

PENDAHULUAN

Menurut Undang – undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional BAB VI pasal 13 mengatakan bahwa, Jalur pendidikan terdiri atas pendidikan formal, nonformal, dan informal yang dapat saling melengkapi dan memperkaya. Dalam pasal ini, pada ayat 2 dikatakan pula bahwa pendidikan yang disebutkan diatas diselenggarakan dengan sistem terbuka melalui tatap muka dan/atau melalui jarak jauh.¹

Satuan Pendidikan Nonformal (PNF) terdiri dari Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP), Kelompok Belajar, PKMB, Majelis Taklim, dan Satuan PNF

² Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 81 tahun 2013, tentang Pendirian Satuan Pendidikan Nonformal, pasal 1 poin 8

Lembaga Bimbingan Belajar (LBB) merupakan sebuah institusi yang bergerak dibidang jasa. Menurut Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia (Permendikbud RI) Nomor 81 Tahun 2013 pasal 4 mengatakan bahwa Lembaga Bimbingan Belajar (LBB) yang didirikan dapat menyelenggarakan program pendidikan kesetaraan, pendidikan peningkatan kompetensi akademik, dan/atau pendidikan nonformal lain yang dibutuhkan masyarakat. Sedangkan materi belajarnya disesuaikan dengan Garis-garis Besar Program Pembelajaran (GBPP) yang ditetapkan oleh Kemendiknas.⁴

Pada saat ini, institusi lembaga bimbingan belajar mendapat perhatian besar dari masyarakat yang mulai mensejajarkan lembaga bimbingan belajar dengan lembaga pendidikan formal (sekolah) sebagai tempat mencari ilmu. Hal ini menyebabkan banyaknya lembaga bimbingan belajar baru bermunculan dengan menawarkan berbagai produk jasa yang membuat masyarakat memiliki banyak pilihan yang dapat dipertimbangkan.

³ Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 81 tahun 2013, tentang Pendirian Satuan Pendidikan Nonformal, pasal 3 poin 1 & 2

[illegible]

Salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam menjaga eksistensi lembaga adalah kepuasan pelanggan. Sangat penting bagi lembaga bimbingan belajar untuk memberikan kualitas layanan yang baik serta meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan yang dalam hal ini adalah siswa, agar pelanggan tersebut tidak berpaling. Mengukur kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan berbagai alat seperti survei pelanggan, angket, kotak saran, konsultasi dan lain sebagainya.

Setiap siswa (pelanggan) pada lembaga bimbingan tersebut pasti menginginkan pelayanan yang baik dan memuaskan, baik dari aspek pelayanan administrasi, aspek pelayanan pendidikan, pengajaran, maupun aspek pelayanan fasilitas bimbingan belajar yang diberikan. Para siswa (pelanggan) akan menceritakan dan memberikan rekomendasi kepada siswa lainnya untuk memilih bimbingan belajar yang dinilai paling profesional dalam memberikan pelayanan.

Lembaga Bimbingan Belajar Primagama telah berhasil mencetak generasi muda yang berprestasi dan sukses masuk ke jenjang sekolah selanjutnya maupun perguruan tinggi favorit. Usia yang matang membuat bimbel Primagama memiliki banyak pengalaman di dunia pendidikan karena telah merasakan berbagai model kurikulum pendidikan di Indonesia dan tipe-tipe peserta didik bimbel. Primagama pun hadir dengan sistem pengajaran yang modern dan berorientasi pada prestasi.

Lembaga Bimbingan Belajar (LBB) Primagama Nginden Intan Surabaya telah mengalami banyak perkembangan dan penyempurnaan dalam berbagai hal. LBB ini juga telah mendampingi banyak siswa dalam belajar dan menghasilkan banyak siswa yang berkompeten. Namun tidak bisa dipungkiri bahwa banyaknya bimbingan belajar yang ada, terutama di kota Surabaya membuat LBB ini harus terus menjaga kualitas layanan yang diberikan.

[illegible]

Lembaga bimbingan belajar Primagama Nginden Intan Surabaya adalah salah satu lembaga yang mengevaluasi kualitas layanan dengan menggunakan model 4D. Lembaga bimbingan lain atau bahkan perusahaan jasa lain masih jarang yang melakukan evaluasi menggunakan model 4D. Sebagian besar perusahaan jasa melakukan evaluasi hanya dengan sebatas kotak saran.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk megkaji mengenai “Evaluasi Kualitas Layanan Bimbingan Belajar Dengan Menggunakan Model 4D (*Disconfirmation, Dissatisfaction, Dissonance,*

[illegible]

Fokus penelitian dimaksudkan untuk membatasi serta memperjelas ruang lingkup pembahasan sehingga sesuai dengan permasalahan penelitian ini. Dari latar belakang yang tertera diatas, maka fokus penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- [illegible]

b. Untuk Universitas

c. Untuk Lembaga Bimbingan Belajar

E. Definisi Konseptual

⁶ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Bandung : Alfabeta, 2009),253.

didirikan dapat menyelenggarakan program pendidikan kesetaraan, pendidikan peningkatan kompetensi akademik, dan/atau pendidikan nonformal lain yang dibutuhkan masyarakat. Sedangkan materi belajarnya disesuaikan dengan Garis-garis Besar Program Pembelajaran (GBPP) yang ditetapkan oleh Kemendiknas.⁹

mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service* atau kualitas jasa yang diharapkan dan kualitas jasa yang diterima atau dirasakan.¹⁶

- a) Pengenalan siswa yang mengalami masalah (kesulitan) belajar, baik karena kondisi kemampuan, motivasi, dan sikap maupun kebiasaan belajar siswa
- b) Pengembangan motivasi, sikap maupun kebiasaan belajar siswa
- c) Pengembangan keterampilan belajar, membaca, mencatat, bertanya, menjawab dan menulis
- d) Pengajaran perbaikan
- e) Program pengayaan

Tujuan layanan bimbingan belajar secara umum adalah membantu peserta didik agar mendapat penyesuaian yang baik di dalam situasi belajar, sehingga setiap peserta didik dapat belajar dengan efisien sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya, dan mencapai perkembangan yang optimal.

4. Evaluasi Kualitas Layanan dengan Model 4D

Negative quality model merupakan model yang melihat kualitas dari sisi negatif (*negative side of quality*) melalui elemen 4D yaitu : Diskonfirmasi (*Disconfirmation*), Disatisfaksi (*Dissatisfaction*), Disonansi (*Dissonance*) dan Disafeksi (*Disaffection*). Model 4D mengevaluasi kepuasan pelanggan secara kualitatif dengan membandingkan *actual performance* dengan suatu standar tertentu yang mencerminkan *performace* yang dipercayai masyarakat

(pelanggan) sebagai *brand* yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan mereka.²¹

a) Disatisfaksi (*Dissatisfaction*)

Disatisfaksi adalah suatu bentuk reaksi negatif atau perubahan ke arah sikap negatif sebagai hasil dari transaksi tertentu. Disatisfaksi muncul karena adanya satu pengalaman buruk dalam mengkonsumsi suatu jasa. Elemen dari disatisfaksi adalah:²²

1. Pelayanan, yaitu cara melayani konsumen agar tercipta kepuasan.
2. Nilai Produk, yaitu nilai yang didapat oleh konsumen atas sesuatu yang telah dibeli dan dikonsumsi.
3. Kualitas Layanan, yaitu pandangan perilaku konsumen terhadap hasil perbandingan antara ekspektasi yang diharapkan dari suatu layanan dengan kenyataan yang diperoleh dari suatu layanan.

Diskonfirmasi adalahh kepuasan atau ketidakpuasan yang dialami oleh seseorang yang merupakan dampak dari perbandingan antara harapan yang ia miliki sebelum pembelian dengan kondisi sesungguhnya yang ia peroleh dari produk yang dibelinya tersebut. Tiga dimensi diskonfirmasi yaitu :²³

- ²³ Aris Susanty, “Mengevaluasi Kualitas Layanan Pembelajaran Dengan Menggunakan Konsep 4D (*Disconfirmation, Dissatisfaction, Dissonance, Disaffection*) Dan Pengaruhnya Terhadap Motivasi Belajar,” *Jurnal Jati Undip* 4, nomor 3 (September 2009) : 228.

2011, dengan judul Kontribusi Konsep 4D (*Disconfirmation, Dissatisfaction, Dissonance, Disaffection*) Dalam Mengevaluasi Kualitas Layanan Bimbingan Belajar Dan Pengaruhnya Terhadap Motivasi Belajar Siswa Primagama Di Surabaya Timur. Penelitian ini menelaah mengenai kontribusi konsep 4D dalam mengevaluasi kualitas layanan bimbingan belajar di Lembaga Bimbingan Belajar Primagama Surabaya Timur dan pengaruhnya terhadap motivasi belajar peserta didik.

Penelitian saudara Much. Djunaidi, Jurusan Teknik Industri, Universitas Muhammadiyah Surakarta 2006, dengan judul Penilaian Kualitas Jasa Pelayanan Lembaga Bimbingan Belajar Primagama Berdasarkan Preferensi Konsumen. Penelitian ini menelaah mengenai upaya untuk mengetahui kepuasan dan tingkat keinginan konsumen (dalam hal ini adalah peserta didik) dalam rangka peningkatan mutu pelayanan dan kinerja LBB Primagama cabang Solo.

Berikut persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang diambil oleh peneliti :

Tabel 1.2 Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu

NO	NAMA	JUDUL	TEMUAN	PERSAMAAN	PERBEDAAN
1.	Aries Susanty	Evaluasi Kualitas Layanan Pembelajaran dengan	Penelitian ini menelaah tentang pelaksanaan evaluasi kualitas layanan pembelajaran menggunakan konsep	Pembahasan dalam penitian ini sama-sama meneliti tentang evaluasi kualitas	Dalam penelitian ini terdapat perbedaan yaitu dengan mengaitkan hasil

		Menggunakan Konsep 4D (<i>Disconfirmati on, Dissatisfaction, Dissonance, Disaffection</i>) Dan Pengaruhnya Terhadap Motivasi Belajar (Studi Kasus Program Studi XX)	4D di suatu program studi tertentu, kemudian mengaitkannya dengan motivasi belajar mahasiswa.	layanan dengan menggunakan model 4D (<i>Disconfirmation, Dissatisfaction, Dissonance, Disaffection</i>), yaitu evaluasi dari sisi negatif.	evaluasi dengan motivasi belajar mahasiswa.
2	Lisa Wahyuni	Kontribusi Konsep 4D (<i>Disconfirmati on, Dissatisfaction, Dissonance, Disaffection</i>) Dalam Mengevaluasi Kualitas Layanan Bimbingan Belajar Dan Pengaruhnya	Dalam penelitian ini dipaparkan bahwa konsep 4D memiliki kontribusi dalam mengevaluasi kualitas layanan bimbingan belajar di LBB Primagama dan berpengaruh terhadap motivasi belajar peserta didik.	Pembahasan dalam penitian ini sama – sama meneliti tentang evaluasi kualitas layanan bimbingan belajar menggunakan model 4D, yaitu evaluasi dengan membandingkan <i>actual performance</i> dengan suatu	Dalam penelitian ini terdapat perbedaan dengan penelitian yang saya ambil yaitu, penelitian ini membahas pengaruh evaluasi kualitas layanan bimbingan belajar dengan motivasi belajar peserta didik. Sedangkan penelitian yang

		Terhadap Motivasi Belajar Siswa Primagama Di Surabaya Timur		standar atau <i>baseline</i> tertentu yang mencerminkan <i>performance</i> yang dipercaya pelanggan sebagai <i>focal brand</i> .	saya ambil hanya membahas bagaimana evaluasi kualitas layanan bimbel dengan model 4D di LBB Primagama Nginden Intan Surabaya.
3	Much. Djunaidi	Penilaian Kualitas Jasa Pelayanan Lembaga Bimbingan Belajar Primagama Berdasarkan Preferensi Konsumen	Penelitian ini menelaah tentang upaya untuk mengetahui kepuasan dan tingkat keinginan konsumen (dalam hal ini adalah peserta didik) dalam rangka peningkatan mutu pelayanan dan kinerja LBB Primagama cabang Solo.	Dalam penelitian ini terdapat persamaan yaitu sama-sama meneliti kualitas pelayanan Lembaga Bimbingan Belajar Primagama.	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang saya ambil yaitu : penelitian ini menilai kualitas jasa pelayanan berdasarkan preferensi konsumen. Sedangkan penelitian yang saya ambil mengevaluasi kualitas layanan bimbel dengan

					model 4D.
--	--	--	--	--	-----------

G. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah dalam pembahasan dan penyusunan proposal ini, maka penulis akan menyajikan pembahasan ke dalam beberapa bab yang sistematis pembahasannya adalah sebagai berikut :

Bab I : Pendahuluan

Merupakan tahapan awal dasar dari proposal penelitian ini, yang meliputi, latar belakang penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi konseptual, keaslian penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II : Kajian Pustaka

Dalam bab ini dijelaskan tentang landasan teori yang digunakan oleh penulis sebagai acuan, baik bersumber dari buku, jurnal, ataupun yang lainnya yang sesuai dengan pembahasan penulis yaitu Evaluasi Kualitas Layanan Bimbingan Belajar menggunakan Model 4D (*Disconfirmation, Dissatisfaction, Dissonance, Disaffection*). Ini terdiri dari 1) Konsep Lembaga Bimbingan Belajar, 2) Konsep Evaluasi Kualitas Layanan (Definisi Evaluasi, Definisi Kualitas Layanan, Dimensi Kualitas Layanan), 3) Konsep Evaluasi Layanan dengan Model 4D, 4) Konsep Kualitas Layanan Bimbingan Belajar

Bab III : Metode Penelitian

Pembahasan pada bab ini meliputi deskripsi umum penelitian, dan deskripsi hasil penelitian. Dalam bab ini dijelaskan tentang deskripsi subjek, hasil penelitian yang terdiri dari deskripsi hasil temuan dan analisis temuan penelitian, serta pembahasan yang meliputi manajemen evaluasi kualitas layanan bimbingan belajar di LBB Primagama Nginden Intan Surabaya, evaluasi kualitas layanan bimbingan belajar dengan model 4D di LBB Primagama Nginden Intan Surabaya, serta faktor pendukung dan penghambat dalam evaluasi kualitas layanan bimbingan belajar dengan model 4D di LBB Primagama Nginden Intan Surabaya.

Bab ini merupakan bab akhir yang di dalamnya berisi tentang simpulan dari hasil penelitian dan saran-saran atau rekomendasi yang ditujukan kepada instansi/lembaga yang diteliti.