

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendidikan dasar menurut (SISDIKNAS, 2003) merupakan tingkat pendidikan yang mendasari tingkat pendidikan lainnya (Pasal 17). Di SD (*Sekolah Dasar*) banyak yang dipelajari seperti *pengetahuan faktual, konseptual, prosedural, dan meta kognitif* berdasarkan rasa keingintahuan anak tentang ilmu pengetahuan, teknologi, kesenian dan budaya dengan wawasan kemanusiaan, kebangsaan, dan kenegaraan sesuai keadaan lingkungan nyata.

Di zaman yang modern ini, selain siswa SD diberikan berbagai pelajaran untuk menunjang kemampuannya dibidang akademis, perlu juga ditunjang keterampilan – keterampilan yang mendukung, salah satunya adalah keterampilan dibidang IT (*Information Technology*). IT yang dipelajari akan mempermudah siswa SD dalam mendapatkan informasi selain dari buku pelajaran dan bekal siswa SD untuk menghadapi ujian berbasis komputer nanti di sekolah yang lebih tinggi seperti jenjang SMP (*Sekolah Menengah Pertama*).

Lembaga SD dalam rangka memenuhi tuntutan siswa menguasai IT karena belum memiliki peralatan yang memadai untuk belajar IT, maka selama ini bekerjasama dengan lembaga kursus komputer salah satunya Dharma Bangsa. Lembaga SD yang melakukan kerjasama dengan LP2K Dharma Bangsa antara lain SDN Jombatan 1, SDN Jombatan 2, SDN

Jombatan 3, SDN Podoroto 2 dan MI Nurul Hidayah merupakan lembaga SD yang melakukan kerjasama dengan lembaga kursus LP2K Dharma Bangsa yang telah terakreditasi B. Kerjasama yang telah berlangsung kurang lebih 3 tahun telah menunjukkan hasil belajar siswa yang belum memenuhi harapan. Seperti pada tabel 1.1.

Hasil belajar menurut Nawawi dalam (Susanto, 2013: 5) merupakan tingkat keberhasilan siswa pada materi pelajaran tertentu di Sekolah yang dituang dalam bentuk skor yang di dapat melalui suatu test tentang materi pelajaran tertentu yang telah dipelajari.

Prestasi belajar kursus merupakan hasil belajar yang menjadi cerminan penguasaan materi kursus yang diperoleh dari tes tulis dan tes praktek. Dilakukan tes tulis bertujuan untuk mengetahui tingkat kemampuan *kognitif* anak dalam memahami materi yang diberikan. Sedangkan tes *praktek* dilakukan untuk mengetahui keterampilan anak dalam mengetik yang hasilnya sebagaimana tersaji pada Tabel 1.1. berikut :

Tabel 1.1
Rerata Nilai Tes Tulis dan Tes Praktek Peserta Kursus

No	Nama Lembaga SD	Tes Tulis	Tes Praktek	Rata2 Nilai	Keterangan
1	SDN Jombatan 1	74,1	76,15	75,13	Tidak Tuntas
2	SDN Jombatan 2	80,2	83,7	81,95	Tuntas
3	SDN Jombatan 3	74,5	76,55	75,53	Tidak Tuntas
4	SDN Podoroto 2	76,25	78,25	77,25	Tidak Tuntas
5	MI Nurul Hidayah	85,65	87,65	86,65	Tuntas
Rata-Rata		78,14	80,46	79,3	Tidak Tuntas

Sumber : Data Nilai Tes Kursus pada tahun pelajaran 2017/ 2018

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa rata-rata prestasi tes dan praktek memiliki nilai rata-rata tes tulis 78,14 di bawah standar nilai yaitu 80 sedangkan nilai praktek 80,46 sudah tuntas karena melebihi standar nilai,

artinya bahwa hasil belajar siswa SD peserta kursus pada tes tulis belum mampu mencapai standar nilai tetapi untuk tes prakteknya siswa sudah baik karena sudah melebihi nilai standar, artinya penguasaan siswa SD peserta kursus masih relatif rendah.

Rendahnya nilai yang dicapai oleh peserta kursus disebabkan oleh beberapa faktor seperti fisik maupun non fisik. Faktor fisik seperti jumlah sarana yang kurang memadai serta masih terdapat sarana laptop dalam kondisi yang kurang baik, ketersediaan laptop yang kurang seimbang dengan jumlah peserta kursus. Suasana ruang kelas yang tidak mendukung, karena setiap sekolah memiliki ruang kelas yang berbeda kondisi. Buku latihan untuk mengetik banyak yang rusak. Sedangkan untuk faktor non fisik seperti teknik mengajar instruktur yang kurang dipahami oleh peserta kursus. Kurang memberikan inovasi saat mengajar, yang membuat bosan peserta kursus. Dari beberapa kasus diatas upaya yang dilakukan lembaga kursus komputer untuk meningkatkan kemampuan penguasaan materi kursus siswa SD adalah dengan meningkatkan kualitas layanan.

Parasuraman (Tjiptono, 2008:26) berpendapat bahwa dalam menilai suatu pelayanan jasa, terdapat 5 dimensi yang digunakan yaitu: (1) Bukti langsung, meliputi fasilitas fisik, pegawai dan sarana perlengkapan. (2) Keandalan, yakni kemampuan seorang karyawan dalam memberikan suatu pelayanan yang dijanjikan dengan sesegera mungkin dan memuaskan. (3) Daya tanggap, yaitu kemampuan seorang karyawan dalam membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap kepada para konsumen. (4) Jaminan, mencakup pengetahuan, tingkah laku, kesopanan, keramah – tamahan dan kepercayaan yang dimiliki oleh para staff (5) Empati, meliputi kemudahan berkomunikasi dengan baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen.

Peneliti sebelumnya tentang kualitas pelayanan terhadap prestasi peserta didik telah banyak dilakukan seperti (Safi'i, Sutriyono, & Handoko, 2015) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa untuk meningkatkan prestasi mahasiswa bisa dengan membuat suasana belajar yang aktif dan mahasiswa disenangkan di kelas, memberi pelayanan konsultasi di luar Kegiatan Belajar Mengajar, serta motivasi sewaktu KBM & berorganisasi secara signifikan mampu mempengaruhi prestasi akademik. (Kuo, 2011) Kualitas pelayanan pendidikan adalah kedekatan mutu pendidikan sebagai suatu kualitas pelayanan. Sekolah adalah penyedia layanan, siswa adalah pelanggan dan SERVQUAL adalah skala yang handal, skala ini berlaku untuk pengelolaan pendidikan tinggi, dan hal itu dapat berhasil untuk mengevaluasi dari kualitas pelayanan dalam pendidikan tinggi dengan menggunakan aspek lima dimensi didalamnya (*tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*). (Hanaysha, 2012) menambahkan bahwa untuk perbaikan kualitas pelayanan sangat efektif jika menggunakan dimensi dari SERVQUAL terhadap kepuasan siswa.

Dari beberapa permasalahan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Penguasaan Peserta Kursus Komputer** (Studi di Lembaga Sekolah Dasar Kecamatan Kesamben Kabupaten Jombang)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis mencoba merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh *tangibles* terhadap penguasaan peserta kursus komputer ?
2. Apakah terdapat pengaruh *reliability* terhadap penguasaan peserta kursus komputer ?
3. Apakah terdapat pengaruh *responsiveness* terhadap penguasaan peserta kursus komputer ?
4. Apakah terdapat pengaruh *assurance* terhadap penguasaan peserta kursus komputer ?
5. Apakah terdapat pengaruh *empathy* terhadap penguasaan peserta kursus komputer ?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas dapat dirumuskan tujuan permasalahan sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh *tangibles* terhadap penguasaan peserta kursus komputer.
2. Untuk menganalisis pengaruh *reliability* terhadap penguasaan peserta kursus komputer.
3. Untuk menganalisis pengaruh *responsiveness* terhadap penguasaan peserta kursus komputer.

4. Untuk menganalisis pengaruh *assurance* terhadap penguasaan peserta kursus komputer.
5. Untuk menganalisis pengaruh *empathy* terhadap penguasaan peserta kursus komputer.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat secara Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu inovasi bagi ilmu pengetahuan, wawasan, dan pengalaman peneliti dibidang pengelolaan jasa terutama mengenai pengaruh *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* terhadap kemampuan peserta kursus.

2. Manfaat secara Praktis

a. Bagi Lembaga SD

Hasil penelitian tersebut di harapkan bisa bermanfaat sebagai masukan dan referensi bagi lembaga SD untuk mengambil kebijakan atau keputusan yang dipandang perlu dalam usaha meningkatkan kualitas peserta didik.

b. Bagi Lembaga Kursus

Hasil penelitian tersebut diharapkan dapat dijadikan masukan bagi Lembaga Kursus untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dibidang kursus komputer.