

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Jasa merupakan salah satu bentuk produk yang sedang berkembang dan banyak ditawarkan oleh perusahaan. Produk jasa yang ditawarkan bisa meliputi jasa perbankan, pendidikan, asuransi dan masih banyak lagi. Terlepas dari semua itu, jasa pendidikan juga memegang peranan vital dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Keberhasilan jasa pendidikan ditentukan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pengguna jasa pendidikan tersebut (siswa atau mahasiswa atau peserta didik)

Pendidikan bisa didapatkan melalui jalur atau wahana yang dilalui peserta didik untuk mengembangkan potensi diri dalam suatu proses pendidikan yang sesuai dengan tujuan pendidikan. Dalam UU No. 20 tahun 2003 Pasal 13 ayat 1 dinyatakan bahwa jalur pendidikan terdiri dari pendidikan formal, non-formal dan informal. Pendidikan formal merupakan pendidikan yang diselenggarakan di sekolah-sekolah pada umumnya, jalur pendidikan ini mempunyai jenjang pendidikan yang jelas, mulai dari SD, SMP, SMA hingga perguruan tinggi. Lalu lain halnya dengan pendidikan informal, jalur pendidikan informal didapatkan melalui keluarga dan lingkungan berbentuk kegiatan belajar secara mandiri yang dilakukan secara sadar dan bertanggung jawab, salah satu contohnya adalah *homeschooling* yaitu pendidikan formal tapi dilaksanakan secara informal.

Selanjutnya yang terakhir adalah jalur pendidikan nonformal yang diselenggarakan bagi peserta didik sebagai pengganti, penambah, serta pelengkap dari pendidikan formal. Salah satu jenis pendidikan nonformal yang banyak di masyarakat adalah lembaga pendidikan Bahasa Inggris. Lembaga ini berfungsi mengembangkan potensi peserta didik dengan penekanan pada penguasaan pengetahuan Bahasa Inggris, keterampilan fungsional serta pengembangan sikap dan kepribadian profesional. Kebutuhan masyarakat akan pentingnya Bahasa Inggris mendorong masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya dalam mempertajam kemampuan atau *skill* Bahasa Inggrisnya.

Setiap lembaga pendidikan Bahasa Inggris saling berlomba dalam menawarkan jasa mengajar Bahasa Inggris. Banyaknya tawaran tersebut membuat masyarakat untuk lebih teliti dalam memutuskan untuk menggunakan lembaga pendidikan Bahasa Inggris yang ada. Keputusan dalam memilih lembaga pendidikan Bahasa Inggris yang ada menjadi hal yang menarik untuk dipelajari oleh pihak penyedia jasa, karena semakin banyak jumlah yang mendaftar maka akan meningkatkan keuntungan dan eksistensi lembaga tersebut ditengah-tengah persaingan yang ada. Oleh karena itu, lembaga pendidikan Bahasa Inggris diharapkan mampu memberikan suatu pengaruh kepada masyarakat untuk dapat memutuskan bergabung dalam lembaga kursus Bahasa Inggris yang mereka sediakan.

Di Palembang sudah banyak lembaga pendidikan bahasa Inggris yang menawarkan pelayanan dengan keunggulan masing-masing yang menarik perhatian masyarakat dan peserta didik untuk ikut bergabung. Salah satunya adalah *Global English Language Center (GELC)*. *Global English Language Center (GELC)* adalah sebuah lembaga pendidikan Bahasa Inggris yang terletak di Jl. Demang Lebar Daun No. 2564 Palembang. Lembaga dengan slogannya yang terkenal “*Other teach you English, We Make You Speak*”, *Global English Language Center (GELC)* telah berhasil memadukan antara keahlian dan kecakapan instruktur yang mengajar dalam suasana santai di *cafe*, taman atau sambil bermain golf dan billiard. Dengan materi pelajaran dari Amerika dan metode *Communicative Approach* serta diasuh oleh tutor-tutor muda yang energik dan berpengalaman.

Kepuasan para siswa pada lembaga pendidikan Bahasa Inggris *Global English Language Center (GELC)* disini ditentukan oleh faktor persepsi siswa mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi kualitas jasa, yaitu bukti fisik (*tangibility*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Salah satu cara menciptakan kepuasan siswa atau pelanggan (*customer satisfaction*) melalui peningkatan kualitas, karena pelanggan adalah fokus utama ketika kita mengungkap tentang kepuasan dan kualitas jasa. Dengan meningkatkan kualitas produk dan pelayanan maka

kepuasan pelanggan juga akan meningkat. Meningkatnya kepuasan pelanggan ini diharapkan dapat meningkatkan upaya mempertahankan pelanggan (*customer retention*) yang pada akhirnya akan menghasilkan profit yang lebih besar.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti bagaimanakah tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas layanan jasa yang diberikan LPBI *Global English Language Center* (GELC) serta dimensi kualitas jasa manakah yang memberikan tingkat kepuasan paling tinggi, maka dari itu penelitian ini diberi judul “Tingkat Kepuasan Siswa Atas Kualitas Jasa Pada LPBI *Global English Language Center* (GELC) Palembang”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang terdapat pada latar belakang diatas, maka dari itu penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan siswa atas kualitas jasa pada LPBI *Global English Language Center* (GELC) Palembang?
2. Dimensi kualitas jasa yang manakah memberikan tingkat kepuasan siswa paling tinggi pada LPBI *Global English Language Center* (GELC) Palembang?

1.3 Ruang Lingkup

Pada kesempatan kali ini, penulis membatasi lingkup pembahasan untuk mendapatkan hasil penelitian yang terarah dan tidak menyimpang dari judul dan rumusan masalah yang telah dikonsep oleh penulis. Adapun ruang lingkup pembahasan Laporan Akhir ini adalah “Tingkat Kepuasan Siswa Atas Kualitas Jasa Pada LPBI *Global English Language Center* (GELC) Palembang”.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

A. Tujuan

Berkaitan dengan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka yang menjadi tujuan utama dari penulisan Laporan Akhir ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa pada kualitas jasa pada LPBI *Global English Language Center* (GELC) Palembang.
2. Untuk mengetahui dimensi kualitas jasa manakah yang memberikan tingkat kepuasan siswa paling tinggi pada LPBI *Global English Language Center* (GELC) Palembang?

B. **Manfaat**

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penulisan laporan akhir ini sebagai berikut:

1. **Bagi Penulis**
Mengetahui hubungan antara aplikasi yang ada di lapangan dengan teori yang telah dipelajari di perkuliahan dengan situasi dan kondisi nyata di bidang pelayanan atau jasa serta menjadi media pembelajaran dan menambah wawasan khususnya dalam bidang pelayanan jasa tersebut.
2. **Bagi Perusahaan atau Instansi**
Hasil penelitian ini tentunya diharapkan memberikan tambahan informasi bagi perusahaan objek penelitian sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan *Global English Language Center* (GELC) terhadap kualitas jasa yang telah diberikan, sehingga dapat mengambil tindakan untuk memperbaiki, meningkatkan, ataupun mengembangkan kualitas jasa kepada pengguna jasa tersebut.
3. **Bagi Jurusan**
Hasil penelitian ini diharapkan dapat pula berguna sebagai referensi dan tambahan informasi untuk penelitian selanjutnya serta menambah bahan pustaka di bidang pemasaran dan juga pengenalan tambahan tentang perusahaan jasa di Kota Palembang.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan di LPBI GELC (*Global English Language Center*) yang berlokasi di Jl. Demang Lebar Daun nomor 2564, Palembang. Objek penelitian yang diteliti adalah para siswa yang belajar pada LPBI *Global English Language Center* (GELC) Palembang.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Menurut (Umar 2002:130):

- a. Data primer adalah merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari perusahaan atau kuisioner dari responden langsung.
- b. Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain.

1.5.3 Teknik Pengumpulan Data

Pada penulisan penelitian ini, penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data, metode-metode tersebut diantaranya:

- a. Riset lapangan (*Field Research*), menurut Umar (2002:167):

1. Angket (kuesioner)

Teknik yang menggunakan angket (kuesioner) adalah suatu cara pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut.

2. Observasi

Teknik ini menuntut adanya pengamatan dari si peneliti baik secara langsung ataupun tidak langsung terhadap obyek penelitiannya. Instrument yang dipakai dapat berupa lembar pengamatan, panduan pengamatan, dan lainnya.

b. Riset kepustakaan (*Library Research*)

Yaitu mengumpulkan teori yang relevan dengan penelitian ini, serta informasi-informasi atau keterangan tertulis lainnya yang dapat membantu dalam penyelesaian penelitian ini.

1.5.4 Analisa Data

Dalam menganalisa data dalam penelitian ini, penulis menggunakan rumus seperti berikut:

A. Populasi

Menurut (Sugiyono 2013:115) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penulisan laporan akhir ini merupakan *Global English Language Center* (GELC) yang terdapat objek penelitian yaitu siswa pada *Global English Language Center* (GELC) itu sendiri. Jumlah populasi yang ada berjumlah 842 siswa, namun yang aktif hanya ada 350 (tiga ratus lima puluh) siswa. Jadi peneliti hanya menggunakan jumlah siswa yang aktif saja pada penelitian ini sebanyak 350 (tiga ratus lima puluh) siswa.

Tabel 1.1
Jumlah siswa aktif pada LPBI GELC Periode 2014/2015

Tingkatan Level	Jumlah Siswa
Level 1 – Level 2	245
Level 3 – Level 4	88
Level 5 – Level 6	17
Jumlah	350

Sumber: LPBI *Global English Language Center* (GELC) Palembang (2015)

B. Sampel

Menurut (Sugiyono, 2013:116) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dari jumlah populasi yang telah ditentukan sebelumnya, maka dapat diambil sampel dengan menggunakan rumus Slovin (Umar, 2002:146) yakni:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

n = ukuran sample

N = ukuran populasi

e = persentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan (10%).

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

$$n = \frac{350}{1 + 350 \cdot 10^2}$$

$$n = \frac{350}{1 + 3,5}$$

$$n = \frac{350}{4,5}$$

$$n = 78 \text{ siswa}$$

Setelah jumlah sampel didapatkan sebanyak 78 siswa, selanjutnya untuk penentuan sampel untuk setiap strata peneliti menggunakan teknik *stratified random sampling*. Menurut (Sugiyono 2010:118) *stratified random sampling* digunakan bila populasi mempunyai anggota yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional. Teknik ini penulis gunakan karena populasi di *Global English Language Center (GELC)* memiliki anggota yang tidak sama dan berstrata secara proporsional.

Jumlah sampel tiap strata populasi dan dikalikan dengan jumlah sampel yang telah ditentukan.

- a. Level 1 dan Level 2 (*General Conversation*) jumlah siswa yang aktif sebanyak 245 siswa, maka:

$$\frac{245}{350} \times 78 = 55 \text{ siswa}$$

- b. Level 3 dan Level 4 (*English Conversation*) jumlah siswa sebanyak 88 siswa, maka:

$$\frac{88}{350} \times 78 = 19 \text{ siswa}$$

- c. Level 5 dan Level 6 (*Advanced Conversation*), jumlah siswa sebanyak 17 siswa, maka:

$$\frac{17}{350} \times 78 = 4 \text{ siswa}$$

C. Teknik Analisa Data

Data yang telah terkumpul yang berupa pengamatan maupun kuisioner tidak akan bermakna tanpa dianalisis yaitu diolah dan diinterpretasikan. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif kuantitatif dan kuantitatif.

1. Analisis deskriptif kuantitatif menurut Sugiyono (2009:328) ini merupakan data statistik berbentuk angka-angka yang didapat dari hasil penelitian maupun pengolahan kuisioner yang penulis sebarkan kepada responden kemudian data tersebut akan diolah kedalam bentuk presentase. Adapun rumus presentase yang dikutip dari Long, dkk, 2008 : 369) dalam Saputra adalah sebagai berikut :

$\text{Nilai indeks kualitas jasa} = \frac{\text{Total skor yang didapat}}{\text{skor maksimal}} \times 100\%$
--

Skor maksimal = Jumlah skor tertinggi x Jumlah responden.

Penghitungan data kuantitatif adalah dengan menghitung rata-rata nilai indeks kualitas jasa berdasarkan skor yang diperoleh dari lembar kuisioner. Dengan rata-rata yang diperoleh dapat diketahui persentase perkembangan kemampuan seriasi pada anak. Adapun cara menghitung hasil (skor) yang diperoleh dengan rumus mean atau rerata nilai menurut Arikunto (2010: 284-285) dalam yaitu sebagai berikut:

$$x = \frac{\Sigma X}{N}$$

Keterangan : x = Mean (rata-rata)
 Σx = Jumlah nilai
 N = Jumlah yang akan dirata-rata

2. Analisis data deskriptif kualitatif menurut Arikunto (2010: 269) yaitu analisis data yang menggunakan teknik deskriptif kualitatif memanfaatkan persentase merupakan langkah awal saja dari keseluruhan proses analisis. Persentase yang dinyatakan dalam bilangan sudah jelas merupakan ukuran yang bersifat kuantitatif, bukan kualitatif. Jadi pernyataan persentase bukan hasil analisis kualitatif. Analisis kualitatif tentu harus dinyatakan dalam sebuah predikat yang menunjuk pada pernyataan keadaan, ukuran kualitas.

Selanjutnya menurut Sugiyono (2013:132), Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Pengukuran skor uuntuk item-item pertanyaan terhadap permasalahan yang diteliti digunakan skala likert 5 tingkatan dengan batasan kriteria dan hasil dari presentase tersebut dapat dilihat dari interval sebagai berikut:

Tabel 1.2
Interval Kriteria dan Hasil Presentase

Interval	Kepuasan Pelanggan	Poin Nilai
Angka 0% - 20%	Tidak Puas	1
Angka 21% - 40%	Kurang Puas	2
Angka 41% - 60%	Cukup Puas	3
Angka 61% - 80%	Cukup Puas	4
Angka 81% - 100%	Tidak Puas	5

Sumber: Nasution (2004:124)