

Pelayanan Pembelajaran Daring pada Divisi Alphabet Club di Lembaga Bimbingan Belajar Tunas Permata Bangsa Sukabumi

Hurul Humaira Rahmat¹, Lia Liliawati²

^{1,2} Program Studi Administrasi Bisnis, Politeknik Sukabumi
Jl. Babakan Sirna 25, Kota Sukabumi, Jawa Barat 43132, Indonesia
hurulhumairar@gmail.com

Abstrak

Pada masa pandemi Covid-19 dan keharusan menaati kebijakan pemerintah Indonesia, Lembaga Bimbingan Belajar Tunas Permata Bangsa Sukabumi khususnya divisi Alphabet Club mengambil keputusan untuk memberikan pelayanan pembelajaran secara khusus dan dalam jaringan. Hal ini belum pernah diterapkan sebelumnya, sehingga terjadi penurunan jumlah pelajar dibandingkan dengan periode sebelumnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi (harapan) pelanggan (pelajar Alphabet Club) menggunakan model SERVQUAL (*Service Quality*) sebagai tolak ukur untuk menentukan mutu pelayanan pendidikan pada divisi Alphabet Club di Lembaga Bimbingan Belajar Tunas Permata Bangsa Sukabumi. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan menggunakan teknik pengumpulan data antara lain observasi, wawancara, studi kepustakaan, dan penyebaran angket/kuesioner kepada 102 responden yaitu pelajar Alphabet Club dan menggunakan teknik *proportionate stratified random sampling*. Untuk menguji kuesioner dilakukan uji validitas dan uji realibilitas terlebih dahulu untuk mengetahui kelayakan kuesioner tersebut sebagai alat penelitian. Hasil data kemudian dianalisa dan pernyataan diklasifikasikan berdasarkan lima dimensi yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Hasil perhitungan skor SERVQUAL menunjukkan bahwa kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi pelajar Alphabet Club, semuanya mempunyai selisih, artinya pelayanan yang diberikan lembaga dan pengajar Alphabet Club masih belum sesuai dengan yang diharapkan pelajar. Dari kelima dimensi terdapat empat dimensi yang seharusnya diprioritaskan untuk diperbaiki yaitu kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*), sedangkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) belum memerlukan perbaikan karena sudah dikategorikan baik.

Kata kunci: pelayanan, pembelajaran daring, lembaga bimbingan belajar.

Abstract

During the Covid-19 pandemic and the need to comply with Indonesian government policies, Tunas Permata Bangsa Sukabumi Tutoring Institute, especially Alphabet Club division, decided to provide online learning services. This decision has never been implemented before, and caused decrease in the number of students compared to the previous period. This study aims to determine the gap between perceptions and expectations of customers (Alphabet Club students) using SERVQUAL (Service Quality) model as benchmark to determine the quality of educational services on Alphabet Club division at Tunas Permata Bangsa Sukabumi Tutoring Institute. The research used quantitative method with descriptive approach and used data collection techniques such as observation, interviews, literature study, and distributed questionnaires to 102 respondents (Alphabet Club students) and used proportionate stratified random sampling technique. To test the value of the questionnaire, validity and reliability tests were carried out first to determine the feasibility of the questionnaire as a research tool. The data results were analyzed, and the statements were classified based on five dimensions, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. The results of the SERVQUAL score show that the gaps between perceptions and expectations of Alphabet Club students, all statements have differences. This means that the services provided by the institute and Alphabet Club teachers are still not as expected by students. From the five dimensions, four dimensions should be prioritized for improvement are reliability, assurance, empathy, and tangibles, while responsiveness does not require improvement because it is in the good category.

Keywords: service, online learning, tutoring institute.

I. PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan hal yang diwajibkan oleh pemerintah di Indonesia. Hal ini tercantum dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 pasal 31 ayat 3 yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa, maka harus diciptakan pendidikan yang berkualitas. Penyebaran virus Covid-19 yang terjadi pada awal tahun 2020 di Indonesia menyebabkan pemerintah mengeluarkan kebijakan menjaga jarak (*social distancing or physical distancing*) sampai Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan mengharuskan sektor pendidikan seperti lembaga bimbingan belajar untuk melaksanakan pembelajaran secara daring (dalam jaringan). Lembaga Bimbingan Belajar Tunas Permata Bangsa Sukabumi merupakan salah satu lembaga bimbingan belajar di Kota Sukabumi yang menerapkan pembelajaran secara khusus dan daring (*Online Interactive Semi Private*) dalam rangka menaati peraturan pemerintah. Penerapan pelayanan pembelajaran daring ini bukanlah hal yang mudah bagi lembaga, pengajar maupun bagi pelajar karena tidak banyaknya persiapan dan merupakan hal yang baru pertama kali diterapkan, khususnya pada divisi Alphabet Club yang bidangnya hanya menangani mata pelajaran Bahasa Inggris. Berdasarkan data awal menunjukkan bahwa sejak awal hingga akhir periode akademik 2020-2021 terjadi penurunan jumlah pelajar Alphabet Club yaitu sebesar 26,22%. Hasil wawancara awal beberapa keluhan pelajar Alphabet Club antara lain, penyampaian materi pembelajaran daring kurang menarik, pengajar Alphabet Club kurang cepat dalam menanggapi pesan pelajar untuk konsultasi pembelajaran daring, baik pesan secara pribadi ataupun dalam *group* kelas, sistem pembelajaran terlalu monoton dan kurangnya permainan untuk *ice breaking*, media pembelajaran daring yang digunakan kurang menarik, dan media pembelajaran daring yang digunakan kurang beragam. Setiap pelajar pada lembaga bimbingan belajar tersebut pasti menginginkan pelayanan yang baik dan memuaskan, baik dari aspek pelayanan pendidikan, pengajaran, maupun aspek pelayanan fasilitas bimbingan belajar yang diberikan. Bagi lembaga bimbingan belajar untuk memberikan kualitas pelayanan merupakan faktor yang harus sangat diperhatikan dalam hal ini, maka peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (pelajar) harus terpenuhi sesuai dengan harapan pelanggan agar pelanggan tersebut tidak

berpindah ke lembaga bimbingan belajar lainnya atau memiliki loyalitas yang tinggi untuk tetap setia kepada lembaga bimbingan belajar tersebut walaupun banyak lembaga bimbingan belajar lain yang menawarkan dengan berbagai macam promosi.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya bahwa penerapan pembelajaran daring dengan faktor-faktor yang mendukung oleh Perguruan Tinggi di Indonesia dapat memberikan kontribusi positif dalam menciptakan kualitas pelayanan optimal kepada mahasiswa/pelajar [1]. Peran *gap* (kesenjangan) keseluruhan akan memberikan informasi seberapa besar tingkat kepentingan dan seberapa jauh peran kriteria tersebut dalam tingkat kualitas pelayanan [2].

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pelayanan pembelajaran daring pada divisi Alphabet Club di Lembaga Bimbingan Belajar Tunas Permata Bangsa Sukabumi, untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan pembelajaran daring pada divisi Alphabet Club di Lembaga Bimbingan Belajar Tunas Permata Bangsa Sukabumi, dan untuk mengetahui solusi-solusi dalam mengatasi kendala-kendala pelayanan pembelajaran daring pada divisi Alphabet Club di Lembaga Bimbingan Belajar Tunas Permata Bangsa Sukabumi.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan

Menurut Kasmir (2017:47) pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan [3]. Sedangkan menurut Fitzsimmons dalam Deddy Mulyadi (2018:35) menyatakan "*A service is a time- perishable, intangible experience performed for a customer acting in the role of co-producer*". Gagasan tersebut jika diinterpretasikan berarti bahwa pelayanan bersifat tidak nyata dan tidak tahan lama. Pelayanan adalah proses yang diciptakan dan digunakan secara atau hampir simultan oleh penyelenggara layanan [4].

B. Pelayanan Prima

Elhaitammy dalam Donni Juni Priansa (2017:54) mendefinisikan pelayanan prima (pelayanan yang unggul) adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara

memuaskan. Adapun Yuhanis Abdul Aziz dan Khairil Wahiddin menyatakan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang melebihi harapan pelanggan [5].

C. Pelayanan Publik

Menurut Kurniawan dalam Deddy Mulyadi, dkk (2018:39) pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

D. Dimensi Pelayanan Publik

Fitzsimmons dalam Deddy Mulyadi, dkk (2018:66) menyatakan terdapat 5 dimensi dalam kualitas pelayanan, yaitu:

1. **Kehandalan (*Reliability*)**
Kehandalan adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan.
2. **Daya Tanggap (*Responsiveness*)**
Daya tanggap merupakan kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.
3. **Jaminan (*Assurance*)**
Jaminan merupakan pengetahuan atau wawasan, kesopansantunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen.
4. **Empati (*Empathy*)**
Empati adalah kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.
5. **Bukti Fisik (*Tangibles*)**
Bukti fisik merupakan penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lain seperti peralatan yang menunjang pelayanan publik.

E. Model Service Quality

Dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2016:149) model kualitas jasa yang paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa adalah model SERVQUAL (singkatan dari *Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam serangkaian penelitian mereka terhadap enam sektor jasa: reparasi peralatan rumah tangga, kartu kredit, asuransi, sambungan telepon interlokal, perbankan ritel, dan pialang sekuritas. Model yang dikenal pula dengan istilah *Gap Analysis Model* ini berkaitan erat dengan model kepuasan pelanggan yang didasarkan pada ancangan diskonfirmasi. Ancangan ini

menegaskan bahwa bila kinerja pada suatu atribut (*attribute performace*) meningkat lebih besar daripada harapan (*expectations*) atas atribut bersangkutan, maka persepsi terhadap kualitas jasa akan positif dan sebaliknya.

Adapun penjelasan lima *gap* utama menurut Zeithmal, et al. dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra dalam (2016:150):

1. **Gap 1**, yaitu *gap* antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen (*knowledge gap*).
Gap ini berarti bahwa pihak manajemen mempersepsikan ekspektasi pelanggan terhadap kualitas jasa secara tidak akurat.
2. **Gap 2**, yaitu *gap* antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa (*standards gap*).
Gap ini berarti bahwa spesifikasi kualitas jasa tidak konsisten dengan persepsi manajemen terhadap ekspektasi kualitas.
3. **Gap 3**, yaitu *gap* antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*delivery gap*).
Gap ini berarti bahwa spesifikasi kualitas tidak terpenuhi oleh kinerja dalam proses produksi dan penyampaian jasa.
4. **Gap 4**, yaitu *gap* antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal (*communications gap*).
Gap ini berarti bahwa janji yang disampaikan melalui aktivitas komunikasi pemasaran tidak konsisten dengan jasa yang disampaikan kepada para pelanggan.
5. **Gap 5**, yaitu *gap* antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan (*service gap*).
Gap ini berarti bahwa jasa yang dipersepsikan tidak konsisten dengan jasa yang diharapkan. *Gap* ini terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja/prestasi perusahaan berdasarkan kriteria yang berbeda, atau bisa juga mereka keliru menginterpretasikan kualitas jasa bersangkutan.

F. Pengukuran Service Quality

Pengukuran kualitas jasa dalam model SERVQUAL menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2016:159) didasarkan pada skala *multi-item* yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta *gap* diantara keduanya pada lima dimensi utama kualitas jasa (reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik).

Menurut Zeithaml, et al. dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2016:159), skor SERVQUAL untuk setiap pasang pernyataan, bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut:

Skor SERVQUAL = Skor Persepsi – Skor Harapan

Sumber: Zeithaml, et al. dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2016:159)

Pada prinsipnya, data yang diperoleh melalui instrumen SERVQUAL dapat dipergunakan untuk menghitung skor *gap* kualitas jasa pada berbagai *level* secara rinci:

1. *Item-by-item analysis*.

Contohnya: P1 – H1, P2 – H2, dan seterusnya.

2. *Dimension-by-dimension analysis*.

Contohnya: (P1 + P2 + P3 + P4/4) – (H1 + H2 + H3 + H4/4), di mana P1 sampai P4 dan H1 sampai H4 mencerminkan empat pernyataan persepsi dan harapan berkaitan dengan dimensi tertentu.

3. Perhitungan ukuran tunggal kualitas jasa atau *gap* SERVQUAL.

Contohnya: (P1 + P2 + P3 + + P22/22) – (H1 + H2 + H3 + + H22/22) [6].

G. Pembelajaran Daring

Menurut Meda Yuliani, dkk (2020:3) pembelajaran daring atau jarak jauh adalah kegiatan belajar yang tidak terikat waktu, tempat dan ritme kehadiran guru atau pengajar, serta dapat menggunakan sarana media elektronik dan telekomunikasi. Para pelajar dapat belajar kapan dan di mana saja tanpa terbatas oleh jarak, ruang dan waktu. Materi pembelajaran yang dipelajari lebih bervariasi, tidak hanya dalam bentuk verbal, melainkan lebih bervariasi seperti visual, audio, dan gerak.

Definisi pembelajaran daring dinyatakan oleh Khan dalam Meda Yuliani, dkk (2020:3) bahwa: "Online learning instruction as an innovative approach for delivering instruction to a remote audience, using the Web as the medium".

Dari definisi tersebut menjelaskan bahwa ada banyak berbagai cara menyampaikan pembelajaran kepada peserta didik yang terpisah dengan jarak secara inovatif salah satunya dengan pembelajaran melalui web [7].

III. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif yaitu pencarian data dari realitas permasalahan yang ada dengan mengacu pada pembuktian konsep/teori yang digunakan yang kemudian data tersebut dihitung dan hasilnya diuraikan sedemikian mungkin.

Adapun tahapan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Observasi (*Observation*)

Cara memperoleh data dengan metode ini yaitu penulis datang langsung ke tempat yang menjadi tujuan penelitian untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan demi kelengkapan data dalam penulisan Tugas Akhir.

2. Wawancara (*Interview*)

Penggunaan metode wawancara dalam pengumpulan data pada penulisan penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan tanya jawab yang sesuai dengan judul penelitian kepada pihak divisi Alphabet Club di Lembaga Bimbingan Belajar Tunas Permata Bangsa Sukabumi.

3. Studi Kepustakaan

Dalam teknik pengumpulan data ini, penulis mengumpulkan informasi melalui sumber-sumber baik dari buku maupun jurnal yang berhubungan dengan masalah yang diteliti oleh penulis.

4. Angket (*Questionnaire*)

Metode ini merupakan pengumpulan data melalui daftar pertanyaan kepada pelajar Alphabet Club dengan menyebarkan angket secara langsung, guna mengetahui sejauh mana kepuasan pelajar terhadap pelayanan pada divisi Alphabet Club di Lembaga Bimbingan Belajar Tunas Permata Bangsa Sukabumi. Dalam penyebaran angket ini menggunakan metode SERVQUAL (*Service Quality*) dengan beberapa variabel yang dibutuhkan.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang digunakan dalam perhitungan *Gap 5* ini yaitu kuesioner persepsi dan kuesioner ekspektasi pelajar Alphabet Club yang disebar ke 102 responden. Berikut adalah hasil perhitungan *Gap 5*:

Perhitungan nilai SERVQUAL per dimensi didapatkan dari selisih tingkat persepsi dan ekspektasi. Perhitungan ini digunakan untuk menunjukkan sampai sejauh mana pihak divisi Alphabet Club dan Lembaga Bimbingan Belajar Tunas Permata Bangsa Sukabumi telah memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan (pelajar Alphabet Club). Peran *gap* per dimensi akan memberikan tingkat kepentingan seberapa jauh peran kelima dimensi dalam memberikan informasi tentang tingkat kualitas pelayanan. Berikut adalah hasil dari perhitungan nilai SERVQUAL (*gap 5*) per dimensi:

1. Perhitungan Nilai SERVQUAL Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Berikut adalah hasil dari perhitungan nilai SERVQUAL dimensi kehandalan (*reliability*):

Tabel 1. Nilai SERVQUAL Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

No.	Pernyataan	Rata-rata Persepsi	Rata-rata Ekspektasi	Gap 5	% Ketercapaian Persepsi
	Dimensi Kehandalan (<i>Reliability</i>)				
1.	Pengajar Alphabet Club mampu menguasai kelas sebelum pembelajaran daring dimulai.	4.451	4.588	-0.137	97.01
2.	Pengajar Alphabet Club dapat memberikan jenis fasilitas media pembelajaran daring sesuai dengan permintaan pelajar.	4.147	4.480	-0.333	92.56
3.	Pengajar Alphabet Club dapat memberikan materi secara daring kepada pelajar sesuai dengan sumber yang jelas dan berdasarkan panduan.	4.529	4.676	-0.147	96.86
4.	Pengajar Alphabet Club dapat memberikan pembelajaran daring dengan tepat kepada pelajar.	4.118	4.647	-0.529	88.61

5.	Pengajar Alphabet Club dapat menyampaikan materi pembelajaran dengan jelas secara daring.	4.461	4.745	-0.284	94.01
6.	Pengajar Alphabet Club memiliki pengetahuan yang baik dalam penguasaan pemberian materi kepada pelajar secara daring.	4.657	4.755	-0.098	97.94
7.	Pengajar Alphabet Club dapat menjawab pertanyaan pelajar secara daring dengan tepat.	4.549	4.755	-0.206	95.67
8.	Pengajar Alphabet Club memastikan absensi google form sudah terisi 15 menit sebelum memulai pembelajaran daring.	4.206	4.402	-0.196	95.55
9.	Pengajar Alphabet Club dapat memulai dan mengakhiri pembelajaran daring sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.	4.363	4.765	-0.402	91.56
10.	Pengajar Alphabet Club selalu mengakhiri kelas dengan melakukan	3.833	4.529	-0.696	84.63

	kesimpulan dan umpan balik penguasaan materi oleh pelajar (dengan kuis atau pertanyaan lisan).				
	Total Rata-Rata	4.331	4.634	-0.303	93.46

Sumber: Hasil Olah Data, 2021

Pada tabel 1., dapat dilihat nilai SERVQUAL (*gap*) pada dimensi kehandalan (*reliability*) terdapat 10 pernyataan dan semua pernyataan mempunyai selisih kurang dari ekspektasi, artinya pelayanan yang dirasakan pelanggan (pelajar Alfabeta Club) atas pelayanan yang diberikan pengajar Alfabeta Club dan Lembaga Bimbingan Belajar Tunas Permata Bangsa Sukabumi masih belum sesuai dengan yang diharapkan. Seharusnya pelayanan diharapkan sama atau lebih dari harapan pelanggannya. Dari sepuluh pernyataan tersebut, terdapat satu pernyataan yang harus diprioritaskan dalam dimensi kehandalan (*reliability*) untuk dilakukan perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pernyataan yang mempunyai nilai kesenjangan (*gap*) dengan selisih terbesar ada pada pernyataan nomor 10 yaitu pengajar Alfabeta Club selalu mengakhiri kelas dengan melakukan kesimpulan dan umpan balik penguasaan materi oleh pelajar (dengan kuis atau pertanyaan lisan), dengan selisih sebesar 0,647, apabila dilihat dari persentase ketercapaian persepsi dibandingkan dengan ekspektasi hanya sebesar 84,63% dari harapan yang diinginkan, hal tersebut dikarenakan ketidakteraturan materi yang dipelajari oleh pelajar dalam satu kelas, sehingga sering kali waktu yang dibutuhkan untuk memberikan materi tidak pernah cukup, maka pengajar tidak dapat melakukan kesimpulan dari materi yang disampaikan pada saat pembelajaran daring dan tidak dapat melakukan umpan balik. Adapun pernyataan terbaik atau nilai *gap* dengan selisih terendah artinya persepsi mendekati ekspektasi terdapat pada pernyataan 6 yaitu pengajar Alfabeta Club memiliki pengetahuan yang baik, dengan selisih sebesar 0,098, jika dilihat dari persentase ketercapaian perbandingan persepsi dengan ekspektasi telah mencapai sebesar 97,94% dari harapan yang diinginkan, hal tersebut dilihat dari proses awal penerimaan

pengajar Alfabeta Club telah melalui beberapa tahap mulai dari proses tes tertulis, wawancara, serta tes praktik mengajar (*micro-teaching*) dan telah mengikuti pelatihan mengenai buku panduan (modul) yang akan digunakan.

- Perhitungan Nilai SERVQUAL Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)
Hasil dari perhitungan nilai SERVQUAL dimensi daya tanggap (*responsiveness*) adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Nilai SERVQUAL Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No.	Pernyataan	Rata-rata Persepsi	Rata-rata Ekspektasi	Gap 5	% Ketercapaian Persepsi
	Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)				
11.	Pengajar Alfabeta Club dapat membantu pelajar yang memiliki kesulitan pembelajaran daring dalam jadwal pembelajaran .	4.578	4.794	-0.216	95.50
12.	Pengajar Alfabeta Club dapat membantu menyelesaikan masalah pelajar dengan cepat dalam pembelajaran daring.	4.480	4.735	-0.255	94.62
13.	Pengajar Alfabeta Club selalu siap untuk merespon permintaan pelajar dalam pembelajaran daring.	4.539	4.784	-0.245	94.88

14.	Pengajar Alfabeta Club memberikan tanggapan yang cepat dalam memberikan materi daring ke pelajar dan tidak membuat pelajar menunggu sampai batas waktu lebih dari 15 menit.	4.314	4.735	-0.422	91.10
	Total Rata-Rata	4.478	4.762	-0.284	94.03

Sumber: Hasil Olah Data, 2021

Berdasarkan tabel 2., terdapat 4 pernyataan pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimana hasil dari pengurangan antara persepsi dengan ekspektasi semua pernyataan mempunyai selisih, artinya pelayanan yang dirasakan oleh pelajar Alfabeta Club atas pelayanan yang diberikan pengajar Alfabeta Club dan Lembaga Bimbingan Belajar Tunas Permata Bangsa Sukabumi masih belum sesuai yang diharapkan. Urutan pertama yang mempunyai nilai *gap* dengan selisih terbesar adalah pernyataan nomor 14 yaitu pengajar Alfabeta Club memberikan tanggapan yang cepat dalam memberikan materi daring ke pelajar dan tidak membuat pelajar menunggu sampai batas waktu lebih dari 15 menit, dengan selisih 0,422, dan dapat dilihat dari persentase ketercapaian persepsi dibandingkan dengan ekspektasi adalah sebesar 91,10% dari harapan yang diinginkan. Urutan kedua adalah nomor 12 yaitu pengajar Alfabeta Club dapat membantu menyelesaikan masalah pelajar dengan cepat dalam pembelajaran daring, dengan selisih sebesar 0,255, apabila dilihat dari persentase ketercapaian persepsi dibandingkan dengan ekspektasi yaitu sebesar 94,62% dari harapan yang diinginkan. Berikutnya urutan ketiga adalah nomor 13 yaitu pengajar Alfabeta Club selalu siap untuk merespon permintaan pelajar dalam pembelajaran daring, dengan selisih sebesar 0,245, jika berdasarkan persentase ketercapaian antara persepsi dengan ekspektasi adalah sebesar 94,88% dari harapan yang diinginkan. Urutan keempat adalah nomor 11 yaitu pengajar Alfabeta Club dapat membantu pelajar yang memiliki kesulitan

pembelajaran daring dalam jadwal pembelajaran, dengan selisih sebesar 0,216, dapat dilihat dari persentase ketercapaian persepsi dibandingkan dengan ekspektasi yang mencapai sebesar 95,50% dari harapan yang diinginkan. Pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*), keempat pernyataan sudah dinilai baik dan tidak ada permasalahan. Hal ini berdasarkan perhitungan jumlah persentase dari persepsi pelajar Alfabeta Club antara jawaban kurang baik, tidak baik, dan sangat tidak baik, semua hasilnya kurang dari 20%, artinya pengajar Alfabeta Club selalu siap dalam merespon permintaan dan pertanyaan-pertanyaan pelajar yang memiliki kesulitan dalam pembelajaran daring, serta pengajar dapat mengatur waktu dengan tepat dalam menjelaskan materi serta membagikan tugas kepada pelajar sehingga tidak membuat pelajar menunggu lebih dari batas waktu (15 menit) meskipun materi yang diajarkan kepada setiap anak dalam satu kelas berbeda-beda.

3. Perhitungan Nilai SERVQUAL Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Berikut hasil dari perhitungan nilai SERVQUAL dimensi jaminan (*assurance*):

Tabel 3. Nilai SERVQUAL Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No.	Pernyataan	Rata-rata Persepsi	Rata-rata Ekspektasi	Gap 5	% Ketercapaian Persepsi
	Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)				
15.	Pengajar Alfabeta Club sudah teruji pada mata pelajaran yang diampu.	4.569	4.775	-0.206	95.69
16.	Pengajar Alfabeta Club dapat menggunakan dan sudah terbiasa dengan aplikasi Whatsapp, Google classroom,	4.167	4.676	-0.510	89.10

	dan Zoom meeting secara efektif.				
17.	Pengajar Alphabet Club dapat menyajikan materi pembelajaran daring dengan menggunakan aplikasi program seperti power point, video, dan lain-lain.	3.931	4.647	-0.716	84.60
18.	Pengajar Alphabet Club dapat menyampaikan materi yang dapat memudahkan pelajar dalam memahami materi secara daring.	4.304	4.745	-0.441	90.70
19.	Pengajar Alphabet Club bersikap sopan santun pada saat proses pembelajaran daring.	4.608	4.804	-0.196	95.92
20.	Pengajar Alphabet Club memberikan pengajaran daring dengan penuh percaya diri.	4.627	4.794	-0.167	96.52
21.	Pengajar Alphabet Club tidak membedakan pelayanan pembelajaran daring terhadap semua pelajar.	4.559	4.843	-0.284	94.13

	Total Rata-Rata	4.395	4.755	-0.360	92.43
--	-----------------	-------	-------	--------	-------

Sumber: Hasil Olah Data, 2021

Dalam tabel 3., nilai SERVQUAL (*gap*) pada dimensi jaminan (*assurance*) terdapat 6 pernyataan dan semua pernyataan mempunyai selisih, yang artinya pelayanan yang dirasakan pelanggan (pelajar Alphabet Club) atas pelayanan yang diberikan pengajar Alphabet Club dan Lembaga Bimbingan Belajar Tunas Permata Bangsa Sukabumi masih belum sesuai yang diharapkan, dari yang seharusnya pelayanan itu melebihi harapan pelanggannya.

Dari enam pernyataan tersebut, terdapat satu pernyataan yang harus diprioritaskan dalam dimensi jaminan (*assurance*) untuk dilakukan perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pernyataan yang mempunyai nilai *gap* dengan selisih terbesar ada pada pernyataan nomor 17 yaitu pengajar Alphabet Club dapat menyajikan materi pembelajaran daring dengan menggunakan aplikasi program seperti power point, video, dan lain-lain, dengan selisih sebesar 0,716, jika dilihat dari persentase ketercapaian persepsi dibandingkan dengan ekspektasi hanya sebesar 84,60% dari harapan yang diinginkan, hal ini karena pengajar Alphabet Club belum maksimal membuat materi-materi pembelajaran daring dalam bentuk power point maupun video materi yang berbeda-beda dan tingkatan kelas pelajar yang sangat bervariasi dalam satu pertemuan atau satu kelas. Kondisi dalam satu kelas peserta pelajar terdiri dari latar belakang jenjang pendidikan yang berbeda, yaitu satu kelas pesertanya dapat terdiri dari peserta SD, SMP, dan SMA. Pengajar tidak dapat memenuhi harapan pelajar dalam penggunaan aplikasi program. Nilai *gap* dengan selisih paling rendah atau yang mendekati ekspektasi ada pada pernyataan nomor 20 yaitu pengajar Alphabet Club memberikan pengajaran daring dengan penuh percaya diri, dengan selisih sebesar 0,167, yang dapat dilihat dari persentase perbandingan ketercapaian persepsi dengan ekspektasi telah mencapai sebesar 96,52% dari harapan yang diinginkan, hal tersebut disebabkan pengajar telah mampu dalam menguasai materi yang menimbulkan kepercayaan diri pengajar dalam kelas saat melaksanakan pembelajaran daring.

4. Perhitungan Nilai SERVQUAL Dimensi Empati (*Empathy*)

Hasil dari perhitungan nilai SERVQUAL dimensi empati (*empathy*) adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Nilai SERVQUAL Dimensi Empati (*Empathy*)

No.	Pernyataan	Rata-rata Persepsi	Rata-rata Ekspektasi	Gap 5	% Ketercapaian Persepsi
	Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)				
22.	Pengajar Alphabet Club dapat bersikap ramah dalam menyampaikan pembelajaran daring.	4.647	4.814	-0.167	96.54
23.	Pengajar Alphabet Club dapat bersikap bersahabat dalam menyampaikan pembelajaran daring.	4.657	4.784	-0.127	97.34
24.	Pengajar Alphabet Club dapat memberikan perhatian dengan baik kepada pelajar dalam proses pembelajaran daring.	4.588	4.775	-0.186	96.10
25.	Pengajar Alphabet Club dapat berlaku adil dalam melayani pelajar dalam proses pembelajaran daring.	4.618	4.814	-0.196	95.93
26.	Pengajar Alphabet Club dapat menciptakan	3.980	4.735	-0.755	84.06

	suasana kelas yang menyenangkan dan tidak membosankan dalam proses pembelajaran daring.				
27.	Pengajar Alphabet Club menganggap pelajar sebagai anaknya sendiri dalam proses pembelajaran daring.	4.431	4.676	-0.245	94.76
28.	Pengajar Alphabet Club dapat memotivasi pelajar dalam proses pembelajaran daring.	4.598	4.804	-0.206	95.71
29.	Pengajar Alphabet Club selalu memberikan waktu bagi pelajar untuk berkonsultasi.	4.333	4.696	-0.363	92.28
30.	Pengajar Alphabet Club bersedia dihubungi secara jalur pribadi pada aplikasi Whatsapp untuk berkonsultasi.	4.461	4.755	-0.294	93.81
31.	Pengajar Alphabet Club dapat dihubungi di luar jadwal mengajar daring.	4.245	4.676	-0.431	90.78
	Total Rata-Rata	4.456	4.753	-0.297	93.75

Sumber: Hasil Olah Data, 2021

Berdasarkan tabel 4., dapat dilihat nilai *servqual* (*gap*) pada dimensi empati (*empathy*) terdapat 10 pernyataan, dimana semua pernyataan mempunyai selisih, artinya pelayanan yang dirasakan pelajar Alphabet Club atas pelayanan yang diberikan pengajar Alphabet Club dan Lembaga Bimbingan Belajar Tunas Permata Bangsa Sukabumi masih belum sesuai dengan yang diharapkan.

Dari sepuluh pernyataan tersebut, terdapat satu pernyataan yang harus diprioritaskan dalam dimensi empati (*empathy*) untuk dilakukan perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pernyataan dengan nilai *gap* dengan selisih terbesar ada pada pernyataan 26 yaitu pengajar Alphabet Club dapat menciptakan suasana kelas yang menyenangkan dan tidak membosankan dalam proses pembelajaran daring, dengan selisih sebesar 0,755, dapat dilihat dari persentase ketercapaian persepsi dibandingkan dengan ekspektasi hanya sebesar 84,06% dari harapan yang diinginkan, karena cara penyampaian materi yang diajarkan selama pembelajaran daring tidak bervariasi atau sering menggunakan cara yang sama dari pertemuan sebelumnya dan kurangnya permainan pada saat ice breaking yang diberikan oleh pengajar Alphabet Club sehingga membuat pelajar menjadi mudah jenuh dan bosan. Pada dimensi ini, nilai *gap* dengan selisih terendah atau terbaik adalah nomor 23 yaitu pengajar Alphabet Club dapat bersikap bersahabat dalam menyampaikan pembelajaran daring, dengan selisih sebesar 0,127, berdasarkan perbandingan persentase ketercapaian persepsi dengan ekspektasi telah mencapai 97,34% dari harapan yang diinginkan, ini disebabkan karena pengajar Alphabet Club selama penyampaian pembelajaran daring bersikap ramah dan selalu memberikan pelayanan dengan senyum, salam, sapa, sopan, dan santun yang membuat pengajar mudah beradaptasi serta membuat nyaman pelajar.

5. Perhitungan Nilai SERVQUAL Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

Berikut adalah hasil dari perhitungan nilai SERVQUAL dimensi bukti fisik (*tangibles*):

Tabel 5. Nilai SERVQUAL Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

No.	Pernyataan	Rata-rata Persepsi	Rata-rata Ekspektasi	Gap 5	% Ketercapaian Persepsi
	Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)				
32.	Pengajar Alphabet Club sudah berpenampilan rapi dan profesional saat proses pembelajaran daring.	4.422	4.441	-0.020	99.56
33.	Pelajar Alphabet Club menerima aturan tertulis untuk memilih salah satu metode pembelajaran daring.	3.608	4.618	-1.010	78.13
34.	Pengajar Alphabet Club memberikan absensi google form kepada pelajar untuk pengisian absensi sebelum memulai pembelajaran daring.	4.422	4.716	-0.294	93.76
35.	Lembaga menyediakan fasilitas buku elektronik (<i>e-books</i>) yang mendukung untuk pembelajaran daring.	3.520	4.706	-1.186	74.79
36.	Lembaga menyediakan aplikasi/media pembelajaran	4.304	4.784	-0.480	89.96

	daring yang mudah dipahami.				
37.	Lembaga menyediakan aplikasi/medi a pembelajaran daring yang hemat paket data internet.	4.314	4.765	-0.451	90.53
38.	Lembaga menyediakan aplikasi/medi a pembelajaran daring yang bervariasi.	3.725	4.716	-0.990	79.00
	Total Rata-Rata	4.045	4.678	-0.633	86.47

Sumber: Hasil Olah Data, 2021

Pada tabel 5., dapat dilihat nilai SERVQUAL (*gap*) pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) terdapat 7 pernyataan yang ada dan semua pernyataan mempunyai selisih, artinya pelayanan yang dirasakan pelajar Alfabeta Club atas pelayanan yang diberikan Lembaga Bimbingan Belajar Tunas Permata Bangsa Sukabumi masih belum sesuai dengan yang diharapkan.

Terdapat tiga pernyataan dari ketujuh pernyataan dalam dimensi bukti fisik (*tangibles*) yang harus diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pernyataan pertama yang mempunyai nilai *gap* dengan selisih terbesar ada pada pernyataan nomor 35 yaitu lembaga menyediakan fasilitas buku elektronik (*e-books*) yang mendukung untuk pembelajaran daring, dengan selisih sebesar 1,186, dapat dilihat dari persentase ketercapaian persepsi dibandingkan dengan ekspektasi hanya 74,79% dari harapan yang diinginkan, ini karena Lembaga Bimbingan Belajar Tunas Permata Bangsa Sukabumi belum mempunyai fasilitas buku elektronik (*e-books*) sehingga sarana pembelajaran daring masih dilakukan secara manual, walaupun sistem pembelajarannya sudah daring. Pengajar harus meminta pelajar untuk memfotokan hasil tugas dari buku panduan (modul) secara manual yang dimiliki oleh pelajar, pengajar juga harus menyiapkan semua buku panduan yang berbeda-beda untuk mengetahui materi yang sedang dipelajari oleh setiap pelajarnya. Urutan terbesar

kedua terdapat pada pernyataan nomor 33 yaitu pelajar Alfabeta Club menerima aturan tertulis untuk memilih salah satu metode pembelajaran daring, dengan selisih sebesar 1,010, apabila dilihat dari persentase perbandingan ketercapaian persepsi dengan ekspektasi hanya sebesar 78,13% dari harapan yang diinginkan, hal ini alasannya karena pelajar belum menerima informasi awal mengenai peraturan secara tertulis dari pihak Lembaga Bimbingan Belajar Tunas Permata Bangsa Sukabumi mengenai metode pembelajaran yang akan digunakan selama pembelajar daring berlangsung, sehingga menyebabkan adanya ketidakseragaman permintaan media pembelajaran setiap akan dilaksanakannya kelas pembelajaran daring. Selanjutnya urutan ketiga yang harus diprioritaskan ada pada pernyataan nomor 38 yaitu lembaga menyediakan aplikasi/media pembelajaran daring yang bervariasi, dengan selisih sebesar 0,990, jika dilihat dari persentase ketercapaian persepsi dibandingkan dengan ekspektasi hanya 79,00% dari harapan yang diinginkan, hal tersebut disebabkan Lembaga Bimbingan Belajar Tunas Permata Bangsa Sukabumi hanya melakukan pembelajaran daring menggunakan dua aplikasi yaitu melalui aplikasi WhatsApp dan Youtube yang dibagikan ke group kelas sehingga pengajar harus memastikan kembali informasi pembelajaran sudah diterima atau dilihat oleh pelajar. Pernyataan terbaik atau mempunyai nilai *gap* dengan selisih paling rendah dalam dimensi bukti fisik (*tangibles*) ada pada pernyataan nomor 32 yaitu pengajar Alfabeta Club sudah berpenampilan rapi dan profesional saat proses pembelajaran daring, dengan selisih sebesar 0,020, apabila dilihat dari persentase ketercapaian persepsi dibandingkan dengan ekspektasi telah mencapai sebesar 99,56% dari harapan yang diinginkan, ini karena pengajar Alfabeta Club diwajibkan terlihat berpakaian rapi dan profesional oleh lembaga pada saat melakukan *video call* untuk pembelajaran daring.

Berdasarkan lima dimensi tersebut, nilai servqual (*gap*) dengan selisih terbesar pada urutan pertama adalah dimensi bukti fisik (*tangibles*) dengan selisih sebesar 0,633 (86,47%), urutan kedua yaitu dimensi jaminan (*assurance*) dengan selisih sebesar 0,360 (92,43%), urutan ketiga adalah dimensi kehandalan (*reliability*) dengan selisih sebesar 0,307 (93,38%), urutan keempat yaitu dimensi empati (*empathy*) dengan selisih sebesar 0,297 (93,75%), dan yang terakhir adalah nilai

SERVQUAL (*gap*) dengan selisih terendah atau terbaik ada pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan selisih sebesar 0,284 (94,03%) dari harapan yang diinginkan. Dari kelima dimensi tersebut terdapat empat dimensi yang didalamnya terdapat enam pernyataan yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki. Pertama pada dimensi kehandalan (*reliability*) dengan satu pernyataan yaitu pernyataan nomor 10. Kedua pada dimensi jaminan (*assurance*) dengan satu pernyataan yaitu pernyataan nomor 17. Ketiga pada dimensi empati (*empathy*) dengan satu pernyataan yang harus diperbaiki yaitu pernyataan nomor 26. Keempat pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) dengan jumlah *gap* terbesar dan memiliki tiga pernyataan yang harus diperbaiki yaitu pernyataan nomor 33, 35, dan 38.

Dari keempat dimensi tersebut, dimensi bukti fisik (*tangibles*) adalah dimensi yang memiliki lebih banyak pernyataan yang harus diprioritaskan dan merupakan dimensi pada urutan pertama dengan nilai *gap* dimensi paling rendah.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan pada divisi Alphabet Club di Lembaga Bimbingan Belajar Tunas Permata Bangsa Sukabumi, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kualitas pelayanan pada divisi Alphabet Club di Lembaga Bimbingan Belajar Tunas Permata Bangsa Sukabumi, dilihat dari kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi pelajar Alphabet Club, semuanya mempunyai selisih, yang artinya pelayanan yang diberikan masih belum sesuai dengan yang diharapkan pelanggannya (pelajar Alphabet Club). Dari kelima dimensi terdapat empat dimensi yang mempunyai permasalahan dalam persepsi dan seharusnya diprioritaskan untuk diperbaiki yaitu dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi jaminan (*assurance*), dimensi empati (*empathy*), dan dimensi bukti fisik (*tangibles*), sedangkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) belum memerlukan perbaikan karena sudah baik dan tidak ditemukannya permasalahan dalam persepsi pelajar.
2. Kendala-kendala yang ditemukan pada pelayanan yang diberikan divisi Alphabet Club di Lembaga Bimbingan Belajar Tunas Permata Bangsa Sukabumi adalah pengajar tidak selalu mengakhiri kelas dengan melakukan kesimpulan dan umpan balik penguasaan materi, pengajar kurang dapat menyajikan materi pembelajaran

daring dengan menggunakan power point dan video, pengajar kurang dapat menciptakan suasana kelas yang menyenangkan dan tidak membosankan, pelajar belum menerima aturan tertulis untuk memilih salah satu metode pembelajaran daring, lembaga belum menyediakan fasilitas buku elektronik (*e-books*) yang mendukung, dan lembaga kurang menyediakan aplikasi/media pembelajaran daring yang bervariasi.

3. Solusi-solusi untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada divisi Alphabet Club di Lembaga Bimbingan Belajar Tunas Permata Bangsa Sukabumi, diantaranya yaitu pengajar telah berusaha memberhentikan pembelajaran 10 menit sebelum kelas berakhir dan memberikan kuis, pengajar secara bergantian dalam satu bulan hanya satu pengajar membuat materi pembelajaran daring dalam bentuk power point dan video yang diunggah pada akun Youtube, pengajar telah berusaha menyampaikan materi dalam bentuk gambar dan video serta permainan seperti menebak gambar, menyusun huruf menjadi sebuah kata, dan pertanyaan teka-teki, lembaga telah mensosialisasikan melalui pesan Whatsapp dan mengambil pilihan dari suara terbanyak mengenai metode pembelajaran daring yang digunakan, pengajar telah berusaha untuk mencari referensi yang sama yang didapatkan dari berbagai macam sumber *e-books* dan internet seperti *website* Ruang Guru, English First Blog, dan lain-lain, dan lembaga baru menyediakan dua media pembelajaran daring yaitu Whatsapp dan Youtube.

REFERENSI

- [1] Ahmad Syamsir, Mohamad Ichana Nur, Idah Wahidah, dan Siti Alia, "Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembelajaran Berbasis Daring di Tengah Pandemi *Coronavirus Disease 2019*", Digital Library UIN Sunan Gunung Jati, 2020, pp.1-12.
- [2] Dwi Suharyanta, "Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode *Service Quality* (SERVQUAL) Fuzzy Di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Panembahan Senopati Bantul", KESMAS Vol. 7 No. 1, Maret.
- [3] Kasmir, "*Customer Services Excellent: Teori dan Praktik*", Jakarta: PT Rajagrafindo

Persada, 2017.

- [4] Mulyadi, Deddy, dkk, “Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik (Konsep Praktik Administrasi dalam Penyusunan SOP, Standa Pelayanan, Etika pelayanan, Inovasi untuk Kinerja Organusasi)”, Bandung: Alfabeta, 2016.
- [5] Priansa, Donni Juni, “Manajemen Pelayanan Prima Fokus Pada Organisasi Publik dan Peningkatan Kualitas Aparatur”, Bandung: Alfabeta, 2017.
- [6] Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, “*Service Quality dan Satisfaction Edisi 4*”, Yogyakarta: Andi, 2016.
- [7] Yuliani, Meda, dkk, “Pembelajaran Daring Untuk Pendidikan: Teori dan Penerapan”, Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020.