

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan merupakan fondasi utama dalam pembangunan sumber daya manusia yang berkualitas dan berdaya saing di era globalisasi saat ini. Di Indonesia, upaya peningkatan mutu pendidikan tidak hanya terbatas pada proses pembelajaran formal di sekolah, melainkan juga melibatkan berbagai bentuk pendidikan nonformal yang berperan sebagai pelengkap dan penguat kompetensi siswa (Fitrotunnida, 2024). Salah satu bentuk pendidikan nonformal yang mengalami pertumbuhan pesat adalah lembaga bimbingan belajar (bimbel). Lembaga bimbingan belajar merupakan lembaga pendidikan nonformal di Indonesia. Biasanya, lembaga bimbingan belajar menawarkan berbagai bimbingan untuk mata pelajaran tertentu, seperti Matematika, Bahasa Inggris, Bahasa Arab, Agama, Musik, dan sebagainya. (Nursaidah, 2023)

Bimbingan belajar merupakan suatu pendekatan pembelajaran tambahan yang bertujuan untuk meningkatkan prestasi akademik di Konteks pendidikan modern yang semakin kompleks dan kompetitif, peran bimbingan belajar menjadi semakin penting dalam membantu anak-anak mencapai potensi akademiknya secara optimal. Adanya bimbingan belajar, anak-anak dapat mendapatkan dukungan tambahan dalam memahami materi pelajaran, mengatasi kesulitan belajar, meningkatkan motivasi belajar, serta mengembangkan keterampilan belajar mandiri. Menurut Yolanda dan Arief

dalam Sholichah et al. (2025), prestasi akademik merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan pendidikan seorang anak-anak. Faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi akademik sangat beragam, termasuk kualitas pengajaran di sekolah, dukungan keluarga, motivasi intrinsik, dan keterampilan belajar anak-anak itu sendiri. Konteks kompetisi akademik yang semakin ketat, bimbingan belajar dianggap sebagai solusi untuk membantu anak-anak mencapai hasil yang lebih baik (Sholichah et al., 2025).

Perkembangan industri bimbingan belajar ini tidak terlepas dari tuntutan masyarakat yang semakin tinggi terhadap kualitas pendidikan dan hasil belajar anak-anak mereka. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan akan layanan pendidikan tambahan, industri bimbingan belajar di berbagai wilayah, khususnya di kawasan perkotaan seperti Jakarta Timur, menunjukkan pertumbuhan yang signifikan. Fenomena ini tidak hanya mencerminkan tingginya minat masyarakat terhadap pendidikan berkualitas, tetapi juga menimbulkan dinamika persaingan yang ketat antar lembaga bimbingan belajar. Berikut jumlah lembaga bimbingan belajar atau yayasan yang terdaftar dalam data Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Kemendikbud Ristek).

Intelligentia - Dignitas



Gambar 1.1 Jumlah LBB atau yayasan yang terdaftar dalam Kemendikbud Ristek (wilayah Jakarta Timur)

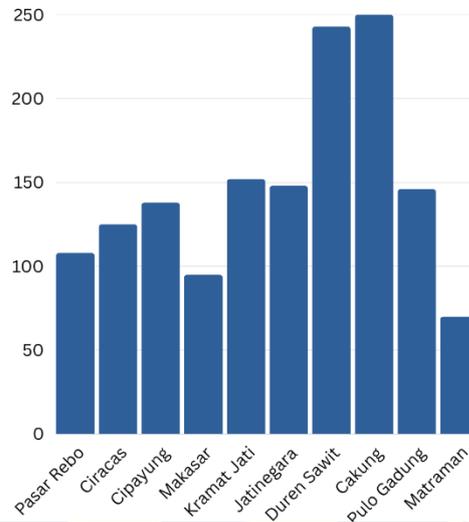
Sumber: kemendikbud Ristek, (2025)

Persaingan yang ketat di Duren Sawit sejalan dengan temuan data yang menunjukkan bahwa kecamatan ini memiliki sekitar 220 lembaga pendidikan nonformal. Jumlah ini jauh lebih tinggi dibandingkan kecamatan lain di Jakarta Timur, seperti Matraman yang hanya memiliki sekitar 90 lembaga. Primagama Pondok kelapa terletak di Kelurahan Pondok Kelapa, Pondok Kelapa sendiri merupakan salah satu kelurahan yang berada di bawah wilayah administratif Kecamatan Duren Sawit, Jakarta Timur. Dengan demikian, dinamika persaingan yang terjadi di Duren Sawit secara langsung juga memengaruhi keberadaan dan strategi pemasaran lembaga bimbingan belajar di Pondok Kelapa, termasuk Primagama Pondok Kelapa. Lembaga-lembaga di kawasan ini dituntut untuk mampu beradaptasi dengan kebutuhan pasar yang terus berkembang dan memberikan pelayanan yang unggul untuk

mempertahankan eksistensi mereka di tengah persaingan yang semakin kompleks. Kondisi ini mengindikasikan bahwa pasar layanan pendidikan di Duren Sawit sangat kompetitif, di mana setiap lembaga berlomba-lomba untuk menarik minat siswa dengan menawarkan berbagai program unggulan, metode pembelajaran inovatif, serta fasilitas yang mendukung perkembangan akademik siswa.

Tingginya tingkat persaingan antar lembaga pendidikan nonformal di Kecamatan Duren Sawit tidak dapat dilepaskan dari besarnya potensi pasar yang ada di wilayah ini. Salah satu faktor utama yang melatarbelakangi kondisi tersebut adalah banyaknya sekolah yang tersebar di Duren Sawit dan sekitarnya, yang secara langsung berkontribusi terhadap tingginya jumlah siswa usia sekolah. Diagram berikut ini memperlihatkan distribusi jumlah sekolah di setiap kecamatan di Jakarta Timur, yang semakin menegaskan posisi Duren Sawit sebagai kawasan dengan ekosistem pendidikan yang sangat dinamis dan kompetitif.

Intelligentia - Dignitas



Gambar 1.2 Jumlah sekolah di setiap kecamatan di Jakarta Timur

Sumber : Kemendikbud, (2025)

Dalam lanskap pendidikan di Kecamatan Duren Sawit yang semakin kompetitif, lembaga pendidikan nonformal seperti bimbingan belajar (bimbel) memainkan peranan penting dalam mendukung peningkatan prestasi akademik siswa. Salah satu lembaga bimbel yang telah membuktikan eksistensinya sejak lebih dari empat dekade lalu adalah Primagama. Primagama berdiri sejak tahun 1982 di Yogyakarta dan telah memiliki 300 cabang yang tersebar di seluruh Indonesia. Berikutnya adalah data *Top Brand*

Intelligentia - Dignitas

Index yang menjelaskan posisi Primagama dengan bimbel kompetitor lainnya.

BIMBEL (BIMBINGAN BELAJAR)

BRAND	TBI 2022	
Ganesha Operation	44.8%	TOP
Nurul Fikri	12.9%	TOP
Kumon	11.7%	TOP
Gama	10.8%	
Primagama	6.9%	

* Kategori online dan offline

Gambar 1.3 Bimbel Terpopuler menurut *Top Brand Index*

Sumber : *Top Brand Index*, (2022)

Hasil survei dari *Top Brand Index* (TBI) 2022 pada gambar 1.3, menunjukkan bahwa setidaknya ada lima lembaga penyelenggara bimbingan belajar di Indonesia yang menjadi pilihan favorit masyarakat Indonesia khususnya pada generasi Z. Dimana dari hasil survei tersebut lembaga bimbel Ganesha Operation menjadi pilihan paling banyak yakni sekitar 44,8 persen di seluruh wilayah Indonesia, dan di posisi terakhir adalah lembaga bimbingan belajar Primagama dengan skor mencapai 6,9 persen yang ada diseluruh wilayah di Indonesia. Hal itu menunjukkan bahwa brand image primagama masih rendah, sedangkan primagama sendiri sudah berdiri lebih dari 40 tahun. Selain itu juga menunjukkan bahwa pasar dan segmen kebutuhan masyarakat Indonesia akan lembaga bimbel masih cukup tinggi. Sebagai informasi tambahan, Survei *Top Brand index* dilakukan setiap tiga kali dalam setahun dimana sampel data diperoleh dari 15 kota besar yang ada di seluruh Indonesia,

dengan melibatkan total sebanyak 2.500 responden serta rincian 1.500 responden ibu dan anak dan 1.000 responden pada kelompok usia remaja (Terasikip, 2022)

Ketatnya persaingan lembaga bimbingan belajar (bimbel) di Kecamatan Duren Sawit, Jakarta Timur, yang didorong oleh tingginya jumlah sekolah dan populasi pelajar, menjadikan pengalaman pelanggan (*Customer experience*) sebagai faktor kunci dalam memenangkan persaingan tersebut. *Customer experience* (CX) adalah salah satu faktor terpenting dalam mempertahankan keunggulan kompetitif perusahaan di antara para pesaingnya (Bascur & Rusu, 2020). Duren Sawit menempati posisi kedua tertinggi dalam jumlah sekolah di Jakarta Timur, sehingga potensi pasar bagi bimbel sangat besar dan beragam. Khususnya di kawasan kecamatan Jakarta Timur, Primagama Pondok Kelapa menjadi salah satu cabang yang menunjukkan penurunan signifikan dalam jumlah peserta. Berdasarkan data internal lembaga, pada tahun ajaran 2023/2024 jumlah siswa aktif mencapai 256 orang, dan menurun menjadi 207 siswa (atau sekitar 19,14%) pada tahun ajaran 2024/2025. Hal ini menunjukkan bahwa Primagama memiliki kendala bisnis dalam mempertahankan siswa di tengah persaingan yang semakin ketat dari lembaga serupa seperti Ganesha Operation, Nurul fikri, KSM, dan Ruangtutor (Rahmat et al., 2022).

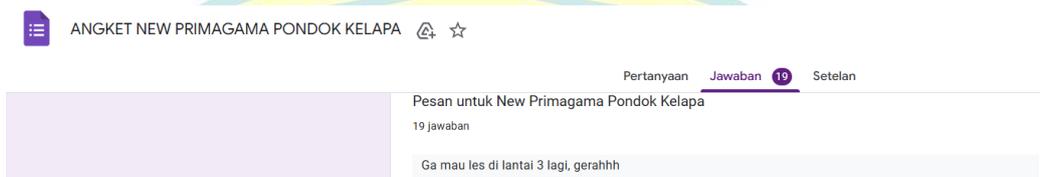
Primagama Pondok Kelapa menghadapi berbagai tantangan signifikan dalam mengelola *Customer experience* (CX). Meskipun Primagama merupakan salah satu lembaga bimbingan belajar terbesar dan ternama di Indonesia, kualitas pelayanan yang belum optimal di beberapa aspek menjadi

kendala utama yang memengaruhi kepuasan siswa. Berdasarkan penelitian di cabang Primagama Gading Serpong, misalnya, ditemukan bahwa kurangnya tenaga pengajar yang memadai, fasilitas yang kurang nyaman seperti ruang belajar yang sempit, serta kurangnya dukungan fasilitas pendukung seperti *Wi-Fi* dan ruang baca, menyebabkan proses pembelajaran menjadi kurang efektif dan menurunkan tingkat kepuasan siswa (Putri, 2018). Kondisi serupa berpotensi terjadi di Primagama Pondok Kelapa, mengingat karakteristik pasar dan persaingan yang serupa.

Hal ini memperkuat urgensi untuk menganalisis kualitas layanan di Primagama Pondok Kelapa menggunakan pendekatan *SERVQUAL*. Menurut teori yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2018), pengukuran kualitas layanan melalui pendekatan *SERVQUAL* dapat diukur melalui lima dimensi utama yaitu: *Tangibel* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Kelima dimensi ini menjadi landasan dalam menilai sejauh mana suatu lembaga dapat memberikan pelayanan yang sesuai harapan.

Di Primagama Pondok Kelapa, aspek *Tangibel* tercermin dalam fasilitas ruang belajar yang ber-AC, pencahayaan cukup, serta kelengkapan alat bantu belajar seperti papan tulis dan Smart TV. Fasilitas fisik yang baik sangat penting dalam menciptakan lingkungan belajar yang kondusif, seperti yang diungkapkan oleh Kotler dan Keller (2016), bahwa atmosfer fisik suatu layanan memengaruhi persepsi dan keputusan pelanggan. Dalam beberapa bulan terakhir, sejumlah peserta bimbingan belajar di Primagama Pondok Kelapa

mengeluhkan kondisi ruang kelas yang kurang terjaga kebersihannya. Beberapa siswa menyampaikan bahwa lantai kelas sering berdebu, meja dan kursi tidak selalu dibersihkan, serta ventilasi udara kurang optimal sehingga ruangan terasa pengap khususnya untuk ruang kelas di lantai tiga.



Gambar 1. 4 Keluhan siswa terhadap indikator kondisi ruang fisik kelas

Sumber: Data internal Primagama Pondok Kelapa

Situasi ini membuat siswa merasa tidak nyaman dan sulit berkonsentrasi selama proses pembelajaran. Bahkan, ada siswa yang memilih keluar sejenak dari kelas untuk mencari udara segar, sehingga waktu belajarnya menjadi berkurang. Keluhan serupa juga disampaikan oleh orang tua siswa yang khawatir kondisi ruang kelas yang kotor dapat berdampak pada kesehatan anak mereka. Permasalahan ini menunjukkan bahwa aspek kebersihan dan kenyamanan ruang kelas masih menjadi titik lemah dalam pelayanan

Intelligentia - Dignitas

bimbingan belajar, dan perlu segera diperbaiki agar pengalaman belajar siswa tetap optimal.



Gambar 1. 5 Keluhan siswa terhadap Indikator fasilitas pendukung belajar

Sumber: Data internal Primagama Pondok Kelapa

Salah satu kendala utama yang sering dihadapi peserta bimbingan belajar di Primagama Pondok Kelapa adalah kondisi fasilitas belajar yang kurang optimal. Banyak siswa mengeluhkan papan tulis yang buram sehingga tulisan tutor sulit terbaca dari kejauhan, terutama bagi siswa yang duduk di barisan belakang. Selain itu, proyektor yang sering mati atau tidak berfungsi dengan baik membuat proses pembelajaran berbasis media visual menjadi terganggu. Akibatnya, tutor harus kembali menggunakan metode konvensional yang kurang menarik dan membuat siswa cepat bosan. Tidak hanya itu, AC yang tidak dingin menyebabkan suasana kelas menjadi panas dan pengap, sehingga konsentrasi siswa menurun dan mereka merasa tidak nyaman untuk belajar dalam waktu lama. Permasalahan ini sejalan dengan temuan di berbagai institusi pendidikan, di mana keterbatasan atau kerusakan fasilitas belajar

terbukti dapat menurunkan motivasi, minat, dan efektivitas pembelajaran siswa (Pattimura et al., 2024). Kondisi fasilitas yang tidak memadai juga membatasi variasi metode mengajar tutor, sehingga materi sulit dipahami secara optimal oleh siswa. Hal ini menunjukkan bahwa perbaikan dan pemeliharaan fasilitas belajar sangat penting agar pengalaman belajar siswa tetap maksimal dan



tujuan pembelajaran tercapai.

Gambar 1. 6 Bukti permasalahan dalam dimensi *Tangibel*

Sumber: Primagama Pondok Kelapa

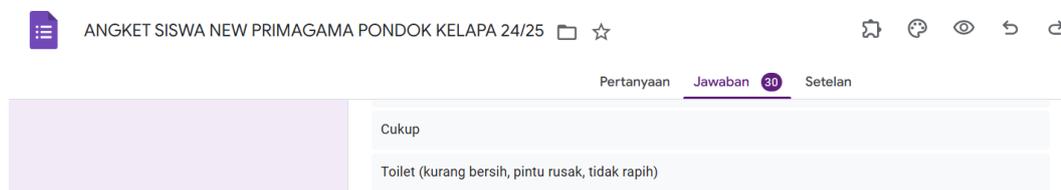
Intelligentia - Dignitas

Pada gambar kiri atas, terlihat bahwa pencahayaan di ruang kelas sangat minim. Dari total tiga lampu yang tersedia, hanya satu lampu yang menyala. Kondisi ini menyebabkan ruangan tampak gelap dan kurang nyaman untuk proses belajar-mengajar. Pencahayaan yang tidak memadai dapat menurunkan

konsentrasi siswa serta efektivitas penyampaian materi oleh tutor. Pada gambar kiri bawah, tampak papan tulis yang tidak dibersihkan secara rutin. Masih terdapat banyak bekas tulisan yang belum dihapus, sehingga permukaan papan tampak kotor dan tidak siap digunakan untuk menulis materi baru. Kondisi ini dapat mengganggu kelancaran pembelajaran dan menurunkan kualitas interaksi antara tutor dan siswa. Gambar kanan bawah memperlihatkan kondisi spidol yang tidak terawat dengan baik. Beberapa spidol tidak memiliki tutup, dan sebagian besar sudah tidak layak pakai karena tintanya sudah habis atau tidak nyata saat digunakan. Spidol yang tidak berfungsi dengan baik tentu akan menghambat tutor dalam menyampaikan materi secara efektif di papan tulis.

Selain itu, Selama beberapa waktu terakhir, kebersihan toilet dan area istirahat di Primagama Pondok Kelapa menjadi salah satu keluhan utama dari siswa dan orang tua. Banyak siswa merasa enggan menggunakan toilet karena kondisinya yang sering kotor dan minim fasilitas pendukung seperti sabun cuci tangan atau tempat sampah yang layak. Akibatnya, beberapa siswa memilih menahan keinginan ke toilet selama jam belajar, yang dalam jangka panjang dapat berdampak negatif (Kemenag, 2022). Kondisi lingkungan yang kurang bersih ini juga membuat siswa sulit merasa betah dan nyaman selama mengikuti kegiatan bimbingan belajar, sehingga dapat mengganggu konsentrasi dan menurunkan motivasi belajar mereka. Permasalahan ini menegaskan pentingnya kebersihan toilet dan area istirahat sebagai bagian dari fasilitas pendukung yang

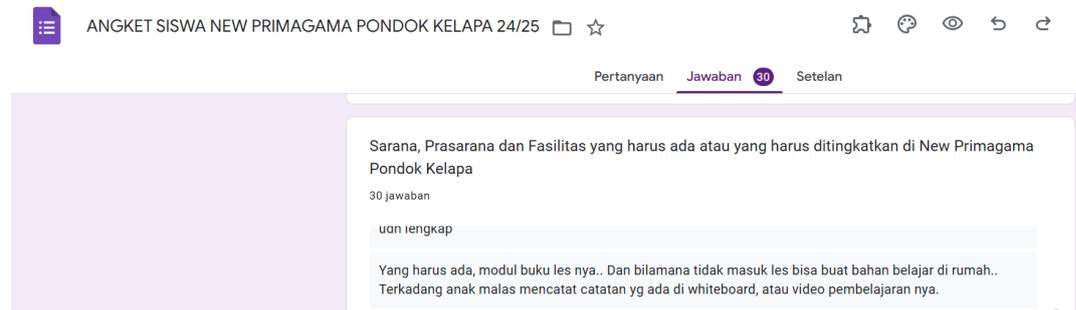
harus dijaga untuk menciptakan lingkungan belajar yang sehat dan nyaman.



Gambar 1. 7 Keluhan siswa terhadap indikator ketersediaan toilet

Sumber: Data internal Primagama Pondok Kelapa

Sejumlah peserta dan orang tua di Primagama Pondok Kelapa mulai mengamati bahwa sebagian staf dan tutor sering tampil dengan pakaian yang kurang rapi. Penampilan yang tidak terjaga ini menimbulkan kesan kurang profesional di mata siswa dan orang tua. Beberapa orang tua mengaku merasa ragu terhadap kredibilitas lembaga, karena mereka menilai penampilan staf dan tutor mencerminkan standar dan budaya kerja di bimbel tersebut. Siswa pun menjadi kurang termotivasi dan cenderung tidak menghormati tutor yang tampil asal-asalan. Situasi ini juga dapat menurunkan kepercayaan orang tua untuk terus mempercayakan pendidikan anaknya di lembaga tersebut. Permasalahan ini bukan hanya sekadar asumsi, melainkan juga telah dikonfirmasi melalui hasil konsultasi dengan pihak akademik Primagama Pondok Kelapa, Beliau menyampaikan bahwa keluhan terkait penampilan staf dan tutor memang sering muncul dalam evaluasi internal dan masukan dari orang tua maupun siswa. Hal ini menunjukkan bahwa penampilan staf dan tutor yang kurang rapi bukan hanya soal estetika, tetapi juga berdampak pada citra, kepercayaan, dan kenyamanan seluruh peserta layanan bimbingan belajar.



Gambar 1. 8 Keluhan siswa terhadap indikator ketersediaan materi/buku penunjang belajar

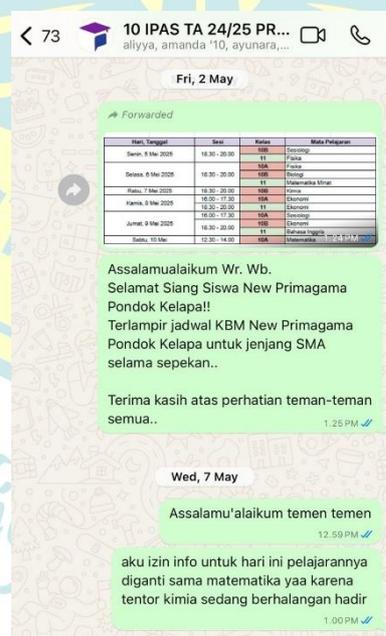
Sumber: Data internal Primagama Pondok Kelapa

Permasalahan terkait ketersediaan materi dan buku penunjang di Primagama Pondok Kelapa menjadi salah satu kendala nyata yang dihadapi siswa dalam proses belajar. Banyak siswa mengaku kesulitan mendapatkan materi atau buku penunjang yang lengkap, bahkan sering kali stok buku habis saat mereka membutuhkannya. Kondisi ini menyebabkan siswa tidak dapat mengakses referensi tambahan secara mandiri di luar jam pelajaran, sehingga mereka kesulitan memperdalam pemahaman materi yang telah diajarkan di kelas.

Keterbatasan sumber belajar seperti ini berdampak langsung pada kemandirian belajar siswa. Sebagaimana dijelaskan dalam berbagai penelitian, kekurangan sumber daya belajar yang tepat termasuk buku dan materi Pelajaran merupakan salah satu faktor eksternal yang dapat menghambat proses belajar dan menurunkan hasil belajar siswa. Siswa yang tidak memiliki akses ke materi pendukung cenderung kesulitan untuk mengulang, memahami, dan memperdalam pelajaran secara mandiri, sehingga prestasi belajar mereka pun

dapat menurun (Simangunsong, 2021). Permasalahan ini juga sering diangkat dalam diskusi bersama pihak akademik, di mana siswa dan orang tua menyampaikan keluhan terkait kelengkapan materi dan buku penunjang. Dengan demikian, jelas bahwa keterbatasan materi dan buku penunjang bukan hanya sekadar asumsi, melainkan masalah nyata yang berdampak pada efektivitas dan kemandirian belajar siswa di bimbingan belajar.

Aspek *Reliability*, atau keandalan layanan, menunjukkan seberapa konsisten Primagama dalam memberikan janji layanan kepada peserta didik. Berdasarkan catatan absensi dan laporan evaluasi tutor, sebanyak 89% jadwal belajar berjalan tepat waktu selama semester ganjil 2024/2025. Selain itu, sistem pemberian nilai evaluasi hasil belajar juga dilakukan secara berkala setiap dua minggu.

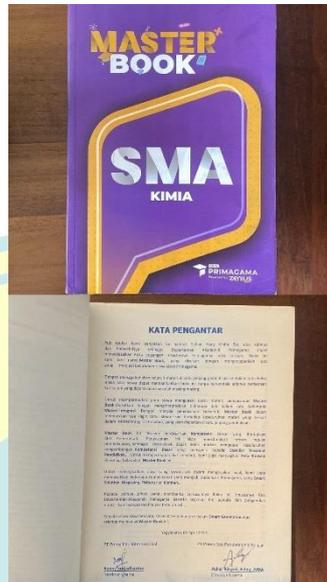


Gambar 1. 9 Bukti permasalahan dalam indikator Kesesuaian jadwal

Sumber: Primagama Pondok Kelapa

Permasalahan terkait keandalan jadwal pembelajaran di Primagama Pondok Kelapa menjadi salah satu isu yang paling sering disorot oleh siswa dan orang tua. Dalam beberapa bulan terakhir, jadwal kelas kerap mengalami perubahan mendadak tanpa pemberitahuan yang jelas. Banyak siswa merasa kebingungan dan tidak siap menghadapi perubahan tersebut, sehingga mereka sering datang terlambat atau bahkan absen karena tidak mengetahui adanya pergantian jadwal. Orang tua juga mengaku kesulitan menyesuaikan aktivitas anak dengan jadwal baru, apalagi jika perubahan terjadi di luar jam kerja atau tanpa konfirmasi tertulis. Situasi ini menimbulkan ketidakpastian dan mengganggu rutinitas belajar siswa, sehingga mereka kehilangan waktu belajar yang seharusnya bisa dimanfaatkan secara optimal. Permasalahan ini tidak hanya berdasarkan asumsi, tetapi juga telah dikonfirmasi melalui hasil konsultasi dengan pihak akademik, di mana keluhan tentang perubahan jadwal dengan pemberitahuan yang mendadak menjadi salah satu masukan utama dari siswa dan orang tua. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek *Reliability*, khususnya konsistensi jadwal pembelajaran, masih menjadi tantangan yang perlu segera dibenahi agar proses belajar mengajar berjalan lancar dan dapat diandalkan oleh seluruh peserta bimbingan belajar.

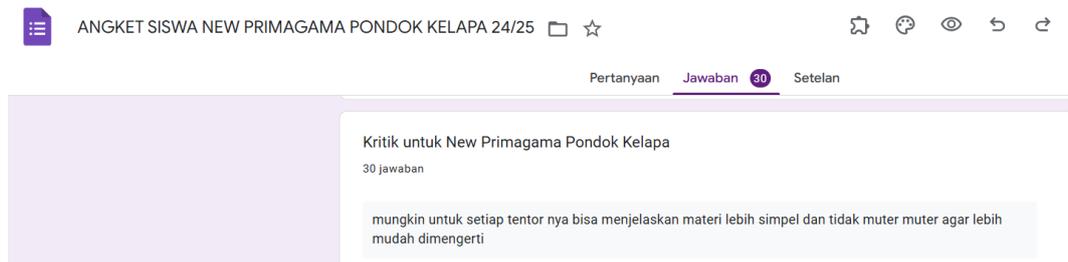
Intelligentia - Dignitas



Gambar 1. 10 Bukti permasalahan dalam Indikator kesesuaian Materi

Sumber: Primagama Pondok Kelapa

Kemudian selain itu, Banyak siswa di Primagama Pondok Kelapa mengeluhkan materi yang diajarkan tidak sesuai dengan kebutuhan ujian atau target belajar mereka. Beberapa siswa merasa topik yang dibahas terlalu umum atau tidak relevan dengan soal-soal yang sering muncul di ujian sekolah maupun ujian masuk perguruan tinggi. Akibatnya, mereka kesulitan mempersiapkan diri secara optimal dan harus mencari materi tambahan di luar bimbingan belajar. Permasalahan ini juga telah dikonfirmasi oleh *Manager* Primagama Pondok Kelapa, yang menyatakan bahwa penyesuaian materi dengan kebutuhan dan target siswa memang masih menjadi tantangan dan sering menjadi bahan evaluasi dari siswa maupun orang tua. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan keandalan dalam penyusunan dan penyampaian materi agar benar-benar mendukung pencapaian target siswa.



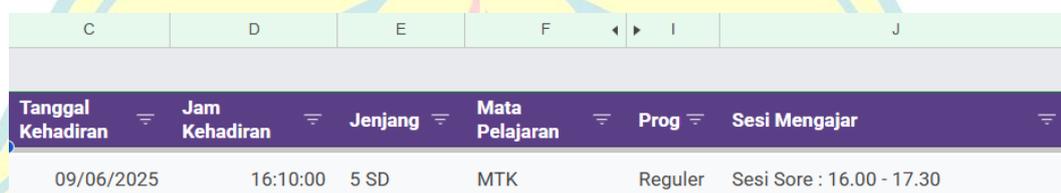
Gambar 1. 11 Keluhan siswa terhadap indikator tutor menguasai materi dan mampu menyampaikan dengan jelas

Sumber: Data internal Primagama Pondok Kelapa

Salah satu kendala utama yang dihadapi di Primagama Pondok Kelapa adalah kurang optimalnya penguasaan materi oleh beberapa tutor. Dalam praktiknya, masih ditemukan tutor yang belum sepenuhnya memahami materi pelajaran yang diajarkan, baik secara konsep maupun aplikasi. Hal ini berdampak pada proses pembelajaran yang kurang efektif, di mana penjelasan yang diberikan seringkali tidak mendalam, kurang variatif, dan tidak mampu menjawab pertanyaan siswa secara tuntas. Akibatnya, siswa merasa kesulitan memahami materi, motivasi belajar menurun, dan hasil belajar pun tidak optimal.

Guru atau tutor yang tidak yakin dengan penguasaannya akan cenderung memberikan pembelajaran yang dangkal, sehingga siswa kurang percaya dan cenderung meremehkan tutor tersebut. Penelitian terbaru menegaskan bahwa efektivitas pembelajaran sangat dipengaruhi oleh kompetensi dan penguasaan materi tutor. Tutor yang paham materi dan mampu menyesuaikan penjelasan dengan kebutuhan siswa terbukti meningkatkan hasil belajar secara signifikan (Elaine Smith, 2020)

Selain itu, penelitian lain menunjukkan bahwa kesulitan penguasaan materi pelajaran pada siswa juga dapat disebabkan oleh kurangnya variasi metode mengajar dan minimnya penggunaan media pembelajaran yang relevan. Upaya untuk mengatasi permasalahan ini antara lain dengan pelatihan rutin, pembekalan materi, serta peningkatan keterampilan mengajar tutor secara berkala (Lee et al., 2025).



Tanggal Kehadiran	Jam Kehadiran	Jenjang	Mata Pelajaran	Prog	Sesi Mengajar
09/06/2025	16:10:00	5 SD	MTK	Reguler	Sesi Sore : 16.00 - 17.30

Gambar 1. 12 Absensi tutor sebagai bukti indikator tutor tepat waktu dan konsisten

Sumber: Data internal Primagama Pondok Kelapa

Selain penguasaan materi, masalah lain yang sering muncul adalah ketidaktepatan waktu kehadiran tutor. Masih terdapat tutor yang sering datang terlambat atau bahkan absen tanpa pemberitahuan yang jelas, padahal tutor memiliki kewajiban untuk datang 15 menit sebelum kelas dimulai ujar manager Primagama Pondok Kelapa. Kondisi ini mengurangi waktu belajar efektif, menurunkan disiplin, dan berdampak pada motivasi siswa. Studi mutakhir menunjukkan bahwa kehadiran tutor yang konsisten dan tepat waktu sangat berpengaruh terhadap kehadiran dan keterlibatan siswa dalam proses belajar yang terjadwal secara rutin dan disiplin terbukti menurunkan tingkat ketidakhadiran siswa dan meningkatkan hasil akademik.

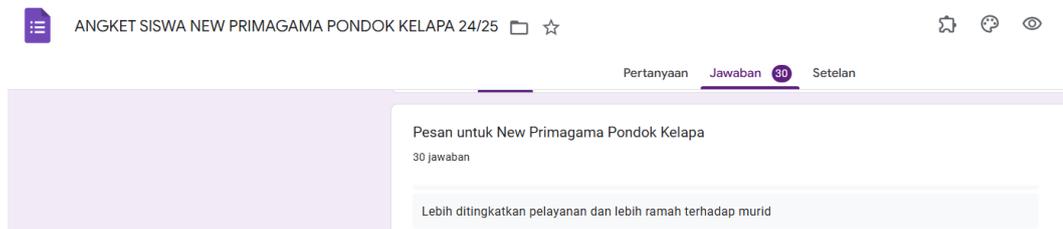
Banyak siswa dan orang tua di Primagama Pondok Kelapa mengeluhkan kurangnya transparansi dalam penilaian hasil belajar. Mereka sering tidak mendapatkan informasi yang jelas mengenai nilai atau perkembangan akademik siswa, sehingga sulit untuk mengetahui sejauh mana pemahaman dan kemajuan yang telah dicapai. Ketidakjelasan ini membuat siswa kurang termotivasi untuk memperbaiki diri dan orang tua kesulitan memberikan dukungan belajar yang sesuai di rumah. Permasalahan ini juga telah dikonfirmasi oleh *Manager* Primagama Pondok Kelapa, yang menyatakan bahwa transparansi penilaian memang masih menjadi perhatian dan sering menjadi sumber pertanyaan dari orang tua maupun siswa. Hal ini menegaskan pentingnya sistem penilaian yang terbuka agar siswa dan orang tua dapat memantau perkembangan belajar secara optimal.

Dimensi *Responsiveness* yakni sejauh mana staf dan tutor siap membantu siswa, juga menjadi perhatian penting dalam penilaian *Customer experience*. Banyak siswa dan orang tua di Primagama Pondok Kelapa mengeluhkan kesulitan saat ingin menghubungi staf bimbingan pada saat sesi konsultasi, disebutkan oleh salah satu staff primagama Pondok Kelapa. terutama ketika membutuhkan informasi penting terkait jadwal atau administrasi. Nomor kontak yang diberikan sering kali tidak aktif atau lambat merespons, sehingga kebutuhan informasi siswa dan orang tua tidak dapat segera terpenuhi. Kondisi ini jelas menghambat komunikasi dan membuat peserta merasa kurang dilayani dengan baik.

Selain itu, sikap staf yang kurang ramah saat melayani juga menjadi permasalahan tersendiri. Beberapa siswa dan orang tua merasa enggan bertanya atau menyampaikan keluhan karena respon staf yang terkesan dingin atau tidak bersahabat, ujar manager primagama pondok kelapa. Akibatnya, siswa cenderung memilih diam atau mencari solusi sendiri, padahal komunikasi yang terbuka dan ramah sangat penting untuk menciptakan suasana belajar yang nyaman dan efektif. Permasalahan ini menegaskan bahwa responsivitas staf bimbingan, baik dari segi kemudahan dihubungi maupun sikap pelayanan, sangat menentukan kenyamanan serta kepuasan siswa dan orang tua dalam mengikuti bimbingan belajar.

Kemudian Menurut hasil wawancara dengan *manager* primagama pondok kelapa pada Maret 2024, lebih dari 40% siswa menyatakan bahwa staf administrasi merespons pertanyaan atau permintaan mereka dalam waktu kurang dari 10 menit, baik secara langsung maupun melalui *WhatsApp*. Akan tetapi, sejumlah siswa juga mengeluhkan keterlambatan tanggapan dari tutor ketika siswa ingin penjelasan soal-soal tambahan. Salah satu temuan penting terkait responsivitas di Primagama Pondok Kelapa juga muncul dari keluhan siswa mengenai evaluasi peningkatan pelayanan dan keramahan. Terlampir Gambar 1.14 Salah satu siswa menyampaikan bahwa:

Intelligentia - Dignitas

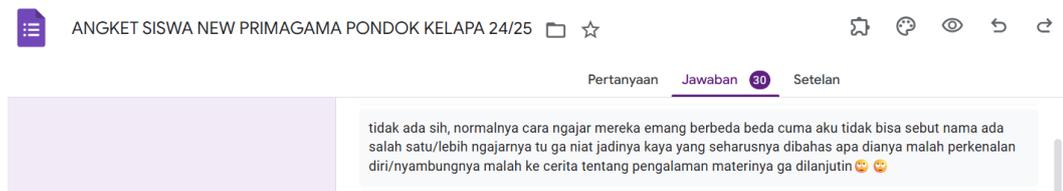


Gambar 1. 13 Keluhan siswa terhadap indikator keramahan staff dalam melayani

Sumber: data internal Primagama Pondok Kelapa

Pernyataan ini menunjukkan bahwa terdapat harapan terhadap peningkatan dalam sikap pelayanan, khususnya dalam hal keramahan staf kepada siswa. Sikap ramah merupakan elemen penting dalam indikator *Responsiveness* karena menciptakan lingkungan belajar yang nyaman secara emosional, memperkuat rasa diterima, dan meningkatkan partisipasi siswa dalam proses bimbingan. Hasil observasi tim akademik menunjukkan bahwa interaksi antara beberapa staf dan siswa berlangsung secara formal, namun tidak selalu disertai dengan sikap hangat atau komunikasi yang membangun suasana positif. Selain itu, dalam sesi kelas, terdapat kecenderungan tutor langsung memulai materi tanpa melakukan ice breaking atau menyapa siswa secara personal, sehingga suasana kelas terasa datar dan kurang partisipatif. Padahal, menurut Zeithaml et al. (2006), keramahan staf layanan merupakan bentuk respons emosional yang dapat meningkatkan pengalaman pelanggan secara signifikan.

Intelligentia - Dignitas



Gambar 1. 14 Keluhan siswa terhadap indikator kedisiplinan tutor dan tanggung jawab dalam mengajar

Sumber: Data internal Primagama Pondok Kelapa

Berdasarkan hasil angket siswa Primagama Pondok Kelapa tahun ajaran 2024/2025, ditemukan permasalahan terkait kedisiplinan tutor dalam mengajar. Siswa menyampaikan bahwa ada tutor yang tidak memulai pembelajaran dengan efektif pada saat jam pelajaran dimulai. Alih-alih langsung mengajar sesuai materi yang seharusnya dibahas, tutor justru menghabiskan waktu dengan perkenalan diri atau bercerita tentang pengalaman pribadi, sehingga sesi pembelajaran inti menjadi tertunda bahkan tidak dilanjutkan.

Kondisi ini menunjukkan kurangnya disiplin dalam mengelola waktu pembelajaran. Ketidakdisiplinan tutor seperti ini bukan hanya mengurangi waktu efektif belajar, tapi juga dapat menurunkan motivasi dan kepercayaan siswa terhadap tutor. Jika dibiarkan, perilaku ini berpotensi menjadi contoh buruk bagi siswa, karena siswa bisa saja meniru sikap tidak disiplin tersebut dalam aktivitas belajar mereka sendiri (Kurnia Sandy Pratama & Moch Iqbal, 2024).

Sementara itu, aspek *Assurance* atau jaminan, berhubungan dengan kompetensi, sikap sopan, serta kepercayaan diri yang ditunjukkan oleh tenaga pengajar. Berdasarkan data internal, Staff akademik Primagama Pondok Kelapa,

Ibu Ashillah berkata 70% pengajar di Primagama Pondok Kelapa berasal dari lulusan pertuturan tinggi ternama seperti UI, UNJ, UIN Jakarta, UPN Jakarta dan UNDIP, dengan sebagian besar memiliki pengalaman mengajar lebih dari lima tahun. Hal ini menambah keyakinan para orang tua bahwa anak mereka ditangani oleh tenaga ahli yang berkualitas (Sulikah et al., 2021). Banyak siswa dan orang tua di Primagama Pondok Kelapa menyampaikan bahwa mereka merasa kurang percaya pada tutor atau staf karena dinilai kurang profesional dalam menjalankan tugas. Hal ini terlihat dari tutor yang sering tidak siap mengajar, komunikasi yang kurang jelas, serta pelayanan yang tidak konsisten. Akibatnya, siswa menjadi ragu untuk bertanya atau meminta bantuan, sementara orang tua merasa khawatir terhadap kualitas pembelajaran yang diterima anak mereka. Permasalahan ini juga telah dikonfirmasi oleh *Manager* Primagama Pondok Kelapa, yang menyatakan bahwa keluhan terkait kurangnya profesionalisme tutor dan staf memang sering muncul dalam evaluasi dan konsultasi dengan siswa maupun orang tua. Kondisi ini menegaskan bahwa kepercayaan terhadap tutor dan staf sangat dipengaruhi oleh tingkat profesionalisme mereka dalam memberikan layanan pendidikan.

Salah satu indikator kepercayaan siswa terhadap tutor adalah keberanian siswa untuk bertanya, dan data kuesioner internal dari Akademik Primagama Pondok Kelapa menunjukkan bahwa 60% siswa atau sekitar 124 siswa merasa nyaman mengajukan pertanyaan tanpa takut dihakimi. Ini menunjukkan bahwa dimensi *Assurance* telah dikelola dengan baik, Namun dalam sesi konsultasi beberapa siswa juga mengeluhkan kendala dalam berkomunikasi dengan tutor,

Mereka menyebutkan bahwa hal tersebut terjadi karena belum bisa bersikap terbuka mengenai kendala yang mereka hadapi dalam proses belajar. Sedangkan dalam kondisi ideal seharusnya siswa dan tutor harus memiliki komunikasi yang baik untuk mendukung keberhasilan belajar (Laia, 2023). Kemampuan komunikasi menjadi sangat penting dalam meningkatkan motivasi belajar siswa. Jalinan komunikasi dengan siswa yang kurang baik akan berdampak pada pengiriman pesan atau informasi yang disampaikan dan motivasi belajar siswa menjadi menurun. Tutor biasa menjalin hubungan komunikasi yang baik dengan siswa sehingga memberikan masukan baik untuk membangun suasana belajar yang menyenangkan (Rahmah et al., 2021).

Salah satu permasalahan yang kerap dihadapi siswa reguler di Primagama Pondok Kelapa adalah terbatasnya kesempatan untuk bertanya selama proses pembelajaran berlangsung. Dalam beberapa sesi, tutor cenderung menyampaikan materi secara satu arah dan langsung berpindah ke latihan soal tanpa membuka ruang diskusi atau tanya jawab. Akibatnya, siswa yang belum memahami materi merasa ragu atau sungkan untuk mengajukan pertanyaan. Situasi ini diperparah oleh suasana kelas yang kurang interaktif, sehingga siswa semakin enggan untuk aktif berpartisipasi.

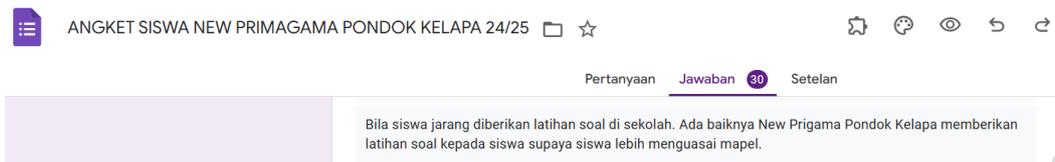
Permasalahan ini juga diakui oleh Manajer Primagama Pondok Kelapa dalam sesi konsultasi. Ia menyampaikan, “Kami menyadari bahwa masih ada tutor yang terlalu fokus pada target materi dan waktu, sehingga lupa memberi ruang bagi siswa untuk bertanya atau berdiskusi. Padahal, salah satu keunggulan bimbil adalah memberikan kesempatan lebih luas kepada siswa untuk

mengklarifikasi pemahaman mereka, yang mungkin tidak mereka dapatkan di sekolah.” Fenomena ini sejalan dengan temuan dari Blog Medan Bahasa Kemdikbud (2023), yang menyebutkan bahwa salah satu penyebab utama siswa kesulitan memahami pelajaran adalah kurangnya kesempatan untuk bertanya, baik di sekolah maupun di bimbel (blog medan bahasa, 2025). hasil belajar siswa.

Selain itu, Banyak siswa di Primagama Pondok Kelapa mengaku kesulitan memahami materi karena penjelasan dari tutor sering kali kurang jelas dan membingungkan. Akibatnya, siswa merasa tidak terbantu dalam proses belajar dan harus mencari sumber lain di luar kelas untuk memahami pelajaran. Kondisi ini membuat siswa kurang percaya pada efektivitas bimbingan belajar yang diikuti, dan orang tua pun merasa khawatir terhadap perkembangan akademik anak mereka. Permasalahan ini juga diakui oleh akademik Primagama Pondok Kelapa, yang menyampaikan bahwa keluhan terkait penjelasan materi yang sulit dipahami memang sering muncul dalam evaluasi siswa. Hal ini menunjukkan bahwa kejelasan dan keterampilan tutor dalam menyampaikan materi sangat penting agar siswa benar-benar terbantu dan tujuan pembelajaran tercapai.

Dimensi terakhir adalah *Empathy*, yang mengacu pada perhatian personal dan pemahaman terhadap kebutuhan masing-masing siswa. Di era pendidikan yang semakin kompetitif ini, pendekatan yang humanis dan individual menjadi sangat penting. Berdasarkan laporan dari konsultasi siswa Primagama, tutor sering mengadakan sesi konsultasi gratis bagi siswa yang kesulitan dalam pelajaran tertentu. Bahkan, ada program mentoring mingguan yang bersifat

opsional di luar jam belajar resmi, yang menurut 67% siswa sangat membantu dalam memecahkan permasalahan akademik mereka. Bentuk empati lain juga terlihat dari upaya staf untuk mengingatkan jadwal belajar, memberikan semangat menjelang ujian, dan merayakan prestasi siswa dalam bentuk ucapan. Berdasarkan hasil wawancara kepada akademik Primagama Pondok Kelapa mengatakan bahwa, sebagian siswa merasa komunikasi antara orang tua atau wali mereka dengan pengajar cukup mudah dilakukan, terutama dalam hal pembahasan perkembangan belajar. Namun beliau juga mencatat bahwa kemudahan ini belum terjadi secara merata pada seluruh siswa. Masih ada beberapa kasus di mana wali murid tidak mendapatkan informasi secara langsung atau terjadwal dari pihak manajemen, dan lebih banyak bergantung pada inisiatif dari pihak orang tua itu sendiri. Ini menunjukkan bahwa pola komunikasi personal yang sistematis belum sepenuhnya dibangun. Ketimpangan dalam intensitas komunikasi ini menunjukkan bahwa perhatian individual terhadap siswa belum diberikan secara konsisten. Dalam buku *Customer experience Management* oleh Bernd Schmitt (2010), disebutkan bahwa pengalaman emosional siswa selama proses belajar akan membentuk loyalitas yang jauh lebih kuat daripada sekadar hasil akademik. pengalaman emosional yang positif sangat dipengaruhi oleh interaksi personal yang hangat dan penuh perhatian, yang seharusnya dilakukan oleh pengajar sebagai representasi utama lembaga pendidikan.



Gambar 1. 15 Keluhan siswa terhadap indikator kepedulian staff/tutor dalam permasalahan siswa

Sumber: Data internal Primagama Pondok Kelapa

Salah satu permasalahan yang banyak dirasakan oleh siswa reguler di Primagama Pondok Kelapa adalah kurangnya kepedulian staf dan tutor terhadap kebutuhan serta permasalahan peserta. Banyak siswa mengeluhkan bahwa ketika menghadapi kendala belajar atau memiliki kebutuhan khusus, mereka merasa tidak mendapatkan perhatian atau solusi yang memadai dari pihak tutor maupun staf. Sikap yang terkesan kurang responsif, minimnya inisiatif untuk menanyakan kesulitan siswa, serta kurangnya dukungan emosional menjadi keluhan yang sering muncul dalam sesi konsultasi maupun hasil angket kepuasan peserta.

Padahal, peran tutor dalam bimbingan belajar tidak hanya sebatas menyampaikan materi, tetapi juga sebagai fasilitator yang seharusnya mampu memahami dan memfasilitasi kebutuhan belajar peserta didik (Besar et al., 2025). Tutor yang peduli akan lebih proaktif dalam menanyakan kendala siswa, memberikan motivasi, serta menyesuaikan metode pembelajaran dengan kebutuhan individu maupun kelompok. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa pendekatan individual dan pemberian dukungan emosional oleh tutor sangat berpengaruh dalam meningkatkan motivasi, kepercayaan diri, dan hasil belajar

siswa. Sebaliknya, jika tutor dan staf kurang peduli, siswa cenderung merasa terabaikan, kurang termotivasi, dan enggan untuk terbuka mengenai permasalahan yang mereka hadapi.

Padahal, peran utama tutor di bimbingan belajar (bimbel) seharusnya adalah membimbing, bukan sekadar mendidik secara formal. Tutor bimbel diharapkan mampu memberikan perhatian lebih, membangun suasana belajar yang santai, serta menyesuaikan metode pengajaran dengan kebutuhan dan karakter siswa. Di bimbel, siswa membutuhkan pendekatan yang lebih personal, suasana yang lebih kondusif, dan bimbingan yang membantu mereka memahami materi dengan cara yang sesuai dengan gaya belajar masing-masing

Selain itu, Banyak siswa di Primagama Pondok Kelapa mengaku mengalami kesulitan saat ingin melakukan konsultasi tambahan di luar jam belajar, karena tutor tidak menyediakan waktu khusus untuk mendampingi atau membantu siswa secara personal. Akibatnya, siswa yang membutuhkan penjelasan lebih lanjut atau bimbingan tambahan merasa kesulitan untuk mendapatkan bantuan yang mereka perlukan. Selain itu, perbedaan kebutuhan belajar antar siswa juga kurang diperhatikan. Misalnya, siswa yang lambat menangkap pelajaran tidak diberi perhatian lebih atau penjelasan tambahan, sehingga mereka tertinggal dibandingkan teman-temannya.

Permasalahan ini bersumber dari sesi konsultasi siswa, di mana beberapa peserta menyampaikan kekecewaan kepada Akademik Primagama Pondok Kelapa karena tutor cenderung hanya fokus pada materi yang harus selesai, tanpa

menyesuaikan dengan kemampuan dan kecepatan belajar setiap individu. Kondisi seperti ini membuat siswa yang membutuhkan dukungan ekstra merasa kurang diperhatikan dan tidak mendapatkan manfaat maksimal dari bimbingan belajar. Hal ini menunjukkan bahwa aspek empati, terutama dalam memberikan waktu untuk konsultasi tambahan dan memperhatikan kebutuhan belajar yang berbeda-beda, masih menjadi tantangan yang perlu segera diatasi agar semua siswa dapat berkembang secara optimal.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena dari permasalahan *Customer experience* siswa di Primagama Pondok Kelapa. Karena itu, peneliti ingin mengukur persepsi siswa.. Kemudian, karena hal tersebut peneliti melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis *Customer experience* Peserta bimbingan belajar pada Primagama Pondok Kelapa dengan pendekatan *SERVQUAL*”**

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka pertanyaan penelitian yaitu, “Bagaimana persepsi *Customer experience* bimbingan belajar di Primagama Pondok Kelapa berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL* (*Tangibel, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*)?”

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian, maka Tujuan penelitian yaitu, “Untuk mengetahui persepsi *Customer experience* bimbingan belajar di Primagama Pondok Kelapa berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL* (*Tangibel, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*)?”

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang pemasaran jasa pendidikan dan manajemen kualitas layanan. Melalui pendekatan *SERVQUAL* (*Tangibel, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*), penelitian ini akan memperkaya pemahaman tentang bagaimana *Customer experience* peserta bimbingan belajar dapat diukur dan dianalisis secara sistematis. Hasil dari penelitian ini juga dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya yang mengkaji kepuasan atau loyalitas pelanggan dalam konteks layanan pendidikan. Manfaat Bagi Bimbel Primagama'

2. Manfaat Praktis

a. Manfaat Bagi Universitas:

Penelitian ini memberikan kontribusi ilmiah terhadap pengembangan ilmu manajemen pendidikan dan pemasaran jasa, khususnya dalam kajian kualitas layanan pendidikan nonformal berbasis dimensi *SERVQUAL*. Universitas sebagai lembaga akademik memperoleh tambahan referensi empiris yang dapat digunakan untuk pembelajaran, pengembangan kurikulum, serta bahan kajian untuk penelitian lanjutan di bidang kepuasan pelanggan dan *Customer experience* dalam layanan pendidikan. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi contoh konkret

penerapan pendekatan kuantitatif dalam menganalisis pengalaman pelanggan pada sektor jasa pendidikan yang berkembang pesat saat ini.

b. Manfaat bagi bimbel Primagama

Bagi lembaga bimbingan belajar Primagama Pondok Kelapa, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan strategis dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada siswa. Dengan memahami secara terukur persepsi dan pengalaman siswa melalui lima dimensi *SERVQUAL*, pihak manajemen dapat mengetahui aspek-aspek mana yang sudah memuaskan dan mana yang perlu ditingkatkan, seperti kualitas pengajar, kenyamanan ruang kelas, maupun perhatian personal terhadap siswa.

c. Manfaat bagi peneliti

Bagi peneliti, penelitian ini bermanfaat sebagai sarana untuk mengembangkan kemampuan dalam mengaplikasikan teori dan metode penelitian kuantitatif di bidang jasa pendidikan. Peneliti juga mendapatkan pengalaman langsung dalam proses pengumpulan, pengolahan, dan analisis data yang berkaitan dengan *Customer experience*. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi bekal akademik maupun praktis yang berguna dalam pengembangan karier di bidang pendidikan, manajemen, atau pemasaran jasa.