



Analisis Kualitas Pelayanan Kursus Bahasa Mandarin Di Badan Koordinasi Pendidikan Bahasa Mandarin (Bkpbm) Kalimantan Barat

Ocktolius Syaputra, Helman Fachri, Dedi Hariyanto Ocktolius Syaputra

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Pontianak, Indonesia

INFO ARTIKEL

Kata kunci:
Kualitas Pelayanan,
Kursus Bahasa Mandarin.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis kualitas pelayanan yang dilihat dari 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik/tangible, keandalan/reliability, daya tanggap/responsiveness, jaminan/assurance, dan empati/empathy terhadap kualitas pelayanan kursus siswa dalam mengikuti kursus di Badan Koordinasi Pendidikan Bahasa Mandarin (BKPBm) Kalimantan Barat. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Teknik pengumpulan data yaitu wawancara, kusioner, dan observasi. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Purposive Sampling. Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan metode kusioner terhadap 100 orang responden.

Teknik analisis data yang digunakan adalah Service Quality (Servqual) yaitu untuk mengukur harapan dan persepsi pengguna jasa Kursus Bahasa Mandarin pada Badan Koordinasi Pendidikan Bahasa Mandarin (BKPBm) Kalimantan Barat. Hasil analisis menunjukkan bahwa pelayanan sangat baik bagi siswa kursus. Hal ini dapat dilihat dari skor Servqual (gap) yang diperoleh (0,131) yang berarti karena skor harapan lebih kecil dari pada skor persepsi siswa kursus sehingga pelayanan yang diberikan sangat baik. Skor Servqual (gap) positif tertinggi yaitu (0,70).

1. Pendahuluan

Saat ini, kebutuhan akan sumber daya manusia yang mampu menguasai bahasa asing, khususnya bahasa Mandarin, meningkat dengan pesat. Hal ini ditandai dengan pengaruh perdagangan internasional yang selain dikuasai negara-negara Barat juga dikuasai oleh Negara Tiongkok atau Taiwan.

Untuk mengantisipasi kebutuhan ini, maka dapat dilihat bahwa lembaga-lembaga pendidikan dengan konsentrasi pelatihan dan pengajaran bahasa Mandarin di berbagai daerah, telah berkembang dengan jumlah yang cukup signifikan.

Di Kalimantan Barat khususnya Kota Pontianak, lembaga-lembaga pendidikan yang mengkhususkan diri untuk bidang ini juga cukup banyak dan mendapat respon positif dari masyarakat. Diantaranya yang tercatat di Dinas Pendidikan Kota Pontianak yaitu LKP Go Smart Preschool & Kindergarten dan LKP Fokus. Namun pada umumnya, lembaga-lembaga ini hanya berfokus pada upaya pelatihan kemahiran berbahasa Mandarin untuk para peserta didiknya.

Badan Koordinasi Pendidikan Bahasa Mandarin (BKPBm) Kalimantan Barat adalah lembaga pendidikan non formal yang mengkhususkan pengajaran tentang pendidikan bahasa Mandarin.

BKPBm Kalbar merupakan organisasi yang dibentuk oleh para perkumpulan orang yang bertujuan turut serta aktif mendukung program pemerintah di bidang pendidikan khususnya pengembangan bahasa Mandarin di wilayah Kalimantan Barat. Perkumpulan ini dibentuk berdasarkan akta Notaris Suwanto S, HNo 40 pada tanggal 23 Agustus 2004, dengan nama Badan Koordinasi Pendidikan Bahasa Mandarin, yang di Ketuai oleh Hermansyah Sahrudin (Alm). Sedangkan BKPBm Kalbar resmi dibuka pada 1 September 2008. Jumlah siswa BKPBm Kalbar sejak resmi dibuka pada tahun 2008 sampai tahun 2014 sebanyak 1061 siswa.

Sedangkan lamanya Kursus BKPBm Kalbar berdasarkan kelas dan jam belajar sebagai berikut: Kelas *intensif* (Dasar, menengah, dan lanjutan) jumlah jam belajar 20jam/minggu (senin-jum'at) kelas pagi 08.30-12.05 dan kelas sore 17.30-21.00. Sedangkan kursus ini berlangsung selama 10 sampai 11 bulan begitu juga berikutnya.

BKPBM Kalbar terbagi tiga kelas yaitu Kelas Dasar, Kelas Menengah, dan Kelas Lanjutan. Kelas Dasar dirancang untuk peserta didik yang dapat memahami dan menggunakan beberapa hanzi sederhana dan kalimat untuk berkomunikasi, dan mempersiapkan mereka untuk melanjutkan studi bahasa Mandarin mereka, Kelas Menengah dirancang untuk peserta didik yang dapat menggunakan bahasa Mandarin untuk memenuhi tuntutan kehidupan pribadi, studi dan pekerjaan mereka, dan mampu menyelesaikan sebagian besar tugas komunikatif yang mereka alami selama melakukan perjalanan di Tiongkok, Kelas Lanjutan dirancang untuk peserta didik yang dengan mudah dapat memahami setiap informasi yang dikomunikasikan dalam bahasa Mandarin dan mampu dengan lancar mengekspresikan diri dalam bentuk tertulis atau lisan.

Pada tabel 1.1 berikut ini dapat diketahui daftar keluhan- keluhan siswa/siswi pada kursus BKPBM Kalimantan Barat Tabel 1.1 :

Tabel 1. Keluhan Siswa/Siswi Kursus BKPBM Kalimantan Barat

NO	KELUHAN SISWA/SISWI BKPBM KALIMANTAN BARAT
1	Jumlah guru lokal/asing yang mengajar tidak sesuai dengan jumlah murid
2	Tempat perputakaan yang ada terlalu kecil dan koleksi buku yang tersedia kurang lengkap
3	Ketersediaan tempat/lahan parkir yang ada terlalu minim

Sumber: BKPBM Kalbar

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat keluhan-keluhan siswa/siswi BKPBM Kalimantan Barat saat berada ditempat kursus.

Pada Tabel 1.2 berikut ini dapat diketahui daftar nama-nama tempat Kursus Bahasa Mandarin di Kota Pontianak Tabel 1.2 :

Tabel 2. Daftar tempat Kursus Bahasa Mandarin di Kota Pontianak Tahun 2015

NO	NAMA KURSUS	ALAMAT
1	BKPBM Kalbar	Jl. Teuku Umar No. 45
2	LKP Go Smart Preschool & Kindergarten	JL.K.H Wahid Hasyim No. 11
3	LKP Fokus	JL. JL. 28 Oktober No. D 88

Sumber: Dinas Pendidikan Kota Pontianak, Tahun 2015

Dari tabel 1.1 merupakan nama-nama tempat kursus dan pelatihan bahasa mandarin di Kota Pontianak, yang tercatat di Dinas Pendidikan Kota Pontianak.

Berikut ini adalah jumlah peserta Kursus BKPBM Kalbar dari tahun 2012/2013 sampai dengan 2014/2015

Tabel 3. BKPBM Kalbar Jumlah Peserta Kursus Tahun 2012/2013 dampai dengan 2014/2015

Tahun	Peserta Kursus BPKBM			Total	Persentase %
	Dasar	Menengah	Lanjutan		
2012/2013	108	81	34	223	-
2013/2014	43	40	31	114	(48.87%)
2014/2015	110	44	22	176	54.38%

Sumber : BKPBM Kalbar, Tahun 2015.

Dari Tabel 1.3 tersebut dapat dilihat pada tahun 2013/2014 terjadi penurunan sebesar 48.87% dari tahun 2012/2013.Pada tahun 2014/2015 terjadi peningkatan sebesar 54.38% dari tahun 2013/2014.

Selanjutnya daftar biaya kursus di BKPBM Kalbar pada Tabel 1.4

Tabel 4. BKPBM Kalbar Daftar Biaya Tahun 2012/2013 sampai dengan 2014/2015

Tahun	Peserta	Biaya-Biaya
2012/2013	Tingkat Dasar	Rp. 2.725.000

	Tingkat Menengah	Rp. 2.520.000
	Tingkat Lanjut	Rp. 2.305.000
2013/2014	Tingkat Dasar	Rp. 4.225.000
	Tingkat Menengah	Rp. 4.450.000
	Tingkat Lanjut	Rp. 4.800.000
2014/2015	Tingkat Dasar	Rp. 4.225.000
	Tingkat Menengah	Rp. 4.500.000
	Tingkat Lanjut	Rp. 4.600.000

Sumber : BKPBM Kalbar, Tahun 2015.

Berdasarkan Tabel 1.4 maka dapat dilihat adanya perbedaan biaya dari tingkat dasar, tingkat menengah dan tingkat lanjut di BKPBM Kalbar. Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas maka penelitian akan mengadakan penelitian dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Kursus Bahasa Mandarin di Badan Koordinasi Pendidikan (BKPBM) Kalimantan Barat.

2. Metode Penelitian

Servqual merupakan suatu cara *instrument* untuk melakukan pengukuran kualitas jasa yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam serangkaian penelitian mereka terhadap sektor-sektor jasa, model ini juga dikenal dengan istilah Gap (kesenjangan) Model ini berkaitan konsumen dari pada kualitas barang erat dengan model kepuasan Kualitas jasa lebih sukar dievaluasi.

Menurut (Tjiptono,2005 : 148), Kelima Gap yang ada itu dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Gap 1: gap antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen (*knowledge gap*)
Gap ini berarti bahwa pihak manajemen mempersepsikan eksptetasi pelanggan terhadap kualitas jasa secara tidak akurat. Beberapa kemungkinan penyebabnya adalah informasi yang didapatkan dari riset pasar dan analisis permintaan kurang akurat, interpretasi yang kurang akurat dari staf kontak pelanggan kepihak manajemen, dan terlalu banyak jenjang manajerial yang menghambat atau mengubah informasi yang disampaikan dari karyawan kontak ke pelanggan ke pihak manajemen.
2. Gap 2 : gap antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa (*standard gap*).
Gap ini berarti bahwa spesifikasi kualitas jasa tidak konsisten dengan persepsi manajemen terhadap eksptetasi kualitas. Penyebabnya antara lain adalah tidak adanya standar kinerja yang jelas, kesalahan perencanaan yang buruk, kurangnya penetapan tujuan yang jelas dalam organisasi, kurangnya dukungan dan komitmen manajemen puncak terhadap perencanaan kualitas jasa, kekurangan sumber daya, situasi permintaan berlebihan.
3. Gap 3 : gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*delivery gap*).
Gap ini berarti bahwa spesifikasi kualitas jasa tidak terpenuhi oleh kinerja dalam proses produksi dan penyampaian jasa. Hal ini bisa disebabkan oleh terlalu rumitnya spesifikasi kualitas, para karyawan tidak menyepakati spesifikasi tersebut dan karenanya tidak memenuhinya, spesifikasi tidak sejalan dengan budaya korporat yang ada, teknologi tidak memfasilitasi kinerja sesuai dengan spesifikasi, kurang terlatihnya karyawan, beban kerja terlalu berlebihan, dan standar kinerja tidak dapat dipenuhi karyawan.
4. Gap 4 : gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal (*communication gap*).
Gap ini berarti bahwa janji janji yang disampaikan melalui aktiviatas komunikasi pemasaran tidak konsisten dengan jasa yang disampaikan kepada para pelanggan. Penyebabnya adalah perencanaan komunikasi pemasaran tidak terintegrasi dengan operasi jasa, kurangnya koordinasi antara aktivitas pemasaran eksternal dan operasi jasa.
5. Gap 5 : gap antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan (*service gap*).
Gap ini berarti jasa yang dipersepsikan tidak konsisten dengan jasa yang diharapkan. Gap ini bisa menimbulkan sejumlah konsekuensi negatif, seperti kualitas yang buruk, komunikasi yang negatif, dampak negatif terhadap citra, dan hilangnya pelanggan.

Dari kelima gap diatas yang dianggap sebagai ukuran untuk menilai kualitas pelayanan yang sebenarnya adalah gap ke-5, yaitu perbedaan penilaian kulaitas pelayanan antara yang dipersepsikan oleh pelanggan dengan yang diharapkan. Hal ini didasari pertimbangan bahwa kedua penilaian tersebut adalah yang berhubungan langsung dengan pelanggan.

Skor Servqual untuk tiap pasang pertanyaan bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut :

$$\text{SKOR SERVQUAL} = \text{SKOR PERSEPSI} - \text{SKOR HARAPAN}$$

Sumber: Tjiptono, Tahun 2007

3. Hasil dan Pembahasan

1. Karakteristik responden dalam penelitian ini lebih banyak didominasi oleh usia antara 15 sampai dengan 25 tahun (80%), siswa dengan jenis kelamin perempuan (72%), bekerja sebagai pelajar (43%), berasal dari Kota Pontianak (88%) berpendapatan antara Rp. 0 sampai dengan Rp. 1.999.999 per bulan (74%).
2. Analisis kualitas pelayanan kursus di BKPB Kalbar dengan menggunakan Servqual (gap) menunjukkan bahwa secara keseluruhan atribut pelayanan skor Servqual (gap) Positif (0,131), artinya harapan siswa kursus terhadap atribut pelayanan tempat kursus tercapai, sehingga mereka merasa sangat baik terhadap atribut kualitas pelayanan kursus. Skor Servqual (gap) yang bernilai positif ini disebabkan karena harapan yang diperoleh lebih kecil dari skor persepsi (skor harapan < skor persepsi), sehingga atribut pelayanan dapat memenuhi harapan atau kepentingan siswa kursus. Atribut yang memiliki tingkat kualitas paling tinggi adalah kerapian pegawai dalam berbusana dengan skor Servqual (gap) sebesar 0,70. Sedangkan atribut memiliki tingkat kualitas paling rendah adalah tempat parkir yang luas/tersedia dengan skor Servqual (gap) sebesar -1,49.
3. Berdasarkan analisis servqual yang telah dipaparkan diatas, nilai kebaikan kursus pada Badan BKPB Kalbar dapat dilihat pada tabel 4.36 berikut ini :

Tabel 5. Skor Servqual Siswa Kursus pada Badan Koordinasi Pendidikan Bahasa Mandarin (BKPB) Kalimantan Barat

No	Variabel Kinerja	Skor Servqual
1	Keandalan (<i>Realibility</i>)	0,152
2	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	0,097
3	Jaminan (<i>Assurance</i>)	0,172
4	Empati (<i>Empaty</i>)	0,317
5	Berwujud (<i>Tangible</i>)	-0,081
	Rata-rata	0,131

Dari data diatas dapat diambil kesimpulan bahwa skor serqual siswa kursus meliputi Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Berwujud (*Tangible*). Sebesar (0,131) sehingga dapat disimpulkan bahwa siswa kursus sangat baik terhadap pelayanan yang diberikan oleh BKPB Kalbar.

DAFTAR PUSTAKA

- Effendy. 2005. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. PT. Remaja Resdakarya. Bandung.
- Gunawan, fifi , dkk. 2005 *Persepsi Kualitas Pendidikan, Fasilitas, dan Staf Pengajar di Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Petra, Surabaya*. Jurnal Manajemen dan kewirausahaan, Vol.07 (2) 113-124.
- Hasibuan, Malayu S. P. 2005, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi. Bumi Aksara. Jakarta.
- http://id.wikipedia.org/wiki/Bahasa_Mandarin, Diakses pada 27 Juli 2015
- http://widyakartika.ac.id/perpustakaan/index.php?p=show_detail&id=11444, Diakses Pada 27 Juli2015.
- Istijanto. 2005. *Riset Sumber Daya Manusia*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Kaihatu, Thomas S. 2008. *Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. Vol.10 (1) 66-83.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Erlangga. Jakarta.
- Maholtra, Naersh K. 2009. *Riset Pemasaran Pendekatan*. Jilid I PT. Index. Jakarta.
- Philip Kolter & Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran* Edisi 12 Cetakan II.PT. Macanan Jaya Cemerlang.
- Rochaety, Ety, dkk. 2005. *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiono. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan RND*. Alfabeta. Bandung.

Tjiptono, Fandy. 2000. *Strategi Pemasaran*. Andi Offset. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publishing. Malang.

Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2007. *Service Quality and Satisfacation*. Andi Offset. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Managemen Mewujudkan Layanan Prima*. Andi Offset. Yogyakarta.

\