

Penilaian Kualitas Jasa Pelayanan Lembaga Bimbingan Belajar Primagama Berdasarkan Preferensi Konsumen (Studi Kasus: Primagama Cabang Binjai)

Ali Ramadhan^{1*}, Ahmad Nadhira², Yunida Berliana³, Razali⁴

Universitas Tjut Nyak Dhien , Medan. Indonesia.

*E-mail: aliramadhan1439@gmail.com

Abstrak

PRIMAGAMA merupakan bimbingan belajar bagi siswa-siswi SMA atau sederajat untuk mencapai kelulusan dan dapat melanjutkan studinya ke perguruan tinggi yang dikehendakinya. Banyaknya lembaga pendidikan yang bermunculan saat ini, menjadikan acuan bagi PRIMAGAMA untuk meningkatkan mutu pelayanan agar sesuai dengan harapan konsumen (siswa didik). Untuk itu perlu dilakukan penilaian terhadap kualitas jasa pelayanan pada LBB tersebut. Penilaian kualitas jasa pelayanan dimaksudkan untuk menentukan atribut kualitas jasa berdasarkan pada tingkat kepentingan konsumen terhadap atribut kualitas jasa tersebut dan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas atribut jasa pelayanan tersebut. Metode Servperf dapat digunakan untuk memilah nilai kualitas jasa pelayanan sehingga dapat digunakan untuk menentukan prioritas penanganannya.

Kata kunci: konsumen, kualitas, pelayanan, Primagama

Abstract

PRIMAGAMA is a tutor for high school students or equivalent to achieve graduation and can continue their studies to the college they want. The number of educational institutions that have sprung up at this time, making a reference for PRIMAGAMA to improve the quality of service to match consumer expectations (students). For this reason, it is necessary to assess the quality of service at the LBB. Service quality assessment is intended to determine service quality attributes based on the level of consumer interest in these service quality attributes and the level of consumer satisfaction with the quality of these service attributes. The Servperf method can be used to sort out the value of service quality so that it can be used to determine the priority of handling it.

Keywords: consumer, quality, service, Primagama

Pendahuluan

Peningkatan kualitas merupakan salah satu strategi bisnis yang ditekankan pada pemenuhan keinginan konsumen. Di sisi lain, kinerja perusahaan dan kepuasan konsumen merupakan satu kesatuan yang sulit untuk dipisahkan. Kinerja berpengaruh langsung terhadap kepuasan konsumen. Oleh karena itu, suatu unit bisnis diharapkan dapat meningkatkan kinerjanya, dimulai dengan mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan yang diperoleh konsumen.

Lembaga Bimbingan Belajar (LBB) Primagama merupakan salah satu institusi bisnis



yang terus melakukan perbaikan kinerja dengan meningkatkan kualitas layanan pendidikan yang ada. Dalam hal ini, penelitian ini akan membahas upaya untuk mengetahui tingkat keinginan konsumen (dalam hal ini adalah siswa didik) dalam rangka untuk peningkatan mutu pelayanan serta kinerja LBB tersebut khususnya untuk LBB Primagama cabang Binjai.

Dalam era globalisasi dan persaingan yang semakin ketat, pendidikan menjadi faktor penting dalam menghadapi tantangan masa depan. Lembaga bimbingan belajar, seperti Primagama, memiliki peran strategis dalam membantu siswa meningkatkan prestasi akademik mereka. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga bimbingan belajar sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, yang pada akhirnya akan mempengaruhi reputasi dan kesinambungan bisnis lembaga tersebut.

Penilaian kualitas jasa pelayanan menjadi elemen penting dalam mengukur sejauh mana lembaga bimbingan belajar memenuhi harapan dan preferensi konsumennya. Preferensi konsumen mengacu pada harapan, kebutuhan, dan keinginan mereka terhadap berbagai aspek pelayanan yang diberikan oleh lembaga bimbingan belajar, termasuk fasilitas, metode pengajaran, interaksi dengan tenaga pengajar, dukungan pascabelajar, dan lain sebagainya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis preferensi konsumen terhadap kualitas jasa pelayanan yang diberikan oleh lembaga bimbingan belajar Primagama. Dengan mengidentifikasi preferensi ini, lembaga bimbingan belajar dapat melakukan perbaikan yang tepat dan mengoptimalkan pelayanannya, sesuai dengan kebutuhan dan harapan konsumen.

Metode

Obyek penelitian dalam penelitian ini mengambil obyek di LBB Primagama cabang Binjai yang beralamat di Jln. RA. Kartini No.1, Kartini, Binjai Kota, Sumatera Utara 20742. Responden dalam penelitian ini sebagai konsumen adalah siswa/i LBB Primagama yang duduk di kelas 3 SMA. Teknik Pengolahan dan Analisa Data antara lain, identifikasi atribut awal, menentukan keunggulan dan kelemahan layanan dengan analisis kwadran. Penelitian ini dilakukan dengan responden adalah siswa tingkat SMA dan sederajat pada lembaga pendidikan PRIMAGAMA Binjai. Dengan menggunakan kuesioner terbuka, diperoleh atribut keinginan konsumen, beserta angka kepentingan dan angka kepuasannya, berdasarkan masing-masing karakteristik jasa.

Hasil Dan Pembahasan

Tabel 1. Atribut Kebutuhan Konsumen dari karakteristik *tangibles*

No	Atribut Pelayanan	Angka Kepentingan	Angka Kepuasan
<i>Tangibles</i>			
1	Fasilitas ruang siswa yang nyaman dan tertata bagus	3.52	3.47
2	Fasilitas keamanan yang memadai	2.93	3.58
3	Ketersediaan tempat ibadah (mushola)	3.51	2.90
4	Ketersediaan kantin yang bersih	3.15	3.01
5	Ketersediaan kamar mandi/toilet yang bersih	3.47	3.51

	Revenue : Jurnal Lentera Bisnis Manajemen Volume 01 No 03 Agustus 2023 E ISSN : 2986-1853 https://lenteranusa.id/	
---	---	---

6	Ketersediaan perpustakaan	3.12	3.51
7	Ketersediaan tempat minum gratis (dispenser air mineral) bagi siswa didik	3.12	3.12
8	Kelengkapan sarana belajar mengajar (<i>white board</i> , OHP, spidol)	3.48	3.12
9	Pegawai merupakan tenaga yang professional	3.45	3.43
10	Ruangan yang bersih dan penerangan yang cukup	3.47	3.58
11	Kerapian dan kebersihan tentor	3.01	3.54
12	Ketersediaan tempat parkir yang aman	3.46	2.96

Tabel 2. Atribut Kebutuhan Konsumen dari karakteristik *reliability*

No	Atribut Pelayanan	Angka Kepentingan	Angka Kepuasan
<i>Reliability</i>			
1	Pengajar mempunyai pengalaman dan pengetahuanyang lebih	3.53	3,48
2	Pelayanan kepada siswa/pelanggan dengan baik	2.94	3.59
3	Ketepatan waktu tentor dalam mengajar	3.52	2.91
4	Kedisiplinan waktu penyampaian materi yang sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan	3.16	3.02
5	Kemampuan pengajar dalam mengajar	3.48	3.52
6	Siswa menguasai materi sesuai dengan kurikulum sekolah	3.13	3.52
7	Siswa memiliki kesiapan untuk menghadapi ujian (UAS, UAN, SPMB)	3.13	3.13
8	Kemudahan administrasi keuangan bagi setiap siswa	3.49	3.13
9	Prosedur penerimaan anak didik yang mudah dan cep	3.46	3.44
10	Pelayanan administrasi yang muda	3.48	3.59

Tabel 3. Atribut Kebutuhan Konsumen dari karakteristik *responsiveness*

No	Atribut Pelayanan	Angka Kepentingan	Angka Kepuasan
<i>Responsiveness</i>			
1	Staf memberikan pelayanan sebaiknya sesuai dengan kondisidan kemampuan dari pelanggan	3.52	3.47
2	Kesanggupan untuk memberikan pelayanan yang baik	2.93	3.58
3	Tentor mampu membantu belajar anak didik	3.51	2.90
4	Petugas memberikan informasi yang jelas kepada anak didik	3.15	3.01
5	Kemampuan tentor dalam menyampaikan materi dengan baik	3.47	3.51

Tabel 4. Atribut Kebutuhan Konsumen dari karakteristik *assurance*

No	Atribut Pelayanan	Angka Kepentingan	Angka Kepuasan
<i>Assurance</i>			
1	Kemampuan dan kesopanan bagi staf maupun tentor	3.53	3.48
2	Penyampaian materi pelajaran dengan mantap	2.94	3.59
3	Penguasaan tentor akan materi pelajaran yang baik	3.52	2.91
4	Sikap tentor dan <i>staff</i> yang ramah dan selalu siap membantu	3.16	3.02
5	<i>Staff</i> yang professional dalam melayani anak didik	3.48	3.52

Tabel 5. Atribut Kebutuhan Konsumen dari karakteristik *empathy*

No	Atribut Pelayanan	Angka Kepentingan	Angka Kepuasan
<i>Empathy</i>			
1	<i>Staff</i> dan karyawan bersikap mudah senyum	3.53	3.48
2	Tidak melakukan sesuatu hal yang kurang pantas di hadapan pelanggan	2.94	3.59
3	Selalu tanggap dengan apa yang diinginkan para pelanggan	3.52	2.91
4	Memberikan perhatian khusus kepada tiap anak didik	3.16	3.02
5	Pelayanan yang diberikan secara rata tanpa memandang statussosial dan lain-lainnya	3.48	3.52

Tabel 6. Skor Rata-rata Tingkat Kepentingan/Kepuasan Berdasar Karakteristik

No	Karakteristik	Kepentingan	Kepuasan
1	<i>Tangibles</i>	3.32	3.32
2	<i>eliability</i>	3.33	3.27
3	<i>Responsiveness</i>	3.45	3.18
4	<i>Assurance</i>	3.51	3.24
5	<i>Emphaty</i>	3.36	3.38

Kesimpulan

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi harapan konsumen, penilaian kualitas jasa pelayanan lembaga bimbingan belajar Primagama berdasarkan preferensi konsumen menjadi sangat relevan. Berdasarkan hasil penelitian ini, beberapa kesimpulan dapat diambil yaitu metode Servperf dapat digunakan untuk menentukan focus perhatian dari permintaan konsumen, terutama untuk faktor yang penting namun belum memenuhi kepuasan. Metode QFD menentukan urutan prioritas respon teknis yang harus dilakukan untuk menjawab permintaan konsumen. Dalam akhirnya, penilaian kualitas jasa pelayanan lembaga bimbingan belajar Primagama berdasarkan preferensi konsumen adalah langkah kritis dalam mempertahankan kompetitivitas, membangun hubungan jangka panjang dengan konsumen, dan memberikan dampak positif terhadap prestasi akademik siswa. Integrasi umpan balik konsumen dalam perencanaan dan pengembangan pelayanan akan membantu Primagama terus beradaptasi dengan dinamika kebutuhan pendidikan.

Daftar Pustaka

- Marzuki. 2002. *Metodologi Riset*. Yogyakarta: BPFU-UII.
- Nasution, M.N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Prayitno, T. 2003. *Analisa Perencanaan dan Pengembangan Produk dengan Metode QFD dan Ditinjau dari Aspek Ergonomi*. Surakarta: Teknik Industri UMS.
- Raya, D.P. 2004. *Evaluasi Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Produk Almari dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD)*. Surakarta: Teknik Industri UMS.
- Sallis, E. 2006. *Total Quality Manajemen In Education: Manajemen Mutu Pendidikan*. Yogyakarta: IRCiSoD.
- Sugiyono. 1994. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sutanto, Y., Singgih, M., Pawitra, T. 2004. *Peningkatan Kualitas Layanan di RSUD XX*. Surabaya: Teknik Industri Universitas Surabaya.
- Umar, H. 1999. *Metodologi Penelitian Aplikasi dalam Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.