



KUALITAS LAYANAN BIMBINGAN BELAJAR ” ANAK HEBAT ” BAGI ORANG TUA SISWA LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR ANAK HEBAT (AHe)

Jasra Putra¹, Helwiyah Makarim², Yuni Pramita³

^{1 2 3}Administrasi Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Bogor Raya, Indonesia
helwiyahmakarim@umbogorraya.ac.id

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan bimbingan belajar anak hebat, sehingga memberikan pengaruh pada tingkat kepuasan orang tua siswa sebagai seorang yang menggunakan jasa bimbingan belajar untuk peningkatan kemampuan anak.

Penelitian ini menggunakan penelitian korelasional yang dilaksanakan di Lembaga Bimbingan Belajar Anak Hebat (AHe) Unit Cimanggu II Kecamatan Cibungbulang Kabupaten Bogor dengan jumlah sampel 30 orang tua siswa. Pengambilan data melalui metode angket, observasi, dan wawancara. Berdasarkan jawaban responden, diketahui bahwa kualitas pelayanan bimbingan belajar anak hebat (variabel X) dalam kategori sedang. Hal ini didasarkan pada perolehan skor dari jawaban responden, yang menunjukkan kategori rendah sebanyak 40 % dengan frekuensi 12 orang, kategori sedang sebanyak 43,33 % dengan frekuensi 13 orang, dan pada kategori tinggi sebanyak 16,67% dengan frekuensi 5 orang. Sedangkan (variabel Y) pada kategori sedang. Hal ini didasarkan pada perolehan skor dari jawaban responden, yang menunjukkan kategori rendah sebanyak 23,33 % dengan frekuensi 7 orang, kategori sedang sebanyak 40 % dengan frekuensi 12 orang, kategori tinggi sebanyak 36,67% dengan frekuensi 11 orang

Hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan bimbingan belajar anak hebat terhadap kepuasan orang tua siswa. Hal ini dapat dilihat dari perolehan perhitungan angka dengan rumus product moment yang memperoleh nilai r_{xy} sebesar $r_{hitung} > r_{tabel} = 0.570 > 0.463$ dengan taraf signifikansi kesalahan 1 %, sedang bila diambil taraf signifikansi kesalahan 5 % diperoleh nilai r_{xy} sebesar $r_{hitung} > r_{tabel} = 0.570 > 0.361$. sedangkan berdasarkan perhitungan koefisien determinasi didapat 32,5% hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan orang tua siswa sebesar 32,5% sedangkan 67,5% dipengaruhi oleh faktor lainnya. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan bimbingan belajar anak hebat terhadap kepuasan orang tua dapat diterima.

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan, Orang Tua Siswa,

I. PENDAHULUAN

Bimbingan belajar “ Anak Hebat “ merupakan kegiatan pembelajaran yang non formal, karena kegiatan yang dilakukan di luar kegiatan pembelajaran di satuan pendidikan formal. Hal yang mendasarai antusias orang tua untuk mendaftarkan anak pada bimbel tersebut sangat tinggi karena besar keinginan orang tua pada anaknya akan kemampuan calistung, serta keinginan lain nya adalah dapat diterima di sekolah dasar tingkat Negeri. Sistem pembelajaran yang di lakukan pada bimbel ” Anak Hebat ” di selingingi dengan permainan dan bernyanyi, seperti kegiatan yang di lakukan pada satuan pendidikan anak usia dini.

Seiring dengan waktu berjalan kegiatan pada bimbel ” anak hebat ” mengalami penurunan jumlah siswa, tepatnya pada tiga tahun terakhir yaitu 2021 sampai dengan 2023. Penurunan ini terlihat pada jumlah siswa, diantaranya tahun 2021 berjumlah 40 siswa, tahun 2022 berjumlah 35 siswa, tahun 2023 berjumlah 27 siswa. Penurunan ini terjadi dikarenakan sarana prasarana pembelajaran yang kurang mendukung seperti kelas yang tidak memadai, hal ini menyebabkan siswa kurang nyaman dalam belajar, kualitas SDM (Guru) yang tidak memadai dalam melakukan pembelajaran dengan jumlah siswa tidak memenuhi rasio, hal ini menjadi suasana pembelajaran tidak kondusif, serta tidak maksimal dalam penyampaian materi yang di selingi dengan permainan dan lagu lagu sehingga menimbulkan pembelajaran yang membosankan. Berdasarkan hal tersebut menjadikan bagian keluhan orang tua siswa akan kualitas pelayanan sehingga memberikan dampak akan ketidakpuasan orang tua pada bimbel ” anak hebat ”.

Menurut Ramadhan, A., & Razali, R. (2022). bahwa 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. Peningkatan kualitas merupakan salah satu strategi bisnis yang ditekankan pada pemenuhan keinginan konsumen. Di sisi lain, kinerja perusahaan dan kepuasan konsuen merupakan satu kesatuan yang sulit untk 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.

Menurut Abidin, Z. (1970).Kualitas pelayanan lembaga bimbingan belajar pada dasarnya adalah kemampuan yang diberikan oleh lembaga bimbingan belajar itu sendiri untuk memenuhi kekurangan kebutuhan belajar siswa di sekolah. Kualitas juga terdiri dari kualitas proses dan kualitas hasil. Kualitas proses biasanya terdiri dari progam-progam yang menarik minat belajar, pengajaran secara terfokus dan fasilitas penunjang proses belajar yang memadai.

Suk Blssa JTabarearno (2019). Kualitas pelayanan lembaga bimbingan belajar pada dasarnya adalah kemampuan yang diberikan oleh lembaga bimbingan belajar itu sendiri untuk memenuhi kekurangan kebutuhan belajar siswa di sekolah. Kualitas juga terdiri dari kualitas proses dan kualitas hasil. Kualitas proses biasanya terdiri dari progam-progam yang menarik minat belajar, pengajaran secara terfokus dan fasilitas penunjang proses belajar yang memadai.

Penelitian ini lebih difokuskan pada tingkat kepuasan orang akan kualitas layanan bimbingan belajar ” anak hebat ”. Pada penelitian relevan tersebut

kualitas layanan pada lembaga bimbingan belajar yang di fokuskan pada program dan kinerja, Kualitas layanan bimbel yang difokuskan pada kebutuhan belajar siswa. Dengan tujuan akan memberikan kualitas layanan yang memberikan pengaruh pada kepuasan orang tua pada bimbingan belajar " Anak Hebat " . Sehingga memberikan manfaat pada Lembaga Bimbingan Belajar dalam memberikan peningkatan mutu pelayanan bimbingan belajar " Anak Hebat " .

II. METODELOGI PENELITIAN

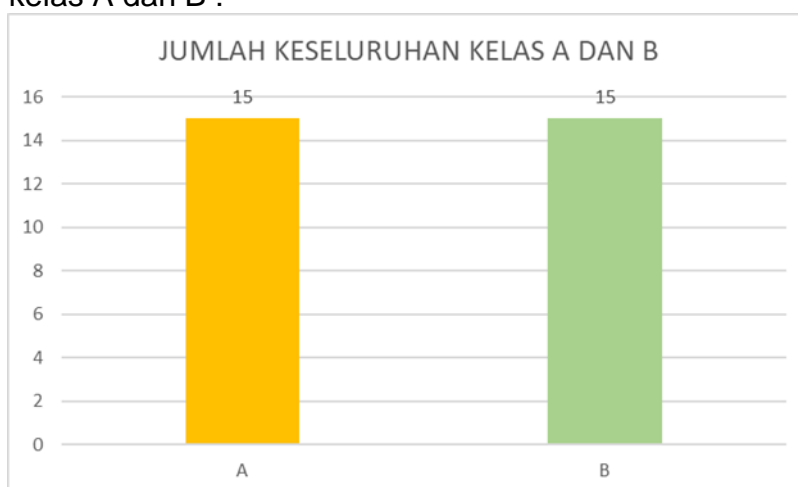
Penelitian ini dilaksanakan di Lembaga Bimbingan Belajar Anak Hebat (AHe) unit Cimanggu 2 Kecamatan Cibungbulang, sedangkan waktu penelitian ini dilaksanakan pada semester II Tahun Pelajaran 2022/2023 yaitu sejak proposal diajukan awal Mei 2023 hingga Pertengahan Juli 2023.

Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data dengan sejumlah pertanyaan secara tertulis yang harus dijawab oleh responden dengan beberapa alternatif jawaban yang disediakan untuk mendapatkan informasi dari koresponden dalam arti laporan terhadap pribadinya atau hal-hal yang diketahui, penggunaan metode ini untuk mengumpulkan data tentang : kualitas pelayanan Pendidikan non formal di Lembaga Bimbingan Belajar Anak Hebat (AHe) dan kepuasan orang tua siswa terhadap Lembaga Bimbingan Belajar Anak Hebat (AHe) Cimanggu 2 Kecamatan Cibungbulang.

Peneliti ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang menggambarkan objek penelitian secara verbal melalui data. Metode yang digunakan adalah metode korelasi korelasi product moment. korelasi product moment digunakan untuk menguji kadar validitas yang mempergunakan skor hasil pengukuran lain sebagai kriteria atau pembandingan, baik yang hasil skor kriterianya dilakukan bersamaan (validitas sejalan) maupun diwaktu yang lebih kemudian.

Penggunaan metode korelasi dalam penelitian ini sangat tepat, karena penelitian ini dimaksudkan untuk meneliti pengaruh antara kualitas pelayanan bimbingan belajar anak hebat (variabel X) dengan kepuasa orang tua siswa (variabel Y).

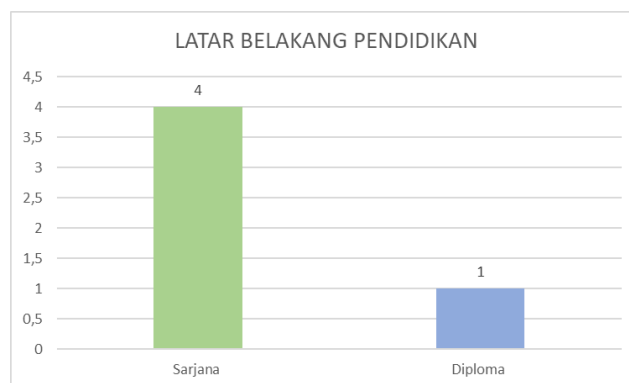
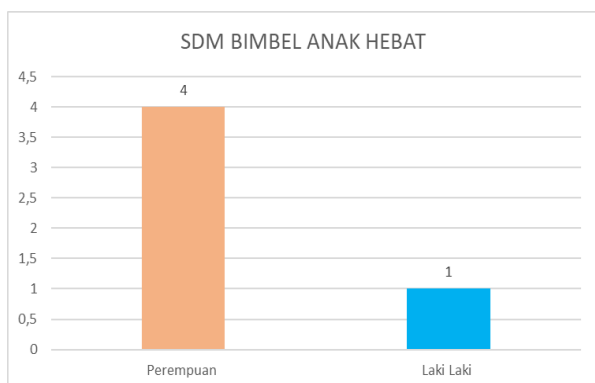
Berikut ini grafik jumlah siswa bimbingan belajar "Anak Hebat " yang terbagi dalam kelas A dan B :



Grafik tersebut menunjukkan jumlah responden terbagi dalam dua

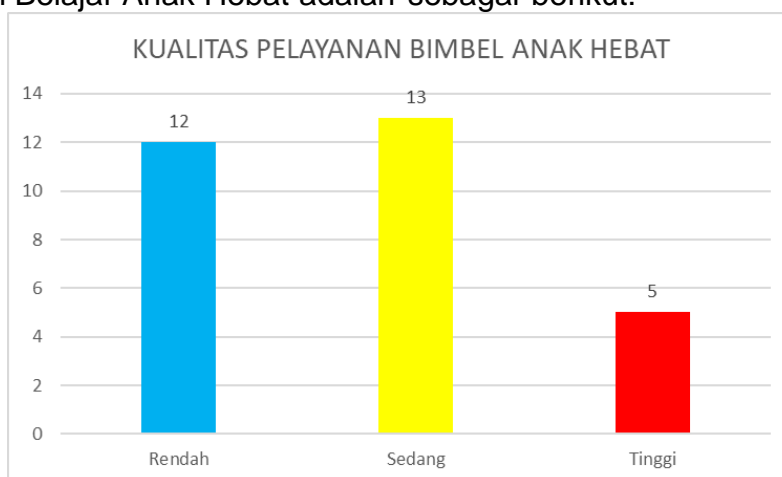
tingkatan kelas A (15 siswa), sedangkan untuk kelas B (15 siswa). Maka secara otomatis jumlah orang tua siswa berjumlah 30 orang.

Selanjutnya berikut ini grafik yang menunjukkan Tenaga Pendidik Perempuan berjumlah 4 orang dan laki laki berjumlah 1 orang, secara keseluruhan jumlahnya 5 orang dengan mengajar jumlah siswa 30 orang. Sedangkan pendidikan terakhir mereka Strata 1 (S1) berjumlah 4 orang dan pendidikan diploma (D3) berjumlah 1 orang.



III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil distribusi kuisioner penelitian kepada 30 orang orang tua siswa sebagai responden di Lembaga Bimbingan Belajar Anak Hebat, diketahui bahwa hasil ukuran pemusatan data kuisioner untuk variabel Kualitas Pelayanan Bimbingan Belajar Anak Hebat adalah sebagai berikut:

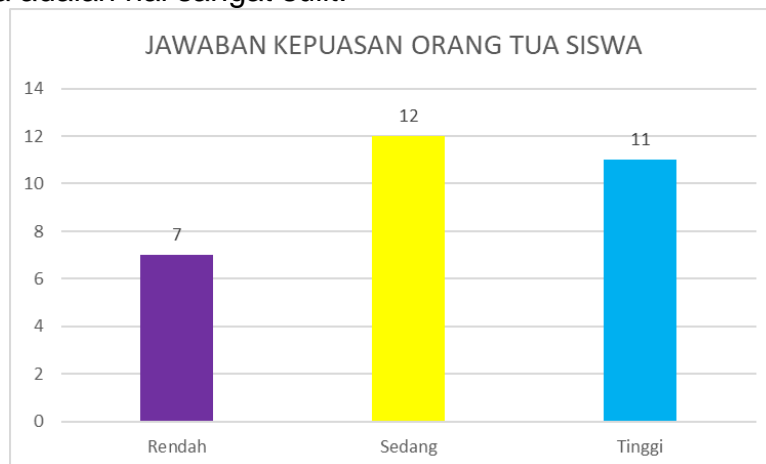


Grafik tersebut menjelaskan bahwa ada tiga kategori kualitas layanan yaitu Rendah (12 responden), Sedang (13 responden) dan Tinggi (5 responden), hal ini menunjukkan bahwa produk, jasa manusia, proses dan lingkungan merupakan kualitas yang bersifat universal. Dalam bidang pendidikan kualitas pelayanan menentukan keberhasilan suatu lembaga yang berkualitas yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki lembaga pendidikan.

Menurut Lovelock,et all (2010) dalam Adhitya Putra, D. K. T. (2019) kualitas pelayanan menunjukkan kualitas yang dirasakan dari pelayanan adalah hasil dari suatu proses evaluasi di mana pelanggan membandingkan persepsi mereka terhadap pelayanan dan hasilnya dengan apa yang mereka harapkan.

Permasalahannya adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan bimbingan belajar " Anak Hebat " , Kualitas pelayanan terutama pada reliability atau kehandalan yang terbaik sesuai dengan harapan orang tua siswa yang mengikuti setiap program yang ada pada lembaga bimbingan belajar Anak Hebat Kualitas Layanan dibentuk melalui perbandingan antara persepsi pelanggan atas layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan. Jika layanan yang diterima pelanggan melebihi dari apa yang diharapkan, maka dapat dikatakan layanan tersebut berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diterima kurang dari yang diharapkan, maka layanan tersebut dianggap tidak berkualitas. kualitas layanan baik aspek teknis maupun fungsional. Model tersebut menjelaskan bagaimana kualitas layanan akan dirasakan oleh pelanggan dan dengan cara apa kualitas layanan akan dipengaruhi. Ia menekankan pada layanan interaktif alam dan berpendapat bahwa kualitas layanan harus menjadi konseptualisasi dua cabang, yaitu, dimensi proses / fungsional (yaitu, bagaimana layanan diberikan) dan dimensi hasil / teknis (yaitu, apa adanya terkirim).

Selanjutnya dalam kepuasan orang tua Kepuasan orang tua siswa menjadi permasalahan yang dominan pada setiap usaha yang bergerak pada bidang pendidikan, terutama pendidikan untuk anak-anak, dan untuk memenuhi kepuasan orang tua siswa adalah hal sangat sulit.



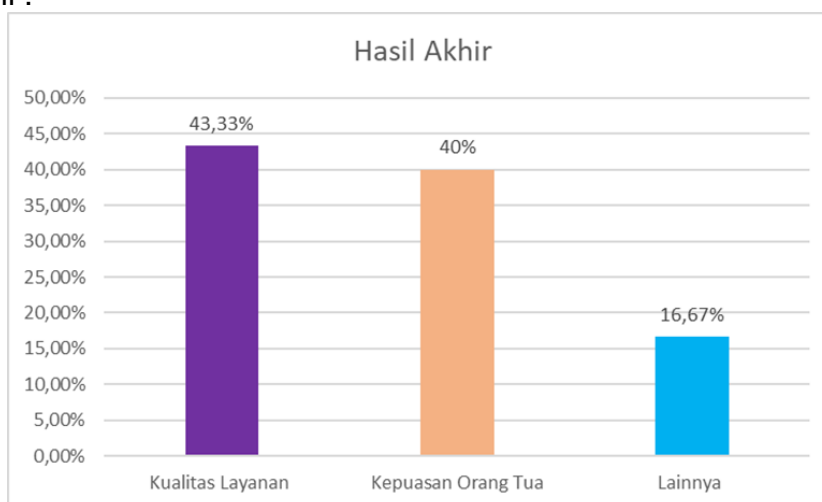
Grafik ini menunjukkan bahwa dari 30 responden menjawab kepuasan orang tua siswa yang tertinggi kategori sedang (12 responden), Tinggi (11 responden) sedangkan rendah (7 responden). Kepuasan akan pelayanan yang diberikan oleh bimbingan belajar " Anak Hebat " menjadi bagian dari bukti bahwa perbedaan ekspektasi antara orang tua dengan lembaga pendidikan dalam hal pelayanan, dalam hal ini pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan secara administrasi, pelaksanaan pembelajaran serta hal lain yang menjadi pendukung di lembaga tersebut, sehingga hal yang terjadi adalah kepuasan tersebut akan menjadi dampak pada perkembangan lembaga pendidikan bimbingan belajar " Anak Hebat ".

Menurut Kotler kepuasan pelanggan adalah kepuasan/kekecewaan yang dirasakan konsumen. Pelanggan setelah membandingkan antara harapan dan kenyataan yang ada. Sedangkan Menurut Tjiptono kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan

antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Dapat di simpulkan hal ini kepuasan pelanggan dalam hal ini orang tua siswa hasil dari persepsi tidak sama atau sesuai dengan yang diinginkan oleh orang tua siswa. Hal tersebut kepuasan orang tua mempunyai dimensi waktu yang akan memberikan pengaruh terhadap pengalaman, keterlibatan diri dengan bimbingan belajar dalam jangka panjang.

Meningkatnya persaingan dalam dunia pendidikan khususnya pendidikan non formal (bimbingan belajar) diperlukan mempertahankan kualitas melalui meningkatkan pelayanan serta mementingkan kepuasan orang tua hal ini akan memberikan kualitas dari pelayanan yang menjadi prioritas utama.

Kualitas pelayanan memberikan kebermanfaatan baik secara eksplisit maupun implisit atas kemudahan untuk mendapatkan kuantitas siswa yang belajar di bimbingan belajar Anak Hebat, Berikut ini grafik yang menunjukkan hasil akhir dari penelitian ini :



Berdasarkan hasil jawaban responden, diketahui bahwa kualitas pelayanan bimbingan belajar anak hebat (43,33%), sedangkan kepuasan orang tua siswa (40%), selanjutnya faktor lain (16,67 %).

Kualitas pelayanan yang baik akan mendorong terciptanya tingkat kepuasan pelanggan serta mempengaruhi terbentuknya citra atau branding pada bimbingan belajar Anak Hebat , Sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan baik, hal tersebut bahwa kualitas pelayanan dengan Tingkat kepuasan orang tua mempengaruhi pada memberikan hasil (outcome) yang melampaui harapan. Sedangkan faktor lainnya yang mendukung pada kualitas layanan dan kepuasan orang tua adalah citra atau tingkat kepercayaan orang tua akan bimbingan anak hebat.

Secara komprehensif penelitian ini menggambarkan bahwa kualitas pelayanan bimbingan belajar Anak Hebat sebagai bagian dari lembaga pendidikan yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan orang tua siswa dalam pembentukan suatu “ brand “ atau “ Citra “ dari suatu Lembaga bimbingan belajar Anak Hebat, maka sebaiknya dua hal tersebut di tingkatkan antara kualitas layanan, kepuasan orang tua karena kedua hal tersebut akan memberikan pengaruh pada Brand atau Citra dari Bimbingan Belajar Anak Hebat.

IV. DAFTAR PUSTAKA

- Al-Ghamdi., Shumookh, Abdul, Azis., Nada, Saleh. *Do corporate social responsibility activities enhance customer satisfaction and customer loyalty? Evidence from the Saudi banking sector.* Journal Business & management, Vol. 6, No. 16629. 2019, h. 16
- Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008, h.179.
- Abidin, Z. (1970). *Layanan Bimbingan Belajar sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Proses Belajar Mengajar.* INSANIA: Jurnal Pemikiran Alternatif Kependidikan, 11(1), 34–48. <https://doi.org/10.24090/insania.v11i1.95>
- Blssa JTabarearno, N. M., Wirawan, P. W., Adhy, S., Andi, S., Mukhlisin, H., Muhaemin, M., Adhitya Putra, D. K. T. (2019). itle. Rabit : Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Univrab, 1(1), 2019
- Didik Daryanto. **Kepuasan Pelanggan pada Usaha Jasa Pendidikan dan Pelatihan Luar Ruang.**, View metadata, citation and similar papers at core.ac.uk brought to you by CORE
- Dewantara, K. H. Karya Ki Hajar Dewantara, 1977. Yogyakarta: Majelis Luhur Persatuan Taman Siswa.
- Ekawarna Ekawarna, dkk, *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Citra Sekolah terhadap Kepuasan Orang Tua di SMP Islam Al-Falah Kota Jambi*, Jurnal Ilmu Manajemen Terapan Volume 3, Issue 2, November 2021. Hal. 139
- Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima edisi 2*, Yogyakarta: Andi, 2017, 174-175.
- Goldberg, L. R., Parham, D. F., Coufal, K. L., Maeda, M., Scudder, R. R., & Sechtem, P. R. 2018. *Peer Review: The Importance Of Education For Best Practice.* Journal of College Teaching & Learning (TLC), 7(2). <https://doi.org/10.19030/tlc.v7i2.91>
- Handi Irawan, 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Ishak Abdul Hak dan Ugi Suprayogi, 2017. *Penelitian Tindakan Dalam Pendidikan Non Formal.* Jakarta: Raja Grafindo Pustaka.
- Kasmir. *Customer Service Excellent.* Depok: Raja Grafindo Persada. 2017, h. 47
Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi* Jakarta: PT RajaGrafindo, 2007, h.288.
- Muhamad Khaerudin, Dkk. *Model Kepuasan Orang Tua/Wali Siswa Berdasarkan Kualitas Pelayanan Sekolah Secara Berkelanjutan (Studi Kasus TK Bina*

- Mulia**). Journal of Information and Information Security (JIFORTY) Vol. 2, No. 1, Juni 2021, hal. 22
- Mukarom, Zaenal & Laksana, M.W. **Manajemen Pelayanan Publik**. Bandung: CV Pustaka Setia. 2018, h. 68-69
- Nana Sujana, 1989. **Penelitian dan penilaian pendidikan**. Bandung: Sinar Baru Daryanto, dan Setyabudi. 2014. **Konsumen dan Pelayanan Prima**. Yogyakarta.
- Nasution, **Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)**, Anggota IKPI, Jakarta: Ghalia Indonesia. 2001, hal. 15
- Nobita Triwijayanti, Dkk, **Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan, Budaya Sekolah, Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua.**, Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan, Vol. 12 No. 1, Januari 2022, hal. 77
- Philip Kotler, **Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian**, Jakarta: Salemba Empat, 2002, h. 83.
- Phillip Kotler & Kevin Lane Keller. **Manajemen Pemasaran**. Jakarta: PT. Indeks. 2016, h. 143
- Popi Sopiadin. 2018. **Manajemen Belajar Berdasarkan Kepuasan Siswa**. Cilegon: Galia Indah, hal. 40
- Philip Kotler & Gary Amstrong. **Prinsip-prinsip Pemasaran**. Jakarta: Erlangga. 2018.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 96 Tahun 2012 Tentang **Pelaksanaan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik**
- Rahmat, Abdul. 2018. **Manajemen Pemberdayaan Pada Pendidikan Nonformal**. Gorontalo: Ideas Publishing
- Rangkuti, Jurnal Ilmu **Managemen Terapan** Volume 3, Issue 2, November 2021 E-ISSN 2686-4924 P-ISSN 2686-5246, h 131
- Ramadhan, A., & Razali, R. (2022). **Penilaian Kualitas Jasa Pelayanan Lembaga Bimbingan Belajar Primagama Berdasarkan Preferensi Konsumen (Studi kasus: Primagama cabang Medan)**. *Nusantara of Engineering (NOE)*, 5(2), 66–71. <https://doi.org/10.29407/noe.v5i2.19021>
- Saleh Marzuki. **Dimensi-dimensi Pendidikan Nonformal**. Malang: UNM Press. 2009. Hal. 137
- Suharsimi Arikunto.2006. **Prosedur Penelitian Suatu pendekatan praktik**. Jakarta: PT Rineka Cipta, h.136