

## **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN LEMBAGA PELATIHAN KURSUS KOMPUTER UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN SISWA PADA PONDOK PESANTREN DARUL HIJRAH PUTRA CINDAI ALUS MARTAPURA**

**Jaya Bahwiyanti\* dan Rama Andri Syawalli**

**Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pancasetia, Jl. Ahmad Yani. Telp. (0511) 3256560**

**Fax. (0511) 3256557 Banjarmasin – 70248**

Abstrak: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pada siswa SMP kelas 1 pada Pondok Pesantren Darul Hijrah Putra Martapura yang dilihat dari faktor kualitas pelayanannya yang menyangkut bukti fisik / *tangible*, kehandalan / *reliability*, daya tanggap / *Responseveenees*, Jaminan / *Assurance* dan Empati / *Empathy*. Metode penelitian yang digunakan adalah jenis Deskriptif kuantitatif dengan membahas sebuah penelitian dengan angka-angka. Angka yang diperoleh dari berupa kuesioner yang dibagikan terhadap 100 siswa dan nanti akan dihitung indeks persentase guna mengetahui tingkat kepuasan dari variabel kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel kualitas pelayanan LPK-AL-Hijrah mendapatkan nilai Cukup Puas oleh siswa yang memperoleh hasil Indeks Persentase dengan jarak interprestasi 20% dari 5 kategori pilihan adalah 48,31%.

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan, Kepuasan siswa, Lembaga Kursus Komputer.

### **Latar Belakang Masalah**

Lembaga pendidikan merupakan suatu lembaga yang bertujuan mengembangkan potensi anak-anak agar mampu menjalankan kehidupan sebagai manusia, kegiatan untuk mengembangkan potensi itu harus dilakukan secara berencana, terarah dan sistematis guna mencapai tujuan tertentu. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan suatu organisasi lembaga pendidikan dapat ditentukan berdasarkan kriteria-kriteria tertentu.

Dalam rangka pemenuhan kebutuhan akan teknologi komputer maka banyak bermunculan lembaga-lembaga kursus salah satunya lembaga kursus komputer Pondok Pesantren Darul Hijrah Putra Cindai Alus martapura. Dengan adanya lembaga kursus komputer tersebut diharapkan siswa mempunyai pengetahuan dan kemampuan teknologi komputer yang sangat dibutuhkan pada era globalisasi modern sekarang ini.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan yang sesuai dengan harapan, tetapi pada kenyataan tidak demikian yang terjadi pada LPK Pondok Pesantren Putra Darul Hijrah Cindai Alus Martapura dimana kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan sehingga mengakibatkan siswa merasa tidak puas.

## Kajian Literatur

Menurut Kotler (2011:13) Manajemen pemasaran adalah analisis, perencanaan, Implementasi dan pengendalian program yang dirancang untuk menciptakan, membangun dan mempertahankan pertukaran yang menguntungkan dengan target pembeli untuk tujuan mencapai objektif organisasi. Ada tiga faktor utama yang menyebabkan terjadinya perubahan strategi dalam pemasaran yaitu:

1. Daur hidup produk
2. Posisi persaingan perusahaan dipasar
3. Situasi ekonomi

Menurut Tjiptono (2014:230), kualitas pelayanan jasa adalah tingkatan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Difinisi lain dikemukakan oleh Arikunto (2013:221), dimana kualitas pelayanan sebagai layanan yang diterima konsumen telah sesuai dengan harapan konsumen akan kualitas.

Kualitas pelayanan menurut Stemvelt (2014) adalah suatu persepsi tentang revolusi kualitas secara menyeluruh yang terpikirkan dan menjadi suatu gagasan yang harus dirumuskan (formulasi) agar penerapannya (implementasi) dapat diuji kembali (evaluasi), untuk menjadi suatu proses yang dinamis, berlangsung, terus menerus dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Indikator kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2012:198) terdapat 5 dimensi kualitas layanan beserta definisi operasionalnya :

1. Bukti Langsung (*Tangibles*) adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, indikator bukti langsung dalam penelitian ini yaitu :
  - a) Fasilitas yang cukup memadai seperti adanya kipas angin diruangan.
  - b) Kebersihan ruangan
  - c) Peralatan dan kualitasnya seperti komputer.
2. Keandalan (*Reliability*) adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut. Indikator dari keandalan (*reliability*) yaitu
  - a) Pelayanan dari para karyawan sangat memuaskan.
  - b) Berbagai pilihan hadiah diberikan sesuai dengan hak pelanggan yang menggunakan.
  - c) Seluruh karyawan sopan dan rapi dalam penampilan
3. Daya Tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Sehingga dimensi kualitas daya tanggap ini di dalam sebuah perusahaan harus benar-benar diwujudkan secara baik agar konsumen merasa dihargai atas

tanggapan atau respon dari perusahaan atas segala keinginan dari konsumen. Indikator daya tanggap dalam penelitian ini yaitu :

- a) Tanggap terhadap keluhan pelanggan
  - b) Kesiediaan karyawan membantu pelanggan
  - c) Kecepatan karyawan dalam menyelesaikan masalah
4. Jaminan (*assurance*) adalah kemauan untuk menetapkan kerugian-kerugian kecil yang sudah pasti sebagai pengganti/substitusi kerugian-kerugian besar yang belum terjadi. Indikator jaminan dalam penelitian ini yaitu :
- a) Adanya garansi jika pelayanan yang diberikan kurang memadai
  - b) Tersedia teknisi jika seandainya terjadinya sesuatukerusakan dalam hal ini komputer dan fasilitas lainnya
  - c) Tersedianya jaminan buku pedoman komputer gratis dan semua pasti mendapatkannya
5. Empati (*Empathy*) adalah perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan dalam menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan kebutuhan pelanggannya. Indikator empati dalam penelitian ini adalah :
- a) Karyawan bertanggung jawab dalam tugasnya
  - b) Karyawan yang siap membantu dan melayani pelanggan dengan

Penelitian ini memiliki penelitian-penelitian terdahulu sebagai pedoman.

Beberapa penelitian terdahulu yang menunjang penelitian ini meliputi :

1. Amelia Mira tahun 2012 dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Dalam Mengikuti Kursus Di Lembaga Bimbingan Belajar IPIEMS Cabang Banyumanik Semarang”. Hasil analisis dapat disimpulkan bahwa variabel bukti fisik/ *tangible* , keandalan/ *reliability* , daya tanggap/ *responsiveness* , jaminan/ *assurance* , dan empati/ *empathy* semuanya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa dalam mengikuti kursus di Lembaga Bimbingan Belajar IPIEMS Cabang Banyumanik Semarang.
2. Fatmah tahun 2015 dengan judul “Analisis kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen pada siswa Bimbingan Belajar dan Konsultasi Belajar Al Qolam Bandar Lampung”. Penelitian ini dapat disimpulkan ada pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen pada siswa Bimbingan dan Konsultasi belajar Al Qolam Bandar Lampung baik secara simultan maupun secara parsial.
3. Esy Nurjanah tahun 2010 yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Lembaga Pendidikan Komputer Borobudur Metro”. Penelitian ini dengan hasil pelayanan yang diberikan belum bisa memenuhi harapan konsumen, karena hanya sekitar 54,15% dari keseluruhan 5 dimensi kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan konsumen.

### Metode Penelitian

Dalam melakukan penelitian ada dua jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan kuantitatif.

1. Data Kualitatif dalam penelitian ini berupa pernyataan responden dan pertanyaan yang diberikan dalam bentuk wawancara, observasi dan kuesioner.

2. Data Kuantitatif dalam penelitian ini berupa analisa data yang diperoleh berdasarkan hasil kuesioner.

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder

1. Data primer adalah data yang dikumpulkan oleh penulis secara langsung dari sumber yang menjadi objek penelitiannya. Data yang bersumber dari Kuesioner, wawancara, pengamatan suatu peristiwa, orang dan objek, yakni Siswa SMP Kelas 1 (A,B,C,D,E,F,G) pada Lembaga Pelatihan Kursus Komputer terhadap Pondok Pesantren Darul Hijrah Putra Martapura yang mengikuti Pelatihan Kursus Komputer dengan jumlah 218 siswa.
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh berasal dari dokumen-dokumen perusahaan itu sendiri. Beberapa sumber sekunder antara lain informasi yang dipublikasikan atau tidak dipublikasikan dari dalam atau luar perusahaan, data yang tersedia dari penelitian terdahulu.

Definisi Operasional Variabel

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2012:198) mengemukakan bahwa dalam mengevaluasi jasa yang bersifat intangible, konsumen umumnya menggunakan atribut :

- a. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Bukti langsung memiliki beberapa indikator yaitu :
  - Fasilitas yang cukup memadai seperti adanya kipas angin dirungan
  - Kebersihan ruangan
  - Peralatan dan kualitasnya seperti komputer
- b. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Indikatornya :
  - Pelayanan dari karyawan yang sangat memuaskan.
  - Berbagai pilihan hadiah atau imbalan yang diberikan sesuai hak pelanggan yang menggunakan.
  - Seluruh karyawan sopan dan rapi dalam penampilan.
- c. Daya tanggap (*responsibility*), yaitu keinginan para staff dan karyawan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Indikatornya :
  - Tanggap terhadap keluhan pelanggan.
  - Kesediaan karyawan membantu pelanggan.
  - Kecepatan karyawan membantu pelanggan.
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Indikatornya :
  - Adanya garansi jika pelayanan yang diberikan kurang memadai.
  - Tersedia teknisi jika seandainya terjadi sesuatu kerusakan dalam hal ini komputer dan fasilitas lainnya.
  - Tersedianya jaminan buku pedoman komputer gratis dan semua dipastikan mendapatkannya.
- e. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen. Indikatornya :
  - Karyawan bertanggung jawab dalam tugasnya

- Karyawan yang siap membantu dan melayani pelanggan dengan sepenuh hati.

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Teknik Skala Likert dari hasil penilaian 100 responden, yaitu :

1. Tahap awal.

- Responden yang menjawab sangat suka (skor 5)
- Responden yang menjawab suka (skor 4)
- Responden yang menjawab netral (skor 3)
- Responden yang menjawab tidak suka (skor 2)
- Responden yang menjawab sangat tidak suka (skor 1)

Rumus:  $T \times P_n$

T = Total jumlah responden yang memilih

$P_n$  = Pilihan angka skor Likert

Interpretasi Skor Perhitungan agar mendapatkan hasil interpretasi, terlebih dahulu harus diketahui skor tertinggi (X) dan skor terendah (Y) untuk item penilaian dengan rumus sebagai berikut:

Y = skor tertinggi likert x jumlah responden

X = skor terendah likert x jumlah responden

Rumus Index % =  $\frac{\text{Total Skor}}{Y} \times 100$

2. Pra Penyelesaian

Sebelum menyelesaikannya kita juga harus mengetahui interval (rentang jarak) dan interpretasi persen agar mengetahui penilaian dengan metode mencari Interval skor persen (I).

Rumus Interval

$I = 100 / \text{Jumlah Skor (Likert)}$

Maka =  $100 / 5 = 20$

Hasil (I) = 20 (Ini adalah intervalnya jarak dari terendah 0 % hingga tertinggi 100%)

Berikut kriteria interpretasi skornya berdasarkan interval:

- Angka 0% – 19,99% = Sangat (tidak setuju/buruk/kurang sekali)
- Angka 20% – 39,99% = Tidak setuju / Kurang baik)
- Angka 40% – 59,99% = Cukup / Netral
- Angka 60% – 79,99% = (Setuju/Baik/puas)
- Angka 80% – 100% = Sangat (setuju/Baik/puas)

Penyelesaian Akhir

=  $\frac{\text{Total skor}}{Y} \times 100$

=  $247 / 500 \times 100$

= 49.4 %, berada dalam kategori “Cukup/Netral”

### Hasil Penelitian

Berdasarkan kuesioner yang telah disebarakan kepada 100 responden diperoleh jawaban yang digunakan untuk mengetahui apakah kepuasan siswa

dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang meliputi bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empathy serta untuk mengetahui seberapa besar pengaruhnya. Untuk memudahkan dalam membaca dan memahami hasil penelitian, penulis membuat tahapan-tahapan sebagai berikut :

1. Uji Validitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kevalidan indikator yang digunakan sebagai alat ukur variabel. Pengujian validitas menggunakan korelasi bivariat yang dilakukan dengan menggunakan alat bantu komputer pada program *IBM SPSS Statistics 25 for windows* untuk menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor variabel, dengan ketentuan jika nilai  $r\text{-tabel} < r\text{-hitung}$  berarti valid dan sebaliknya, jika nilai  $r\text{-tabel} > r\text{-hitung}$  berarti tidak valid.  $r\text{-tabel}$  yang dipakai sebagai nilai minimal pengukuran dengan menggunakan  $r\text{-tabel}$  menurut Sugiyono (2010: 455) dengan nilai 0,196. Berikut ini hasil uji validitas masing-masing indikator :

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas**

Variabel	r- hitung	r-tabel	Keterangan	
Bukti langsung				
X1	Indikator X1.1	0,333	0,196	<b>Valid</b>
	Indikator X1.2	0,421	0,196	<b>Valid</b>
	Indikator X1.3	0,506	0,196	<b>Valid</b>
	Indikator X1.4	0,416	0,196	<b>Valid</b>
Kehandalan				
X2	Indikator X2.1	0,454	0,196	<b>Valid</b>
	Indikator X2.2	0,561	0,196	<b>Valid</b>
	Indikator X2.3	0,630	0,196	<b>Valid</b>
Daya Tanggap				
X3	Indikator X3.1	0,532	0,196	<b>Valid</b>
	Indikator X3.2	0,480	0,196	<b>Valid</b>
	Indikator X3.3	0,503	0,196	<b>Valid</b>
	Indikator X3.4	0,497	0,196	<b>Valid</b>
Jaminan				
X4	Indikator X4.1	0,530	0,196	<b>Valid</b>
	Indikator X4.2	0,594	0,196	<b>Valid</b>
	Indikator X4.3	0,470	0,196	<b>Valid</b>
	Indikator X4.4	0,443	0,196	<b>Valid</b>
Empaty				
X5	Indikator X5.1	0,424	0,196	<b>Valid</b>
	Indikator X5.2	0,456	0,196	<b>Valid</b>
	Indikator X5.3	0,613	0,196	<b>Valid</b>
	Indikator X5.4	0,430	0,196	<b>Valid</b>
	Indikator X5.5	0,463	0,196	<b>Valid</b>

variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empathy dinyatakan **Valid**. karena hasil korelasi antara jawaban responden pada tiap item pertanyaan /indikator dengan skor total di dapat hasil yang signifikan.

2. Uji Reliabilitas merupakan pengujian sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Ketentuan pengukuran pada setiap variabel jika nilai Alpha > Tingkat Koefisien maka dinyatakan Reliabel. Nilai minimal pengukuran yang digunakan adalah menurut Sugiyono (2010: 455) dengan ketentuan nilai Tingkat Koefisien 0,196. Dengan menggunakan alat bantu komputer pada program *IBM SPSS Statistics 25 for windows* maka dapat diketahui nilai alpha sebagai berikut :

**Tabel 2: Hasil Uji Reliabel**

No	Variabel	Alpha	Tingkat Koefisien	Keterangan
1	Bukti langsung ( X1 )	0,622	0,196	<b>Reliabel</b>
2	Kehandalan ( X2 )	0,599	0,196	<b>Reliabel</b>
3	Daya tanggap ( X3 )	0,596	0,196	<b>Reliabel</b>
4	Jaminan ( X4 )	0,661	0,196	<b>Reliabel</b>
5	Empaty ( X5)	0,700	0,196	<b>Reliabel</b>

Sumber : data diolah peneliti

Dengan berdasarkan hasil uji diketahui bahwa semua pertanyaan adalah **reliabel**. Hal ini karena nilai alpha (  $\alpha$  ) yang melebihi dari nilai Tingkat Harapan / Koefisien yaitu 0,196. Maka setiap kuesioner yang telah dibuat bisa dipercaya serta dapat dipakai untuk mendukung penelitian ini.

#### Rekapitulasi Tanggapan Siswa

Indeks tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan lembaga kursus komputer pada pondok pesantren darul hijrah putra martapura. Hasil kuesioner yang telah dibagikan kepada 100 orang responden yaitu siswa LPK Al-Hijrah SMP kelas 1 yang di tabulasi dan diinterpretasikan dalam bentuk distribusi frekuensi dan diklasifikasi kategori penilaian adalah :

1. Tabel 3: Frekuensi Bukti Langsung



Bukti Langsung	Tanggapan										Total Skor	Indeks %	Indikator
	SP		P		CP		TP		STP				
	F	skor item	F	skor item	F	skor item	F	skor item	F	skor item			
Kerapian dan kebersihan berpakaian	2	5	31	124	57	171	9	18	1	1	324	64,8	PUAS
Kebersihan ruangan kelas secara umum	0	0	4	16	41	123	35	70	20	20	229	45,8	CUKUP PUAS
Kenyamanan ruang lingkup dan fasilitas saat digunakan	0	0	2	8	30	90	45	90	23	23	211	42,2	CUKUP PUAS
Kualitas komputer saat digunakan sebagai media belajar	1	5	18	72	62	186	16	32	3	3	298	59,6	CUKUP PUAS

Sumber: data diolah peneliti

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan sebanyak 31 orang atau 64,8 % menyatakan puas dengan pernyataan “Kerapian dan kebersihan berpakaian”. Sebanyak 41 orang atau 45,8% responden menyatakan cukup puas dengan pernyataan mengenai “Kebersihan ruangan kelas secara umum”. Sebanyak 30 orang atau 42,2% responden menyatakan cukup puas dengan pernyataan mengenai “Kenyamanan ruang lingkup dan fasilitas saat digunakan”. Dan sebanyak 62 orang atau 59,6% responden menyatakan cukup puas dengan pernyataan mengenai “Kualitas komputer saat digunakan sebagai media belajar”

## 2. Tabel 4: Frekuensi Kehandalan.

Kehandalan	Tanggapan										Total Skor	Indeks %	Indikator
	SP		P		CP		TP		STP				
	F	skor item	F	skor item	F	skor item	F	skor item	F	skor item			
Pemberian nilai sesuai kriteria	1	5	18	72	51	153	18	36	12	12	278	55,6	CUKUP PUAS
Pemberian sertifikasi legalitas pengajar	1	5	3	12	26	78	48	96	22	22	213	42,6	CUKUP PUAS
Kemudahan proses penyampaian teori dan arahan tutor	1	5	1	4	31	93	49	98	18	18	218	43,6	CUKUP PUAS

Sumber: data diolah peneliti

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan sebanyak 51 orang atau 55,6% menyatakan cukup puas mengenai pernyataan “Pemberian nilai sesuai kriteria”. Sebanyak 26 orang atau 42,6% menyatakan cukup puas mengenai pernyataan “Pemberian sertifikasi legalitas pengajar”. Sebanyak 31 orang atau 43,6% cukup puas mengenai pernyataan “Kemudahan proses penyampaian teori dan arahan tutor”.



3. Tabel 5: Frekuensi Daya Tanggap.

Daya Tanggap	Tanggapan										Total Skor	Indeks %	Indikator
	SP		P		CP		TP		STP				
	F	skor item	F	skor item	F	skor item	F	skor item	F	skor item			
Kesigapan tutor dalam memperbaiki jika peralatan rusak	0	0	2	8	37	111	51	102	10	10	231	46,2	CUKUP PUAS
Kesigapan dan tanggapan menangani keluhan siswa	0	0	1	4	28	84	54	108	17	17	213	42,6	CUKUP PUAS
Kesigapan dalam melayani administrasi dan nilai siswa yang bermasalah	2	10	9	36	38	114	42	84	9	9	253	50,6	CUKUP PUAS
Kesiapan tutor dalam mengawali proses belajar	1	5	4	16	50	150	33	84	12	12	267	53,4	CUKUP PUAS

Sumber: diolah peneliti

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan sebanyak 37 orang atau 46,2% menyatakan cukup puas dengan pernyataan "Kesigapan tutor dalam memperbaiki jika peralatan rusak". Sebanyak 28 orang atau 42,6% menyatakan cukup puas mengenai pernyataan "Kesigapan dan tanggapan menangani keluhan siswa". Sebanyak 38 orang atau 50,6% menyatakan cukup puas mengenai pernyataan "Kesigapan dalam melayani administrasi dan nilai siswa yang bermasalah". Sebanyak 50 orang atau 53,4% menyatakan cukup puas mengenai pernyataan "Kesiapan tutor dalam mengawali proses belajar".

4. Tabel 6: Frekuensi Jaminan.

Jaminan	Tanggapan										Total Skor	Indeks %	Indikator
	SP		P		CP		TP		STP				
	F	skor item	F	skor item	F	skor item	F	skor item	F	skor item			
Keramahan tutor dalam menyampaikan pelajaran	0	0	1	4	17	51	56	66	26	26	147	29,4	TIDAK PUAS
Kejujuran tutor dalam mengajarkan yg harus diajarkan	2	10	3	12	31	93	48	112	16	16	243	48,6	CUKUP PUAS
Keterampilan tutor dalam menyampaikan materi pelajaran	0	0	3	12	13	39	33	66	51	51	168	33,6	TIDAK PUAS
Keterampilan teknisi dalam memperbaiki gangguan teknis	1	5	20	80	45	135	21	42	13	13	275	55	CUKUP PUAS

Sumber: diolah peneliti

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan 56 orang atau 29,4% menyatakan tidak puas mengenai pernyataan “Keramahan tutor dalam menyampaikan pelajaran”. Sebanyak 31 orang atau 48,6% menyatakan cukup puas mengenai pernyataan “Kejujuran tutor dalam mengajarkan yang harus diajarkan”. Sebanyak 33 orang atau 33,6% menyatakan tidak puas mengenai pernyataan “Keterampilan tutor dalam menyampaikan materi pelajaran”. Dan sebanyak 45 orang atau 55% menyatakan cukup puas mengenai pernyataan “Keterampilan teknisi dalam memperbaiki gangguan teknis”

##### 5. Tabel 7: Frekuensi Empaty.

Empaty	Tanggapan										Total Skor	Indeks %	Indikator
	SP		P		CP		TP		STP				
	F	skor item	F	skor item	F	skor item	F	skor item	F	skor item			
Sikap tutor dalam menyampai kan salam pada siswa	2	10	15	60	52	156	29	58	2	2	286	57,2	CUKUP PUAS
Cara menyampai kan materi tutor dalam proses mengajar	0	0	17	68	47	141	16	32	20	20	261	52,2	CUKUP PUAS
Kepekaan tutor menerima keluhan siswa pada yang tidak paham materi	0	0	2	8	37	111	49	98	12	12	229	45,8	CUKUP PUAS
Komunikasi tutor pada siswa saat proses mengajar	0	0	6	24	62	186	28	56	4	4	270	54	CUKUP PUAS
Perhatian tutor kepada siswa ketika siswa bermasalah	0	0	6	24	37	111	48	96	9	9	240	48	CUKUP PUAS

Sumber: diolah peneliti

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan 52 orang atau 57,2% menyatakan cukup puas mengenai pernyataan “Sikap tutor dalam menyampaikan salam pada siswa”. Sebanyak 47 orang atau 52,2% cukup puas mengenai pernyataan “Cara menyampaikan materi tutor dalam proses mengajar”. Sebanyak 37 orang atau 45,8% merasa cukup puas mengenai pernyataan “Kepekaan tutor menerima keluhan siswa pada yang tidak paham materi”. Sebanyak 62 orang atau 54,0% merasa cukup puas mengenai pernyataan “Komunikasi tutor pada siswa saat proses mengajar”. Dan sebanyak 37 orang atau 48,0% merasa cukup puas mengenai pernyataan “Perhatian tutor kepada siswa ketika siswa bermasalah”

#### **Diskusi**

Kualitas Pelayanan Lembaga Kursus Komputer Pada Pondok Pesantren Darul Hijrah Putra Martapura Selama ini.

Tabel 8: Distribusi Frekuensi Dimensi Kualitas Pelayanan

No	DIMENSI JASA		Perhitungan Indeks%	HASIL	Penilaian
1	BUKTI LANGSUNG	Kerapian dan kebersihan berpakaian	324/500 X 100	64,80%	PUAS
		Kebersihan ruang kelas secara umum	229/500 X 100	45,80%	CUKUP PUAS
		Kenyamanan ruang lingkup dan fasilitas saat digunakan	211/500 X 100	42,20%	CUKUP PUAS
		Kualitas Komputer saat digunakan sebagai media belajar	298/500 X 100	59,60%	CUKUP PUAS
	<b>Total keseluruhan</b>		<b>1062/2000 X 100</b>	<b>53,10%</b>	<b>CUKUP PUAS</b>
2	Kehandalan	Pemberian nilai sesuai kriteria	278/500 X 100	55,60%	CUKUP PUAS
		Pemberian sertifikasi legalitas pengajar	213/500 X 100	42,60%	CUKUP PUAS
		Kemudahan proses penyampaian teori dan arahan tutor	218/500 X 100	43,60%	CUKUP PUAS
	<b>Total keseluruhan</b>		<b>709/1500 X 100</b>	<b>47,20%</b>	<b>CUKUP PUAS</b>
3	Daya tanggap	Kesigapan tutor dalam memperbaiki jika peralatan rusak	231/500 X 100	46,20%	CUKUP PUAS
		Kesigapan dan tanggapan menangani keluhan siswa	213/500 X 100	42,60%	CUKUP PUAS
		Kesigapan dalam melayani administrasi dan nilai yang bermasalah	253/500 X 100	50,60%	CUKUP PUAS
		Kesiapaan tutor dalam mengawali proses belajar	267/500 X 100	53,40%	CUKUP PUAS
	<b>Total keseluruhan</b>		<b>964/2000 X 100</b>	<b>48,20%</b>	<b>CUKUP PUAS</b>
4	Jaminan	Keramahan tutor dalam menyampaikan pelajaran	147/500 X 100	29,40%	TIDAK PUAS
		Kejujuran tutor dalam mengajarkan yang harus diajarkan	243/500 X 100	48,60%	CUKUP PUAS
		Keterampilan tutor dalam menyampaikan materi pelajaran	168/500 X 100	33,60%	TIDAK PUAS
		Ketrampilan teknis dalam memperbaiki gangguan teknis	275/500 X 100	55,00%	CUKUP PUAS
	<b>Total keseluruhan</b>		<b>833/2000 X 100</b>	<b>41,65%</b>	<b>CUKUP PUAS</b>
5	Empaty	Sikap tutor dalam menyampaikan salam pada siswa	286/500 X 100	57,20%	CUKUP PUAS
		Cara menyampaikan materi tutor dalam proses mengajar	261/500 X 100	52,20%	CUKUP PUAS
		Kepekaan tutor untuk menerima keluhan siswa pada yang tidak paham	229/500 X 100	45,80%	CUKUP PUAS
		Komunikasi tutor pada siswa saat proses mengajar	270/500 X 100	54,00%	CUKUP PUAS
		Perhatian tutor kepada siswa ketika siswa bermasalah	240/500 X 100	48,00%	CUKUP PUAS
	<b>Total keseluruhan</b>		<b>1286/2500 X 100</b>	<b>51,44%</b>	<b>CUKUP PUAS</b>

Sumber: data diolah peneliti

#### 1. Bukti Langsung / *Tangible*

Berdasarkan perhitungan Indeks secara keseluruhann di dapat hasil sebesar 53,10%, yang artinya siswa merasa cukup puas dengan variabel bukti langsung, dikarenakan masih memiliki kekurangan ruang kelas yang masih berukuran kecil sedangkan jumlah siswa yang cukup banyak sehingga jadwal kegiatan bergantian membuat kenyamanan siswa menjadi merasa kurang

memuaskan. Fasilitas seperti kipas angin dan AC masih belum maksimal. Fasilitas lain seperti komputer dan laptop sebagai media belajar harus segera di tambah sesuai dengan jumlah siswa yang mengikuti kursus, serta kebersihan ruang kelas masih terlihat belum bersih.

2. *Kehandalan / Reliability*

Berdasarkan perhitungan Indeks secara keseluruhan diperoleh hasil sebesar 47,2% yang artinya siswa masih merasa cukup puas dalam variabel kehandalan. Hal ini disebabkan karena pemberian nilai belajar pada siswa masih tidak sesuai kriteria pada masing-masing siswa. Hal tersebut berdampak kerugian pada siswa. Pemberian sertifikat tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan, serta proses pembelajaran belum sepenuhnya dapat dipahami oleh siswa. Hal tersebut membuat siswa kurang semangat dalam mengikuti pelajaran tersebut.

3. *Daya Tanggap / Responsiveness*

Berdasarkan perhitungan Indeks secara keseluruhan diperoleh hasil sebesar 48,2% yang artinya siswa masih merasa cukup puas dalam variabel daya tanggap. Hal ini disebabkan masih kurang sigap para tutor dalam menangani berbagai hal seperti memperbaiki peralatan yang rusak kadang membutuhkan jasa orang lain diluar LPK yang memakan waktu yang cukup lama, dalam proses pembelajaran kurang profesional tentunya akan berpengaruh pada hasil yang akan dicapai.

4. *Jaminan / assurance*

Berdasarkan perhitungan Indeks secara keseluruhan didapati hasil sebesar 41,65% yang artinya siswa masih merasa cukup puas dalam variabel Jaminan. Menurut sejumlah siswa cara tutor dalam penyampaian materi masih tidak memuaskan para siswa, karena tutor tidak menguasai materi yang disampaikan

5. *Empati / Empathy*

Berdasarkan perhitungan Indeks secara keseluruhan didapati hasil sebesar 51,44% yang artinya siswa masih merasa cukup puas dalam variabel Empati. Karena sebagian sikap tutor kurang memuaskan pada saat memulai pelajaran sehingga membuat komunikasi tidak lancar berakibat suasana kelas menjadi tegang sehingga siswa pun segan dan enggan untuk bertanya ataupun berbicara mengenai kurang pahamnya atau ungkapan lain tentang pelajaran kusus komputer tersebut.

Kualitas Pelayanan Lembaga Kursus Komputer untuk Meningkatkan Kepuasan Siswa Pondok Pesantren Darul Hijrah Putra Martapura yang seharusnya.

1. *Bukti Fisik / Tangible*

LPK AL-Hijrah Putra pada Pondok Pesantren Darul Hijrah Putra Martapura agar secepatnya membenahi ruang kelas dengan Merenovasi bangunan dengan menambah ruang kelas yang lebih besar supaya dapat menampung siswa yang kursus sehingga tidak mengganggu proses belajar. Fasilitas lain yang mendukung proses pembelajaran seperti kipas angin, AC, meja, kursi dan peralatan keperluan lain supaya bisa di lengkapi setiap ruangan agar terlaksana dengan baik dan lancar.

2. *Kehandalan / Reliability*  
LPK AL-Hijrah Putra harus subjektif memberikan nilai dengan menyesuaikan standar ketetapan yang berlaku sehingga tidak ada siswa yang merasa dirugikan. Jika semua siswa disama ratakan akan terjadi ketidaksesuaian penilaian yang menyebabkan ketidakpuasan bagi siswa yang kreatif dan disiplin. Penyerahan sertifikat sesuai dengan waktu yang ditentukan, sehingga dapat digunakan dan lebih bermanfaat untuk siswa. Dalam penyampaian materi harus sesuai dengan buku pedoman yang ada, penguasaan materi menjadi siswa focus dan semangat dalam mendengarkan dan memahami materi yang disampaikan.
3. *Daya Tanggap / Responsiveness*  
LPK AL-Hijrah pada Pondok Pesantren Darul Hijrah Putra Martapura agar lebih sigap dalam mengatasi segala kemungkinan yang terjadi seperti memperbaiki peralatan yang rusak, sehingga tidak mengganggu proses belajar dan dapat berjalan sesuai dengan waktu yang tersedia tanpa hambatan dan gangguan kerusakan walau itu hanya sekecil *Virussoftware*. Setiap selesai proses belajar hendaknya tetap terus lakukan evaluasi terhadap seluruh aspek proses belajar LPK AL-Hijrah agar tujuan yang hendak dicapai sesuai sasaran.
4. *Jaminan / assurance*  
LPK AL-Hijrah Putra pada Pondok Pesantren Darul Hijrah Putra Martapura supaya membuat metode pembelajaran yang baru tidak membosankan, sehingga siswa yang masih duduk di SMP kelas 1 bisa menerima proses belajar yang diberikan oleh tutor. Ketegasan yang diberikan akan berdampak baik walau ternyata tak semua ketegasan yang diberikan akan dapat diterima oleh semua siswa yang mengikuti kursus tersebut. Disamping itu tutor harus mampu mengantisipasi kendala ataupun kerusakan teknis agar dapat terselesaikan dengan cepat dan tidak mengganggu waktu proses belajar supaya berjalan dengan waktu yang telah ditentukan oleh pondok pesantren darul hijrah putra martapura.
5. *Empati / Empathy*  
LPK AL-Hijrah Putra pada Pondok Pesantren Darul Hijrah Putra Martapura sebaiknya dalam berkomunikasi kepada siswa harus memperhatikan etika yang berlaku selama proses mengajar. Lebih peka dan perhatian kepada setiap sikap individu siswa supaya tutor bisa lebih mudah menilai karakter dan menyesuaikan dengan standar ketentuan yang berlaku. Komunikasi yang baik akan memudahkan siswa menerima setiap peraturan pada LPK AL-Hijrah Putra ini. Hal tersebut dilakukan untuk keberlangsungan proses mengajar karena kedua belah pihak antara tutor maupun siswa telah terjalin komunikasi yang baik.

### Kesimpulan dan Keterbatasan Penelitian

Dari pembahasan yang telah dilakukan terhadap hasil penelitian ini, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepuasan siswa di LPK AL-Hijrah dilihat dari variabel *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) sebanyak 100 responden dihitung berdasarkan teknik skala likert dengan Nilai Rata – rata sebesar 48,31% menyatakan masih merasa cukup puas
2. Kualitas pelayanan yang seharusnya diterapkan untuk meningkatkan kepuasan siswa pada LPK AL-Hijrah pada Pondok Pesantren Darul Hijrah Putra Martapura dengan melakukan perbaikan dan pembenahan pada semua variabel *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) sehingga kedepannya siswa merasa puas.

### DAFTAR PUSTAKA

- Abbas Salim. (2007). *Asuransi dan Manajemen Resiko*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Abdullah, Thamrin, Francis Tantri, 2014, *Manajemen Pemasaran*, RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Abidin, Yunus. (2014). *Desain Sistem Pembelajaran Dalam Konteks Kurikulum 2013*. Bandung: PT Refika Aditama
- Anggraini, Luciana, 2012, *Analisis Strategi Pemasaran Produk Tahu Di Rumah Makan Aneka Tahu Maju Lestari*, STIE Pancasetia, Banjarmasin.
- Aprizal, 2013, *Analisis Daya Saing Usaha Tani Kelapa Sawit Kabupaten Mukomuko*, Universitas Bengkulu, Bengkulu.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Assauri, Sofjan, 2014, *Manajemen Pemasaran Dasar Konsep dan Strategi*, RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Faiq Abdul A. *Kualitas Pelayanan Pendidikan Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) Dian Gitaya*. [http://Skripsi/penelitian/terdahulu/FAIQABDULAZIZ\\_1351122.html](http://Skripsi/penelitian/terdahulu/FAIQABDULAZIZ_1351122.html) (Diakses pada bulan April 2017).
- Fandy Tjiptono, (2011). *Manajemen & Strategi Merek*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Handoko, T. H. (2015). *Manajemen Edisi 2*. Yogyakarta: BPFE
- J. Supranto (2016). *Statistik : Teori dan Aplikasi* Jilid 2 Edisi 8. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Keller, Philip. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia. Jilid 1 dan 2. Jakarta : Erlangga.
- Moenir, (2012). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nazir. M (2009). *Metode Penelitian*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Potter, Perry. (2010). *Fundamental Of Nursing: Concep, Proses and Practice*. Edisi 7. Vol. 3. Jakarta : EGC
- Samosir, Z. Z. (2005) *Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU*. Jurnal Studi Perpustakaan Dan Informasi, [internet] 1(1). 28-36, Available.



- Sugiyono (2014). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Thoha, (2013). *Manajemen Pelayanan di Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- Tjiptono, Fandy, (2000). *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua, Andy Offset. Jakarta
- Triatmojo, Pohan (2010) *Studi Pengaruh Kualitas untuk Meningkatkan Kepuasan*. thesis, Perpustakaan UGM. Yogyakarta.
- Usmara. (2011). *Pengujian hubungan kualitas jasa, kepuasan nasabah dan intensi pembelian ulang*. UNSPECIFIED thesis. Bank BRI. Yogyakarta.