualitas pelayanan.
4. Mendidik konsumen tentang produk
5. Mengembangkan budaya kualitas
6. Mengembangkan sistem informasi kualitas produk

(**Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Ramdan, 2016**) merumuskan model mutu/kualitas jasa yang menekankan pada syarat-syarat utama dalam memberikan mutu jasa tinggi. Ada lima kesenjangan (gap) yang mengakibatkan ketidak berhasilan penyerahan jasa:

1. Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen
2. Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi mutu jasa
3. Kesenjangan antara mutu jasa dan penyerahan jasa
4. Kesenjangan antara penyerahan mutu jasa dan komunikasi eksternal Kesenjangan antara persepsi jasa dan jasa yang diharapkan.

Definisi kualitas pelayanan atau jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (**Tjiptono, 2012:51**). Kualitas dalam prakteknya dapat diartikan sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja yang merupakan bagian utama dari strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan. Menurut **Tjiptono (2012:66)** kualitas pelayanan adalah totalitas dari karakteristik suatu produk (barang atau jasa) yang menunjang kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang dispesifikasi. . Kualitas sering kali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau konfirmasi terhadap persyaratan atau kebutuhan Pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing.

Menurut **Jasfar (2009 :27)** kualitas jasa merupakan suatu pembahasan yang sangat kompleks karena penilaian kualitas jasa berbeda dengan penilaian terhadap kualitas produk, terutama karena sifatnya yang tidak nyata (*intangible*) dan produksi serta konsumsi berjalan secara simultan.

Menurut Kotler (2009:83) pelayanan adalah " setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun." Sedangkan menurut Tjiptono (2007:139) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai " upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen." Bentuk-bentuk pelayanan tidak terlepas dari tiga macam

hal menurut (moenir, 1995) dalam (Amelia, 2017), yaitu pelayanan dengan cara lisan, pelayanan melalui tulisan, pelayanan melalui perbuatan.

1. Pelayanan dengan cara lisan Pelayanan dengan cara lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.
2. Pelayanan melalui tulisan Pelayanan melalui tulisan merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya.
3. Pelayanan melalui perbuatan Pada umumnya pelayanan melalui perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugaspetugas tingkat menengah dan bawah, oleh karena itu faktor keahlian dan keterampilan sangat menentukan terhadap perbuatan atau pekerjaan

Parasuraman mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang digunakan konsumen dalam mengevaluasi kualitas jasa yaitu:

1. Bukti langsung (tangible) Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan lingkungan sekitarnya, merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
2. Keandalan (reliability) Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Daya Tanggap (responsiveness) Yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dan penyampaian informasi yang jelas
4. Jaminan (assurance) Yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5. Empati (empathy) Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen

Tidak dipungkiri bahwa dalam penyampaian pelayanan, sering terdapat perbedaan antara apa yang sudah ditetapkan dalam Standart Operating Procedure (SOP) dengan kenyataan di lapangan. Hal ini disebut kesenjangan (gap).

III. Metode Penelitian

Adapun metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis Deskriptif statistik. Adapun metode sampel yang dilakukan ialah dengan metode sampling jenuh yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel (Sugiyono, 2018:85)., dengan jumlah populasi sebanyak 55 Responden. Teknik pengumpulan data yang diperlukan oleh penulis adalah dengan cara penyebaran kuesioner. Jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Sumber data primer diperoleh dari hasil penelitian melalui penyebaran kuesioner kepada para responden. Sedangkan data sekunder diperoleh dari bahan-bahan kepustakaan yang berhubungan dengan penelitian ini

IV. Hasil Dan Pembahasan

Dari Dimensi Tangible menunjukkan hasil yang Tinggi dengan rata-rata skor yang diperoleh dari hasil kuesioner adalah sebesar 150,667, hal ini berarti Dimensi Tangible Tempat bimbingan belajar di Semphoa Ship sudah Tinggi dan perlu dipertahankan Dari Dimensi Reliability menunjukkan hasil yang

Tinggi dengan rata-rata skor yang diperoleh dari hasil kuesoner adalah sebesar 141,5, hal ini berarti Dimensi Reliability Tempat bimbingan belajar di Semphoa Ship sudah Tinggi dan perlu dipertahankan. Dari Dimensi Responsivness menunjukkan hasil yang Tinggi dengan rata-rata skor yang diperoleh dari hasil kuesoner adalah sebesar 143,667, hal ini berarti Dimensi Responsivness Tempat bimbingan belajar di Semphoa Ship sudah Tinggi dan perlu dipertahankan.

Dari Dimensi Assurance menunjukkan hasil yang Tinggi dengan rata-rata skor yang diperoleh dari hasil kuesoner adalah sebesar 152,5, hal ini berarti Dimensi Assurance Tempat bimbingan belajar di Semphoa Ship sudah Tinggi dan perlu dipertahankan.

Dari Dimensi Emphaty menunjukkan hasil yang Tinggi dengan rata-rata skor yang diperoleh dari hasil kuesoner adalah sebesar 154, hal ini berarti Dimensi Emphaty Tempat bimbingan belajar di Semphoa Ship sudah Tinggi dan perlu dipertahankan.

Dari kelima Dimensi dari Kualitas Layanan dan di rata-ratakan maka Variabel Kualitas Layanan berada dalam kategori Tinggi atau dapat disimpulkan Kualitas Layanan di Tempat Bimbingan Belajar Semphoa Ship sudah dinilai Baik.

V. Penutup

Kesimpulan

1. Variabel Kualitas Layanan Dinyatakan Valid dan Reliabel
2. Kondisi Kualitas Layanan di Semphoa Ship berada dalam Kategori Tinggi.
 - a. Kondisi Tangble di Semphoa Ship berada dalam katgeori Tinggi
 - b. Kondisi Reliability Semphoa Ship berada dalam katgeori Tinggi
 - c. Kondisi Responsivness Semphoa Ship berada dalam katgeori Tinggi
 - d. Kondisi Assurance Semphoa Ship berada dalam katgeori Tinggi
 - e. Kondisi Emphaty Semphoa Ship berada dalam katgeori Tinggi

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka penulis mencoba memberikan saran-saran yang berguna bagi Tempat Bimbingan belajar di Semphoa Ship, yang bersangkutan dengan Analisis Kualitas Layanan juga saran bagi penelitian selanjutnya agar hasil yang didapatkan lebih maksimal.

1. Kualitas Layanan Tempat Bimbingan belajar di Semphoa Ship sudah berada dalam kategori Tinggi. Walau demikian kualitas layanan masih belum optimal dan perlu ditingkatkan diharapkan nilai variabel meningkat.
2. Untuk peneliti selanjutnya agar menambahkan Variabel lain untuk diteliti Tempat Bimbingan belajar di Semphoa Ship agar tau variabel mana yang lebih dominan mempengaruhi dan menambahkan hubungan variabel kualitas layanan dengan variabel lain

Daftar Pustaka

- Alma, Buchari. 2018. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Jakarta : Alfabeta
- Amelia, Mira. 2017. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Dalam Mengikuti Kursus Di Lembaga Bimbingan Belajar (Studi Pada Siswa SMA Lembaga Bimbingan Belajar IPIEMS Cabang Banyumanik Semarang)*. Skripsi Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang
- Amstrong, Kotler. (2008). *Dasar-dasar Manjemen Pemasaran*. diterjemahkan oleh Bambang Sarwiji. Edisi Sembilan. Jilid 1. PT.Indeks : Jakarta
- Ariska, Novi. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Penjualan terhadap Minat Beli Ulang (Studi pada Konsumen Bakso Budjangan Cabang Burangrang Bandung). E- Proceeding of Manajemen Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom Vol 4 no 3
- Ghozali, imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS21 Update PLS Regresi*: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Harfania, Fedika. 2018. Pengaruh Promosi Penjualan, Experiential Marketing, Kualitas Produk Dan

- Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang (Studi Kasus Pada Restoran Ayam Geprek Sa'i Yogyakarta. Vol. 4, No 3, Juni 2018
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2018. Manajemen Pemasaran, Edisi 12 Jilid 1 dan 2, Alih Bahasa
- Lubis, Alfi Syahri dan Andayani Nur. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam. Journal of Bussiness Administration Vol 1 No 2 September 2017.
- Rahayu, Suharni dan Mulya Henna. 2019. *Pelanggan Pada Lembaga Bimbingan Belajar Primagama Cikaret Bogor Selatan*. Jurnal Management Fakuultas Ekonomi , Universitas Pamulang
- Saputra, Asep Dana, dkk. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Customer Value Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Potre Koneng Ayam Kremes Madura Di Malang*. Jurnal Eksekutif, Vol. 15, No.1, Juni 2018.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: CV, Alfabeta Tjiptono, dan Anatasia D. 2008, *Total Quality Manajemen*, Andi: Yogyakarta.
- Team Dosen Praktika. 2017. Modul Praktikum Statistik. Bandung: STIE-STEMBI : Bandung
- Tjiptono, Fandy. 2014. Pemasaran Jasa, Salemba Empat : Jakarta