

# PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* PADA BIMBINGAN BELAJAR EXIS

Muhammad Febrido Almuklis<sup>1)</sup>, Yesmizarti Muchtiar<sup>2)</sup>  
Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Bung Hatta

Email : mufebrido@gmail.com

## ABSTRAK

Bimbingan Belajar EXIS sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa pendidikan *informal* yang menyediakan paket belajar untuk kelas SD, SMP, SMA dan UMUM. Dalam melakukan upaya untuk mengembalikan kejayaan Bimbingan Belajar EXIS seperti kondisi sebelum pandemi Covid-19 sehingga dapat bersaing dengan Bimbingan Belajar lainnya di Kota Padang, maka Bimbingan Belajar EXIS melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan agar dapat memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Service Quality* (Servqual) pada gap-5 yang berguna untuk mengetahui nilai gap (kesenjangan) antara harapan pelanggan dan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, serta menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) bertujuan untuk mengetahui atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner semi terbuka dan kuesioner tertutup kepada siswa/siswi SMA Bimbingan Belajar EXIS. Hasil pengolahan data yang dilakukan didapatkan 22 atribut pelayanan pada Bimbingan Belajar yang dikelompokkan kedalam 5 dimensi kualitas terdiri dari *tangible* terdapat 6 atribut, *reliability* terdapat 6 atribut, *responsiveness* terdapat 4 atribut, *assurance* terdapat 4 atribut, dan *emphaty* terdapat 2 atribut. Dari matriks *Importance Performance Analysis* (IPA) didapatkan atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan yang terdapat pada kuadran I, atribut-atribut tersebut yaitu fasilitas ruang kelas yang nyaman dan tertata bagus (1), ketersediaan tempat ibadah (2), ketersediaan toilet yang bersih dan memadai (3), dan ketersediaan tempat parkir yang memadai (6).

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan, *Service Quality* (Servqual), *Importance Performance Analysis* (IPA)

## PENDAHULUAN

Bimbingan belajar pada umumnya berperan sebagai tempat pelayanan pendidikan bagi peserta didik yang dilaksanakan di luar jam sekolah dan sangat memperhatikan kebutuhan dari masyarakat, bimbingan belajar bertujuan untuk melayani masalah pendidikan dan pengembangan kreatifitas peserta didik. Jasa pendidikan bimbingan belajar sangat diminati oleh masyarakat, dikarenakan adanya penerapan standar nilai dan tingkat persaingan dalam peningkatan prestasi belajar [1]. Kualitas layanan adalah pengaruh sifat produk ataupun pelayanan terhadap kemampuan untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen yang dinyatakan atau tersirat. Dapat dikatakan bahwa suatu barang atau jasa akan dinilai berkualitas jika dapat memenuhi keinginan atau harapan konsumen [2]. Bimbingan Belajar EXIS adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa pendidikan *informal* yang berlokasi di kota padang. Bimbingan Belajar EXIS menyediakan paket belajar untuk kelas SD, SMP, SMA, dan UMUM. Bimbingan Belajar EXIS melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan

untuk mencapai kejayaan seperti kondisi sebelum pandemi Covid-19 sehingga dapat bersaing dengan Bimbingan Belajar lainnya di Kota Padang. Untuk keadaan ini dilakukan pengukuran kualitas pelayanan menggunakan *Service Quality* (Servqual) . Ada 5 dimensi kualitas pelayanan dalam yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* [3].

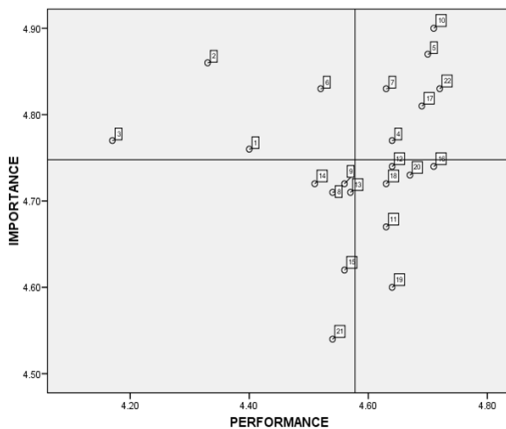
## METODE

Penelitian ini diawali dengan melakukan studi pendahuluan dan mengidentifikasi masalah pada objek penelitian. Penelitian ini melakukan penyebaran kuesioner semi terbuka untuk mengetahui variabel yang berkaitan dengan kualitas pelayanan di Bimbingan Belajar. Selanjutnya jawaban dari kuesioner semi terbuka dikelompokkan kedalam 5 dimensi kualitas dan dilakukan penyebaran kuesioner tertutup. Setelah melakukan pengumpulan data, lalu dilakukan pengolahan data dengan uji validitas, uji reliabilitas, perhitungan gap setiap atribut menggunakan metode *Service Quality* (Servqual). Setelah didapatkan nilai gap setiap atribut

selanjutnya dimasukkan kedalam matriks *Importance Performance Analysis* (IPA) dan didapatkan atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan pada kuadran I.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Peningkatan kualitas pelayanan di Bimbingan Belaja EXIS dilakukan identifikasi atribut menggunakan *Service Quality* (Servqual) yang dikelompokkan kedalam 5 dimensi kualitas, maka didapatkan didapatkan 22 atribut pelayanan pada Bimbingan Belajar yang terdiri dari *tangible* terdapat 6 atribut, *reliability* terdapat 6 atribut, *responsiveness* terdapat 4 atribut, *assurance* terdapat 4 atribut, dan *emphaty* terdapat 2 atribut. Setelah didapatkan nilai gap (kesenjangan) pada setiap atribut pada metode *Service Quality* (Servqual), lalu dimasukkan kedalam matriks *Importance Performance Analysis* (IPA) guna untuk melihat atribut-atribut apa yang menjadi perbaikan pada kuadran I pada matriks IPA. Atribut-atribut tersebut yaitu fasilitas ruang kelas yang nyaman dan tertata bagus (1), ketersediaan tempat ibadah (2), ketersediaan toilet yang bersih dan memadai (3), dan ketersediaan tempat parkir yang memadai (6).



Gambar 1. Diagram Kartesius

### KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka didapatkan kesimpulan:

1. Terdapat 22 atribut kualitas pelayanan yang ada di Bimbingan Belajar EXIS yang dikelompokkan kedalam 5 dimensi kualitas
2. Berdasarkan dari matirks *Impotance Perfomance Analysis*, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan yaitu atribut yang berada pada kuadran I, dimana harapan pelanggan lebih besar sedangkan persepsi yang diperoleh belum memuaskan. Atribut yang

terdapat pada kuadran I yaitu fasilitas ruang kelas yang nyaman dan tertata bagus (1), ketersediaan tempat ibadah (2), ketersediaan toilet yang bersih dan memadai (3), dan ketersediaan tempat parkir yang memadai (6).

3. Usulan Perbaikan menggunakan 5W+1H pada setiap atribut yang berada pada kuadaran I.

Saran :

Sebaiknya pihak Bimbingan Belajar EXIS terus melakukan perbaikan untuk dapat meningkatkan kualitas layanan dengan menggunakan kotak saran dan melakukan survey langsung dan diharapkan dari hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dan bahan evaluasi bagi Bimbingan Belajar EXIS

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Syamsi. (2010). *Pendidikan luar sekolah sebagai pemberdaya dalam masyarakat. Diklus,14*
- [2] Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 11. Jakarta: PT. Indeks.
- [3] Tjiptono dan Gregorius. 2016. *Service, Quality & satisfaction*, Edisi 4. Yogyakarta. Andi.