

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Sejarah Singkat Primagama

Primagama adalah usaha jasa pendidikan luar sekolah yang bergerak di bidang bimbingan belajar, didirikan tahun 1982, merek terdaftar. Berkantor pusat di Jl. Diponegoro 89 Jogjakarta. Pada awal pendirian, konsentrasi Lembaga Pendidikan Primagama memang lebih banyak terpusat sebagai bimbingan tes, baik itu untuk masuk PTN maupun sekolah-sekolah favorit lain di bawahnya. Namun dalam perkembangannya dan seiring pula dengan kebutuhan masyarakat pendidikan itu sendiri, Primagama telah bergeser menjadi lembaga pendamping belajar para siswa untuk mencapai prestasi belajar puncaknya. Konsekuensi yang harus diambil Primagama dengan pilihan ini adalah bahwa Primagama harus mampu mengakomodir segenap tuntutan dan kebutuhan para siswa sesuai dengan perkembangan kejiwaannya.

Program Bimbingan Belajar Primagama memiliki pasar sangat luas (siswa 3,4,5,6 SD, 1,2,3 SLTP, dan 1,2,3 SMU) dengan target pendidikan adalah meningkatkan prestasi akademik di sekolah, UAS, UAN, dan Sukses Ujian Masuk Perguruan Tinggi (bagi SMU/SMK). Konsep tiada hari tanpa belajar dan prestasi dibudayakan pada setiap kantor cabang yang telah tersebar di seluruh penjuru Indonesia. Saat ini telah memiliki lebih 768 outlet di 33 provinsi serta lebih 250.000 siswa tahun 2011/2012. Prestasi Primagama dikenal dengan dimilikinya suatu metode belajar *Smart Solution* dan *Life Skill Education* dan sangat diminati para pelajar. Primagama adalah satu-satunya bimbingan belajar yang telah mendapat sertifikat ISO 9001:2008 sebagai bukti kualitas dan jaminan mutu layanan.



GAMBAR 1.1
LOGO LEMBAGA PENDIDIKAN PRIMAGAMA

Sumber: Primagama, 2014

1.1.2 Visi dan Misi Primagama

Visi dan misi dari Lembaga Pendidikan Primagama adalah sebagai berikut:

A. Visi:

Menjadi Institusi Pendidikan Luar Sekolah yang **Terkemuka, Terunggul dan Terbesar** di Indonesia.

B. Misi:

1. Menjadi Lembaga Pendidikan berskala nasional yang TERDEPAN DALAM PRESTASI
2. Menjadi tempat karyawan untuk MEMBANGUN KESEJAHTERAAN BERSAMA DAN BERSAMA SAMA MEMBANGUN KESEJAHTERAAN.
3. Menjadi perusahaan yang sanggup dijadikan MITRA USAHA YANG HANDAL DAN TERPERCAYA.
4. Menjadi tempat bagi setiap insan untuk BERPRESTASI, BERKREASI DAN MENGEMBANGKAN DIRI MENJADI ASET PENDIDIKAN NASIONAL DAN KEBANGGAAN MASYARAKAT.

1.1.3 Operasional Lembaga Pendidikan Primagama

Ketika sebagian besar lembaga pendidikan luar sekolah atau lembaga bimbingan belajar mengedepankan cara-cara praktis menyelesaikan soal-soal sulit dengan cara yang mudah, dengan apapun namanya, maka Primagama sebagai lembaga yang memiliki jaringan paling besar mengambil langkah mengembangkan strategi pembelajarannya dengan konsep REC (*Remedial, Enrichment, Consulting*). Konsep REC lebih luas dan sangat visioner. Ia tidak sekedar bicara cara praktis mengerjakan soal-soal pelajaran saja, tetapi juga bicara mengenai konsep hidup dan konsep kemandirian pasca pembelajaran di sekolah. REC menjadi semakin dibutuhkan ketika kurikulum di sekolah selalu berubah-ubah, kompetisi hidup semakin kompleks dan tingkat ketidakpastian semakin tinggi (Sunaryo,2009).

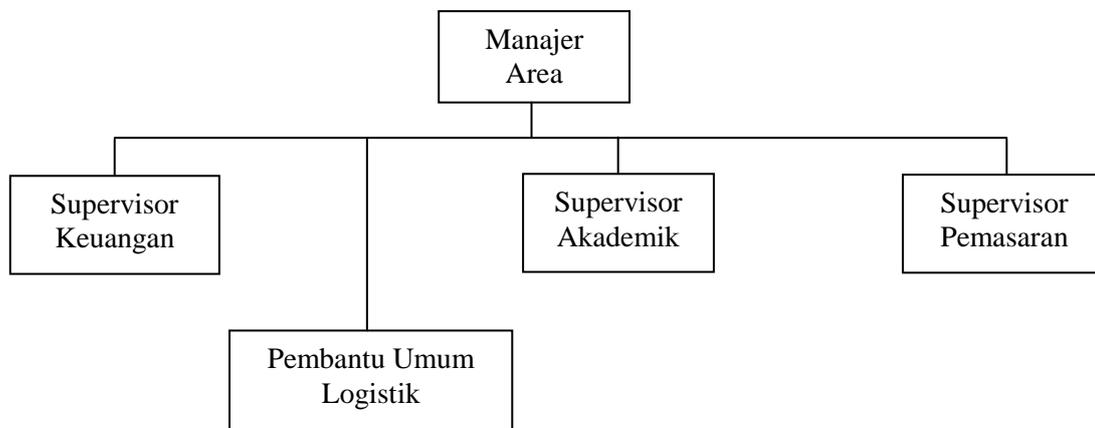
Primagama mengakomodir tuntutan kebutuhan siswa yang heterogen dan sekaligus dapat membantu persoalan yang dihadapi siswa secara langsung, maka mulai Tahun Akademik 2003/2004, Lembaga Pendidikan Primagama memfokuskan orientasi pengajarannya sebagai pendamping belajar siswa, dengan esensi layanan ***Problem Solving*** (pemecahan masalah). Primagama membantu memecahkan masalah yang dihadapi siswa, baik berupa kesulitan belajar dan atau pekerjaan rumah (PR), pengulangan materi bahasan sekolah yang masih belum sepenuhnya dipahami. *Problem solving* dilakukan dengan cara individual (*face to face relationship*) maupun klasikal. Cara klasikal dilakukan bersama saat kegiatan belajar mengajar yakni 40% *problem solving* kemudian dilanjutkan pengajaran dengan konsep REC (*Remedial, Enrichment, dan Consulting*) dengan metode belajar “*Smart Solution*”

Konsep pengajaran REC (*Remedial, Enrichment, dan Consulting*), dimana pada *Remedial* (pengulangan atau perbaikan), Primagama memberikan materi pelajaran (mengulang, menambah

sekaligus melengkapi materi pelajaran di sekolah) dikarenakan banyaknya materi yang harus dipelajari sehingga Primagama melengkapi dan memberikan penjelasan lebih detail. Pada *Enrichment* (pengayaan) Primagama memberikan pengayaan materi melalui soal-soal seperti: ulangan harian, semester, UAS, UN, SPSB, SPMB, UM-UGM, dan lain-lain secara berkala. Sedangkan pada *Consulting* (konsultasi) setiap tentor Primagama siap melayani kesulitan belajar siswa baik di sekolah maupun diluar sekolah. Layanan konsultasi yang diberikan dapat mengenai masalah gambaran pemilihan jurusan, jenjang lebih tinggi, dan masalah pribadi. Untuk menjalankan konsep REC (*Remedial, Enrichment, dan Consulting*), Primagama menggunakan metode belajar *Smart Solution*. *Smart Solution* secara terminologis berarti cerdas. (S) *Simple*: membuat belajar dan penyelesaian soal-soal yang dirasa sulit menjadi mudah diselesaikan. (M) *Mind*: menyelesaikan soal-soal dengan menggunakan rumus-rumus yang mudah diingat. (A) *Applicable*: dapat dan dengan mudah rumus-rumus tersebut diterapkan untuk penyelesaian soal. (R) *Rational*: penyelesaian soal-soal dengan masuk akal dan tetap sesuai dengan konsep dasar. Dan (T) *Trick*: cara penyelesaian yang cepat dan mudah sekaligus cerdas.

1.1.4 Struktur Organisasi

Struktur organisasi kantor area Lembaga Pendidikan Primagama dapat dilihat pada gambar 1.2.

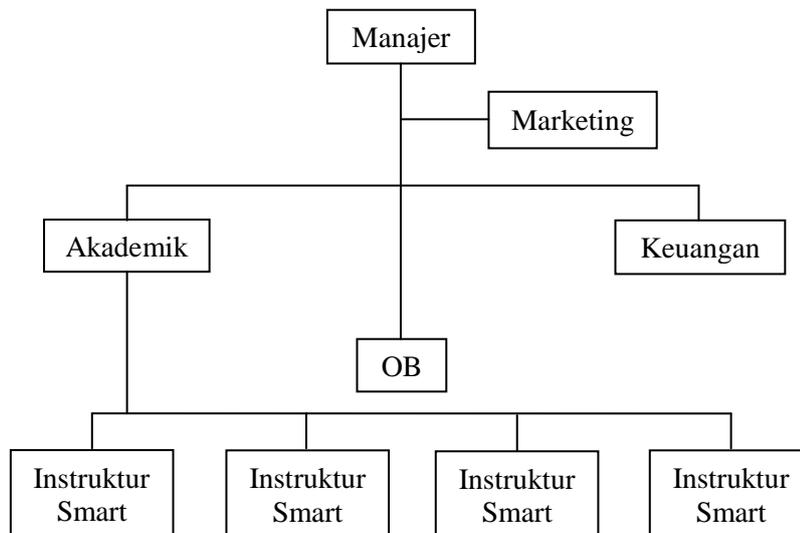


GAMBAR 1.2

STRUKTUR ORGANISASI KANTOR AREA LEMBAGA PENDIDIKAN PRIMAGAMA

Sumber: Data internal Lembaga Pendidikan Primagama, 2014

Struktur organisasi pada kantor Lembaga Pendidikan Primagama Bandung Surapati Core dapat dilihat pada gambar 1.3.



GAMBAR 1.3

**STRUKTUR ORGANISASI KANTOR LEMBAGA PENDIDIKAN PRIMAGAMA
BANDUNG SURAPATI CORE**

Sumber: Data internal Lembaga Pendidikan Primagama, 2014

1.2 Latar Belakang Penelitian

Era globalisasi dan ketatnya kompetisi, menyebabnya semakin kompleksnya tantangan yang dialami oleh suatu negara. Tantangan tersebut merupakan kesiapan dari sumber daya manusia dalam menghadapi globalisasi tersebut. Dengan kebutuhan sumber daya manusia yang berkualitas yang mampu menghadapi globalisasi, perlu disiapkan sejak dini. Pendidikan berkaitan erat dengan pengembangan sumber daya manusia (Indrawati,2011). 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 (Amelia,2012).

Anak atau siswa yang merupakan objek dari pendidikan, perlu mendapatkan perhatian yang khusus. Setiap siswa memiliki daya tangkap yang berbeda, hal ini mempengaruhi perolehan pengetahuannya. Kenyataannya perolehan pengetahuan berbanding lurus dengan nilai atau hasil yang akan didapat oleh siswa di sekolah (Franchise Pendidikan,2014). Menurut Amelia (2012) banyak faktor yang menyebabkan kurangnya kemampuan siswa di sekolah dalam menyerap pengetahuan yang diberikan. Faktor-faktor tersebut seperti kurangnya perhatian orang tua atau guru, kurang suka cara mengajar guru disekolah sehingga sulit dalam memahami pelajaran, atau juga suasana yang kurang kondusif seperti kondisi kelas yang kurang nyaman.

Anak atau siswa perlu mengulang kembali diluar sekolah pelajaran yang didapat di sekolah. Orang tua kenyataannya sulit untuk mendampingi anaknya dalam mengulang pelajaran di rumah dikarenakan aktivitas yang sibuk. Persaingan di kelas juga menuntut siswa untuk terus membekali dirinya dengan ilmu pengetahuan dan harus terus mengulang pelajaran yang didapat. Siswa yang kurang berhasil dalam mencapai target masih dianggap merasa kesulitan dalam belajar (Amelia,2012). Setiap orang tua pasti menginginkan anaknya memiliki prestasi gemilang di sekolah seperti memperoleh nilai rapor yang memuaskan, lulus ujian nasional (UN), dan juga bisa melanjutkan ke perguruan tinggi ternama. Sayangnya, kurikulum di sekolah hanya mempersiapkan siswa untuk menghadapi UN. Permasalahan tersebut membuat bimbingan belajar tumbuh pesat. Para pemain di bisnis bimbingan belajar berlomba-lomba menawarkan modul pelajaran efektif dan suasana belajar yang nyaman bagi siswa. Bahkan, banyak juga bimbingan belajar yang menyediakan program jaminan masuk perguruan tinggi negeri favorit (Fitriani,2014).

Menurut Franchise Pendidikan (2014) manfaat yang diperoleh siswa dengan mengikuti bimbingan belajar, siswa akan terbantu untuk memahami pelajaran yang belum begitu dipahami atau dikuasainya. Dengan mengikuti bimbingan belajar, siswa dapat bertanya dan berdiskusi tentang segala sesuatu yang dirasa masih membingungkan. Bimbingan belajar juga bagus untuk siswa yang akan menempuh ujian kelulusan dan ujian masuk perguruan tinggi, karena siswa akan diberikan materi-materi yang biasa diujikan pada ujian tersebut dan juga siswa akan mendapatkan cara-cara yang praktis. Menurut laman Vistabunda.com (2013) mengemukakan manfaat mengikuti bimbingan belajar. dapat meningkatkan kemampuan dan prestasi belajar anak, waktu belajar menjadi fleksibel, anak lebih fokus dan berkonsentrasi belajar, serta membantu orang tua yang mobilitas tinggi dan menggantikan fungsinya untuk menemani atau memberikan bimbingan belajar anaknya.

Lembaga Pendidikan Primagama merupakan salah satu lembaga pendidikan non formal terbesar di Indonesia dengan outlet yang tersebar di 106 kota sebanyak 200 buah dan omzet per tahun hingga 70 milyar rupiah (Seputro,2013). Lembaga pendidikan Primagama sebagai industri jasa bimbingan belajar sejak tahun 2009 selalu mendapatkan penghargaan Top Brand for Kids dan Top Brand for Teens, dan pada tahun 2014 kembali Primagama mendapatkan penghargaan tersebut (Primagama,2014).

TABEL 1.1
TOP BRAND FOR KIDS INDEX 2013 DAN 2014

2013			2014		
Merek	TBI	TOP	Merek	TBI	TOP
Primagama	25,7%	TOP	Kumon	24,5%	TOP
Ganesha Operation	15,5%	TOP	Primagama	18,4%	TOP
Kumon	11,1%	TOP	Ganesha Operation	18,1%	TOP
Nurul Fikri	6,7%		Nurul Fikri	9,4%	
Teknos	3,8%		Gama	5,0%	
SSC	3,5%				
Bimba AIUEO	3,0%				
Gama	2,3%				
LP (Learning Plus)	2,1%				

Sumber: Top Brand Award, 2013 dan 2014

Berdasarkan tabel 1.1, pada tahun 2013 Primagama menempati peringkat pertama pada Top Brand Kids Index tetapi pada tahun 2014 terjadi penurunan menjadi peringkat kedua. Sedangkan berdasarkan tabel 1.2, Primagama mengalami peningkatan prestasi pada Top Brand Teens Index. Pada tahun 2013 Primagama berada ditempat kedua, tetapi pada tahun 2014 terjadi peningkatan dimana Primagama dapat menempati urutan pertama pada kategori remaja.

TABEL 1.2
TOP BRAND FOR TEENS INDEX 2013 DAN 2014

2013			2014		
Merek	TBI	TOP	Merek	TBI	TOP
Ganesha Operation	33,7%	TOP	Primagama	23,0%	TOP
Primagama	22,0%	TOP	Ganesha Operation	21,1%	TOP
SSC	6,2%		Kumon	15,4%	TOP
Kumon	5,7%		SSC	5,8%	
Neutron	5,0%		Nurul Fikri	5,6%	
EduLab	3,2%		Medica	3,9%	
Medica	3,2%		Gama	3,7%	
Tri Daya	2,9%		Intens	3,6%	
Gama	2,5%				
Bima	2,1%				

Sumber: Top Brand Award, 2013 dan 2014

Berdasarkan hasil wawancara dengan manajer area Lembaga Pendidikan Primagama Bandung, pesaing di Kota Bandung cukup banyak, yaitu Ganesha Operation, Sony Sugema College, Tridayaya, Intens, Neutron, Daniels, Nurul Fikri, dan lain-lain. Sedangkan untuk pesaing utama di Kota Bandung adalah Ganesha Operation, Tridayaya, dan Sony Sugema College karena jaringan yang dimiliki cukup kuat dengan sekolah dan juga didukung finansial yang besar serta kantor yang dimiliki juga cukup megah dibandingkan dengan gedung yang dimiliki oleh Lembaga Pendidikan Primagama. Salah satu pesaing utama yaitu Sony Sugema College memiliki jumlah lokasi belajar hingga 20 lokasi belajar di Kota Bandung (Sony Sugema College, 2014). Sedangkan Lembaga Pendidikan Primagama hanya memiliki empat lokasi belajar di Kota Bandung (Primagama, 2014). Sony Sugema College dan Lembaga Pendidikan Primagama memiliki metode pembelajaran yang dapat membantu siswa dalam belajar, seperti adanya program pembelajaran *online* dan juga *try out online*. Lembaga Pendidikan Primagama memiliki keunggulan layanan akademik yang sudah terstandarisasi ISO 9001-2008 dan juga setiap siswanya mendapatkan tes DMI, yaitu layanan untuk melihat potensi dan bakat anak melalui *fingerprint*.

Persaingan yang semakin ketat menyebabkan setiap lembaga bimbingan belajar harus menempatkan tujuan utama pada kepuasan konsumennya melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan harga yang bersaing. Menurut Zeithaml *et al* (2009:111) salah satu hal yang dapat membuat pelanggan atau konsumen puas adalah kualitas pelayanan. Menurut Kotler dan Keller (2009:140) pelanggan yang puas akan tetap setia untuk waktu yang lebih lama, membicarakan hal-hal yang baik, tidak terlalu memikirkan atau memperhatikan merek pesaing. Kepuasan konsumen menjadikan salah satu tolak ukur kemajuan dan kemunduran dari Primagama, khususnya pada Lembaga Pendidikan Primagama Bandung Surapati Core. Apakah dengan konsep dan metode yang diterapkan oleh Primagama sudah dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya atau belum.

Menurut Jafar (2009 : 52) pelayanan merupakan unsur yang sangat penting didalam usaha meningkatkan kepuasan pelanggan. Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, perusahaan harus mengetahui siapa pelanggan mereka dan apa yang mereka inginkan. Konsumen akan menggunakan kelima dimensi kualitas untuk membentuk penilaiannya terhadap kualitas jasa yang merupakan dasar untuk membandingkan harapan dan persepsinya terhadap jasa. Dengan mengukur dan mengetahui kepuasan siswa berdasarkan kualitas pelayanan yang dirasakan atau didapat, Lembaga Pendidikan Primagama Bandung Surapati Core dapat melakukan evaluasi hal apa saja yang perlu diperbaiki sehingga dapat membuat siswa menjadi puas dengan pelayanan yang didapat dan akan mengetahui sejauh mana merk dan produk Primagama dapat diterima dan akhirnya akan dipilih oleh masyarakat pelajar khususnya di Kota Bandung.

Berdasarkan fenomena yang telah dijabarkan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa pada Lembaga Pendidikan Primagama Bandung Surapati Core”***.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, terdapat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada Lembaga Pendidikan Primagama Bandung Surapati Core?
2. Bagaimana kepuasan siswa pada Lembaga Pendidikan Primagama Bandung Surapati Core?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa pada Lembaga Pendidikan Primagama Bandung Surapati Core?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui tanggapan siswa mengenai kualitas pelayanan secara keseluruhan pada Lembaga Pendidikan Primagama Bandung Surapati Core.
2. Mengetahui tanggapan siswa mengenai kepuasan siswa pada Lembaga Pendidikan Primagama Bandung Surapati Core.
3. Mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa pada Lembaga Pendidikan Primagama Bandung Surapati Core.

1.5 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan kegunaan dan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis
Mengembangkan wawasan keilmuan dan sebagai sarana penerapan dari ilmu pengetahuan yang selama ini penulis peroleh selama dibangku kuliah.
2. Bagi Perusahaan
 - a. Digunakan untuk perusahaan sebagai alat untuk mengukur kualitas pelayanan pada saat ini.
 - b. Memberikan masukan atau saran yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Bagi Pihak Lain
Sebagai bahan referensi yang diharapkan dapat membantu dalam penelitian selanjutnya.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika penulisan ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan.

BAB I PENDAHULUAN

BAB I berisi mengenai tinjauan tentang objek studi, latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dari penelitian, manfaat dari penelitian, batasan permasalahan penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

BAB II membahas tentang teori-teori dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian, yang dapat digunakan sebagai acuan dalam memahami dan memecahkan permasalahan yang diteliti.

BAB III METODE PENELITIAN

BAB III berisi mengenai jenis penelitian, operasional variabel, skala pengukuran, jenis dan teknik pengumpulan data, teknik sampling, uji validitas dan realibilitas, dan analisis data yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

BAB IV menceritakan tentang hasil dan pembahasan mengenai karakteristik responden yang dilihat dari berbagai aspek, membahas dan menjawab rumusan masalah serta hasil perhitungan analisis data yang telah dilakukan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

BAB V menceritakan tentang kesimpulan hasil analisis, dan saran bagi perusahaan dan saran bagi penelitian selanjutnya.