

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Penelitian terdahulu

1. Barkatullah (2022) dengan judul “Kualitas Pelayanan Program Pendidikan Non Formal Kelompok Belajar (KEJAR) Paket C Setara SMA di Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kabupaten Hulu Sungai Utara” Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, dengan tipe penelitian deskriptif-kuantitatif yang penelitiannya berasal dari STIA Amuntai.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Sanggar Kegiatan Belajar Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik dilihat dari *tangibles*(bukti fisik) meliputi; kondisi fasilitas Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) tergolong cukup baik, teknologi penunjang proses belajar mengajar tergolong kurang baik, *reliability* (kehandalan) meliputi; ketepatan waktu masih tergolong kurang baik, pelayanan sudah cukup baik dengan selalu memberikan pelayanan yang sama kepada seluruh masyarakat, Akurasi guru/tutor cukup baik, *responsiveness*(ketanggapan) meliputi; pelayanan yang cepat masih kurang baik, penyampaian informasi yang kurang baik, *Assurance* (jaminan dan kepastian) meliputi; komunikasi (*communication*) cukup baik, kredibilitas (*credibility*) petugas pelayanan cukup baik, keamanan (*security*) cukup baik, kompetensi guru/tutor kurang baik, sikap ramah dan sopan santun petugas cukup baik, *empathy* (perhatian) yang meliputi; sikap perhatian petugas cukup baik, rasa nyaman dan kemudahan bagi masyarakat cukup baik. Faktor penghambat kualitas

pelayanan meliputi kurang memadainya sarana informasi pelayanan dan tidak sesuainya jadwal pelaksanaan kegiatan belajar mengajar. Upaya yang dilakukan mengatasi hambatan meliputi penyediaan sarana informasi pelayanan dan penambahan tenaga pendidik atau tutor.

2. Taniya Dinda Agnesya Hutasoit (2022) dengan judul “Pengaruh Pendidikan Kesetaraan pada Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) dalam Pemberdayaan Remaja Putus Sekolah di Kecamatan Kemiling, Bandar Lampung” Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang penelitiannya berasal dari Universitas Lampung, hasil dari penelitian menunjukkan bahwa pendidikan kesetaraan pada PKBM memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pemberdayaan remaja putus sekolah sebesar 57,3%. Hal ini menunjukkan bahwa PKBM mampu memberikan kesempatan bagi remaja putus sekolah untuk memperoleh pendidikan yang setara dengan sekolah formal. Selain itu, program pendidikan kesetaraan juga membuktikan mampu meningkatkan motivasi belajar, mengubah perilaku menjadi positif, dan memberikan bekal pengetahuan dan keterampilan bagi remaja dalam menghadapi masa depan.
3. Agustina, Permana, and Husein (2025) dengan judul “Pengelolaan Program Paket C di Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) Sanggar Juang Kabupaten Karawang” yang merupakan penelitian kualitatif yang mana penelitiannya berasal dari Universitas Singaperbangsa Karawang memiliki hasil bahwa pengelolaan Program Paket C di Sanggar PKBM Juang Kabupaten Karawang sudah relatif baik, mulai dari perencanaan,

pelaksanaan, dan pengawasan yang sudah terstruktur yang dilakukan oleh pengurus PKBM.

Keunggulan penelitian ini dibandingkan penelitian terdahulu di atas adalah pada keterkaitan penelitian kualitas layanan ini yang dengan variabel kepuasan belajar yang menambah novelty keterbaharuan pada penelitian ini. Dari segi perbedaan objek penelitian, lokasi, serta karakteristik warga belajar, penelitian yang dilakukannya juga memiliki kebaharuan (novelty) dari penelitian terdahulu di atas karena hasil penelitian terdahulu tidak akan sama dengan hasil penelitian yang berlatar di PKBM Sumber Ilmu Kecamatan Sungai Pandan karena perbedaan geografis dan latar belakang daerah dan masyarakat. Penelitian ini juga menambah keterbaharuan dari penelitian sebelumnya yang memiliki perbedaan tahun sehingga memperkuat penelitian sebelumnya.

B. Tinjauan Teoritis

1. Kualitas Layanan

a. Pengertian Kualitas Layanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang. Layanan Prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*). Ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan dan *emphaty* dari petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan atau dalam penelitian ini adalah warga belajar waktu itu dan saat itu juga.

Definisi pelayanan menurut Gronroos (dalam Agustini 2020), yaitu: “Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara yang diberikan pelayanan dengan yang melayani atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan atau institusi pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan.

Menurut Kotler, Hendro dan Syamswana (dalam Indrasari, 2019) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung. Jadi, kualitas pelayanan adalah interaksi antara pengguna produk atau jasa dengan pemberi layanan yang hasilnya dapat langsung dirasakan oleh pelanggan saat itu juga.

b. Indikator Kualitas Layanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Zaini, 2022) terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai dengan urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut:

- 1) **Kehandalan (*Reliability*)**, berkaitan dengan kemampuan perusahaan atau instansi untuk memberikan layanan yang akurat

sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

- 2) Daya Tanggap (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para pemberi layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- 3) Jaminan (*Assurance*), yakni perilaku para pemberi layanan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap sekolah atau institusi dan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
- 4) Empati (*Empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
- 5) Bukti Fisik (*Tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan atau institusi, serta penampilan pemberi layanan.

2. Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM)

a. Pengertian Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM)

Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) merupakan salah satu lembaga sosial kemasyarakatan yang dibentuk dan didirikan untuk masyarakat yang bergerak dalam bidang pendidikan nonformal atau yang lebih dikenal dengan pendidikan luar sekolah. PKBM sangat mengupayakan membelajarkan dan memberdayakan masyarakat dalam mengatasi keterbatasan pemerintah di bidang pendidikan. Beberapa pendidikan PKBM adalah pendidikan kesetaraan, kursus, pendidikan anak usia dini, dan masih banyak lagi. Kualitas pada PKBM sangat menentukan keberhasilan dari program PKBM. Keberadaan Sumber Daya Manusia (SDM) dengan kompetensi yang memenuhi syarat dapat memiliki peran dalam pengelolaan PKBM serta peningkatan kualitas layanan yang ideal untuk masyarakat. Karena dipegang oleh Pengelola PKBM yang merupakan arah dari sebuah PKBM. Sehingga, dalam meningkatkan kualitas PKBM, salah satu caranya dengan meningkatkan kualitas dan kompetensi 7 yang ada pada para pengelolanya. Salah satu cara meningkatkan kualitas tersebut dengan menerapkan strategi pengembangan pengelolaan yang ada di PKBM.

3. Kepuasan Belajar

a. Pengertian Kepuasan Belajar

Kepuasan atau *satisfaction* dari bahasa latin "*satis*" (artinya cukup baik) dan "*facto*" (melakukan atau membuat) dengan demikian kepuasan dapat diartikan sebagai pemenuhan sesuatu yang memadai. Sedangkan, secara istilah Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan

senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Pendapat lain mengatakan kepuasan bisa dipandang sebagai perbandingan antara yang diharapkan dengan yang diterima, seseorang akan merasa terpuaskan jika perbandingan tersebut adil.

Mowen and Minor (dalam Siarmasa et al. 2023) mengatakan kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan oleh pelanggan atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Kotler mengemukakan kepuasan pelanggan berkaitan dengan perasaan pelanggan setelah membeli barang atau jasa. Banyak pakar memberikan definisi mengenai kepuasan pelanggan. Kotler mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.

Dalam konteks pendidikan sendiri, Sallis (dalam Syaddad, 2021) menjelaskan tentang kriteria pelanggan sekolah terdiri dari tiga komponen utama. Pertama, yaitu pelanggan primer, adalah siswa atau pihak-pihak yang menerima jasa pendidikan secara langsung. Kedua, yaitu pelanggan sekunder, adalah pihak-pihak yang berkepentingan terhadap mutu jasa pendidikan. Dalam hal ini ialah orang tua siswa, instansi atau penyandang dana/beasiswa, pemerintah yang menanggung biaya pendidikan, pengelola pendidikan, tenaga akademik, dan tenaga administrasi sekolah. Ketiga, yaitu pelanggan tersier adalah pelanggan yang tidak terkait langsung dengan

pelayanan jasa pendidikan, tetapi berkepentingan terhadap mutu jasa layanan kependidikan itu, karena mereka memanfaatkan hasil jasa layanan. Pihak-pihak yang termasuk dalam kategori pelanggan tersier ini antara lain masyarakat, dunia usaha, dan pemerintah.

Kebutuhan pelanggan diusahakan untuk dipenuhi dalam segala aspek, termasuk harga, keamanan, dan ketepatan waktu pelayanan. Sekolah/PKBM yang dapat memberikan kepuasan pada pelanggan dalam hal ini siswa maka sekolah tersebut akan selalu diminati oleh peserta didik.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan belajar merupakan perasaan senang atau tidaknya pelanggan atau terlebih khusus peserta didik sebagai pelanggan inti yang muncul setelah apa yang didapatkan apakah sesuai dengan harapannya.

b. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Belajar

Menurut Sopiati (2010: 55) faktor yang mempengaruhi kepuasan Peserta didik dalam belajar adalah sebagai berikut:

- 1) Kualitas Imbalan hasil belajar, yaitu sesuatu yang diperoleh siswa sebagai konsekuensi dari perilaku belajar yang secara formal dinyatakan dalam bentuk nilai-nilai dari hasil evaluasi belajar.
- 2) Rasa aman dalam pelaksanaan belajar.
- 3) Kondisi belajar yang memadai, yaitu belajar dalam kondisi fisik dan sosial yang baik.
- 4) Harga kesempatan siswa untuk dapat mengembangkan diri demi masa depannya yang lebih baik, misalnya kesempatan untuk

melanjutkan ke perguruan tinggi, kenaikan kelas dan kebebasan dalam mengemukakan pendapat.

- 5) Hubungan pribadi, yaitu suasana terciptanya hubungan antarpribadi dalam lingkungan sekolah.

c. Indikator Kepuasan Belajar

Indikator untuk mengukur kepuasan warga belajar menurut Rahman et al., (2021) yaitu sebagai berikut:

- 1) Kepuasan pada Guru/Tutor. Guru/Tutor mempunyai peranan penting pada pembelajaran, pembelajaran tidak bisa terselenggarakan jikalau tidak ada Guru/Tutor. Menurut Sabaniah et al., (2021) peran guru atau Tutor dalam pembelajaran ada 5 yaitu sumber belajar, demonstrator, motivator, pengelola kegiatan pembelajaran, dan evaluator.
- 2) Kepuasan pada Pembelajaran yang Diselenggarakan. Pembelajaran yang diselenggarakan oleh Guru/Tutor dapat mempengaruhi kepuasan warga belajar, hal tersebut berhubungan erat terhadap suasana serta lingkungan kelas yang diciptakan.
- 3) Kepuasan pada Konten dan Media Pembelajaran yang Diberikan. Keinovatifan guru/tutor dalam menyusun konten pembelajaran dan ketepatan dalam memilih media pembelajaran dapat mempengaruhi kepuasan belajar warga belajar.
- 4) Kepuasan pada Tugas dan Ujian yang Diberikan. Guru/Tutor harus dapat menyusun pemberian tugas dan ujian yang seimbang

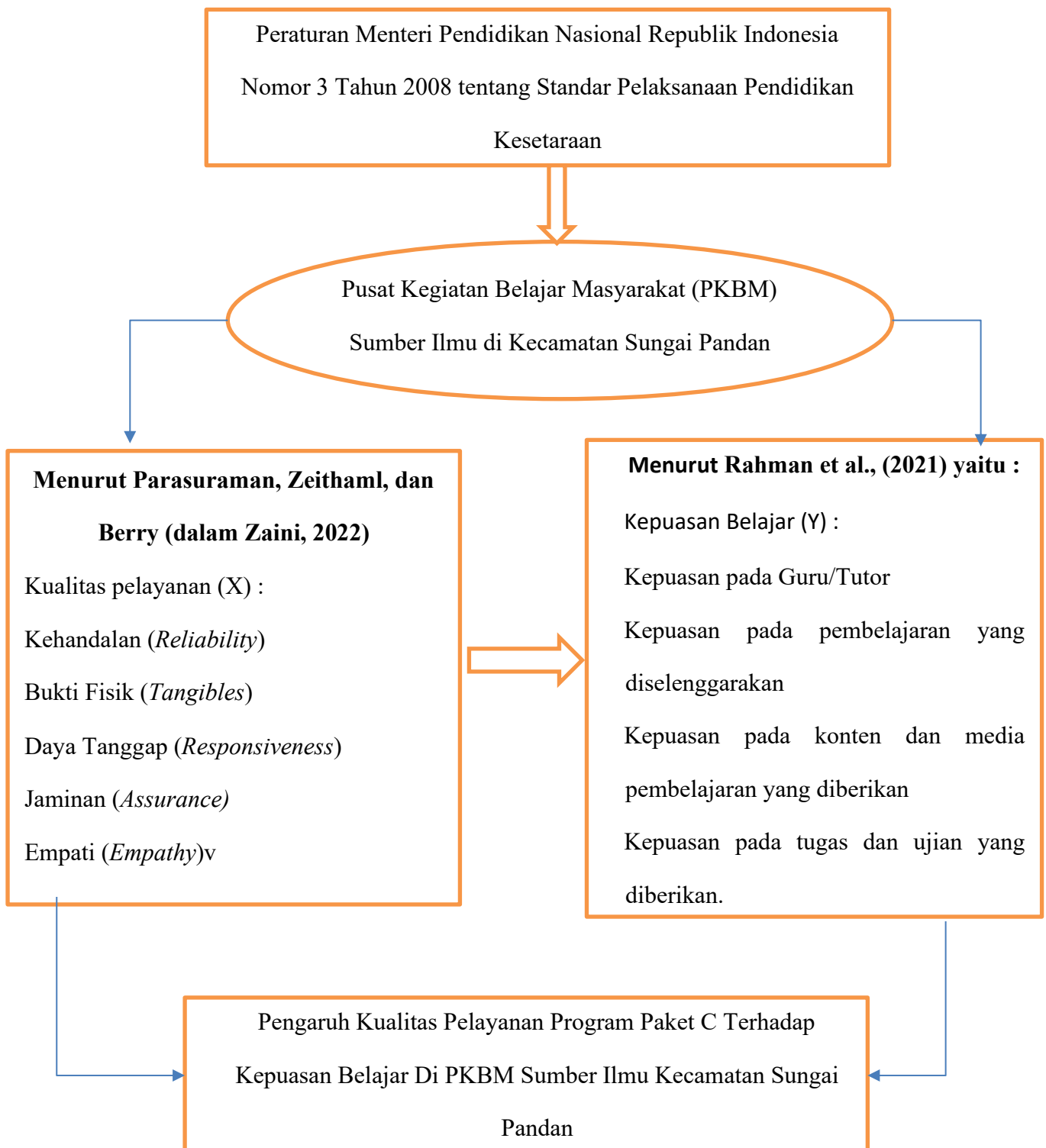
dan jelas sehingga warga belajar atau siswa/i mengerti akan tugas dan ujian yang diberikan.

C. Kerangka Berpikir

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Layanan Paket C dan Kepuasan Belajar di PKBM Sumber ilmu, apakah mempunyai Pengaruh, Maka Kerangka Berpikir yang di ajukan adalah menggunakan indikator milik Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Zaini, 2022) yang mempunyai lima indikator yaitu : Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), Bukti Fisik (*Tangibles*) dan Variabel Kepuasan Belajar menggunakan Indikator milik Rahman et al., (2021) yaitu Kepuasan pada Guru/Tutor, Kepuasan pada pembelajaran yang diselenggarakan, Kepuasan pada konten dan media pembelajaran yang diberikan dan Kepuasan pada tugas dan ujian yang diberikan. Model Penelitian yang diajukan dalam penelitian sesuai dengan konteks penelitian ini terdiri dari variable independent yaitu X = Kualitas Pelayanan dan variable dependent yaitu Y = Kepuasan Belajar.

Berdasarkan hal tersebut maka model penelitian yang penulis ajukan adalah seperti pada gambar Kerangka Pemikiran dibawah ini :

Gambar 2. 1
Kerangka Berpikir



D. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya harus diuji secara empiris antara dua variabel (Abdullah, 2015). Hipotesis menyatakan hubungan terhadap sesuatu hal yang kita teliti. Hipotesis adalah keterangan sementara dari hubungan fenomena-fenomena yang kompleks. Hipotesis penelitian (H_a) menyatakan adanya pengaruh antara variabel X dan Y, sedangkan hipotesis null (H_o) menyatakan tidak ada pengaruh antara variabel X dan variabel Y sehingga Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Pengaruh Kualitas Pelayanan Program Paket C Terhadap Kepuasan Belajar Di PKBM Sumber Ilmu Kecamatan Sungai Pandan :

1. Hipotesis (H_a), peneliti mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh Kualitas pelayanan Program Paket C terhadap kepuasan belajar di PKBM Sumber Ilmu Kecamatan Sungai Pandan
2. Hipotesis (H_o), peneliti mengungkapkan bahwa tidak terdapat terdapat pengaruh Kualitas pelayanan Program Paket C terhadap kepuasan belajar di PKBM Sumber Ilmu Kecamatan Sungai Pandan.