

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Perusahaan merupakan organisasi yang didirikan oleh seseorang, sekelompok orang atau badan lainnya yang melakukan kegiatan produksi barang ataupun jasa. Menurut Nasution (2004:6) Jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah (seperti kenyamanan, hiburan, kesenangan atau kesehatan) atau pemecahan atas masalah yang dihadapi konsumen. Industri yang bergerak di bidang jasa meliputi asuransi, pendidikan, telekomunikasi dan retail. Pada prakteknya jasa dapat dilihat dari dua sudut pandang yang berbeda yaitu jasa yang dipandang sebagai produk yang utama (*Offering*) dan jasa sebagai layanan pendukung suatu produk. Bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa harus dapat mengedepankan unsur pelayanan terhadap pelanggan dengan baik, karena itu merupakan faktor yang berpengaruh terhadap perkembangan usaha.

Pelayanan dapat dipahami sebagai bentuk interaksi antara penyedia produk jasa (perusahaan) dengan pengguna jasa atau penerima jasa (konsumen atau pelanggan/*customer*). Titik beratnya lebih ditujukan kepada bagaimana perusahaan mengelola jasa atau pelayanan bagaimana perusahaan mengelola jasa atau pelayanan yang disampaikan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan harapannya sehingga konsumen merasa puas. Perusahaan dapat dikatakan berhasil, apabila pelayanan perusahaan tersebut memenuhi atau melebihi dari yang diharapkan oleh konsumen. Pelanggan sebagai penerima jasa pasti memiliki harapan-harapan tertentu dan kebutuhan yang berbeda-beda sebelum menggunakan jasa tersebut. Pemahaman tentang kebutuhan dan harapan ini dapat membantu penyedia jasa dalam memberikan level layanan pelanggan.

Agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan penyedia jasa biasanya melakukan kegiatan-kegiatan seperti riset pemasaran secara baik, menetapkan standar tugas yang jelas, peningkatan sumber daya manusia khususnya dalam pemberian pelayanan yang berkualitas dan melakukan peningkatan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Harapan pelanggan ini bersifat dinamis dan berubah-ubah dari waktu ke waktu, seiring dengan semakin banyaknya informasi yang diterima pelanggan dan semakin bertambahnya pengalamannya. Dan setiap penyedia jasa harus mampu memahami, mengantisipasi dan merespon harapan-harapan pelanggan. Jadi harapan pelanggan merupakan tolak ukur perusahaan dalam mengukur keberhasilan perusahaan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Harapan pelanggan dapat terpenuhi apabila dalam proses pelayanannya berjalan dengan baik.

Proses pelayanan meliputi berbagai aktivitas di seluruh area bisnis yang dikombinasikan mulai dari perencanaan hingga pemberian hasil jasa melalui komunikasi kepada pelanggan. Dalam prakteknya pelaksanaan pelayanan ternyata tidak semudah yang dibayangkan, karena adanya persepsi yang berbeda antara penyedia layanan dengan pelanggan perbedaan persepsi yang terjadi membuat hambatan dalam proses pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan tidak akan pernah sama dengan harapan atau keinginan pengguna jasa atau pelanggan. Ini mungkin terjadi karena adanya hambatan dan masalah yang timbul pada proses pelayanan. Hambatan yang biasa timbul berasal dari internal dan eksternal perusahaan. Misalnya adanya hambatan dalam pelaksanaan strategi pelayanan pelanggan yaitu kualitas SDM masih belum optimal, belum konsisten dalam menerapkan standar sikap dan etika pelayanan prima, evaluasi kinerja masih belum berjalan secara maksimal, sosialisasi program kurang tersampaikan secara efektif, kurangnya personil pelayanan teknik, dan keanekaragaman karakter pelanggan sehingga dapat membuat pelanggan merasa harapannya tidak terpenuhi dan memilih untuk menggunakan jasa lain. Pelayanan sangat erat kaitannya dengan pelanggan.

Lembaga pendidikan bahasa Inggris merupakan salah satu bisnis yang bergerak dibidang jasa. Dengan hadirnya lembaga pendidikan bahasa Inggris yang saat ini sudah marak berdiri dikota-kota besar baik negeri maupun swasta dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan kebutuhan pendidikan berbahasa asing.

Salah satu lembaga pendidikan bahasa Inggris yang ada di Palembang adalah *Brotherhood English Course*. *Brotherhood English Course* didirikan di Palembang. Walaupun lembaga pendidikan ini tidak membuka cabang di tempat lain namun sejak pertama berdiri tahun 1978 lembaga pendidikan bahasa Inggris *Brotherhood English Course* telah memiliki banyak murid dan mencetak lulusan yang mampu bersaing dalam berbahasa asing dengan baik, ini disebabkan pelayanan yang diberikan atau diterapkan oleh pihak manajemen *Brotherhood English Course* baik dalam proses belajar maupun administrasinya. Oleh karena itu penulis tertarik membahas tentang pelayanan tersebut kedalam laporan akhir dengan judul **“Tingkat Kepuasan Siswa Atas Kualitas Pelayanan Jasa Pada LPBI *Brotherhood English Course* Palembang”**.

1.2 Perumusan Masalah

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

1. Bagaimana tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas jasa pada LPBI *Brotherhood English Course* (BEC) Palembang?
2. Dimensi kualitas jasa yang manakah yang memberikan tingkat kepuasan siswa paling tinggi pada LPBI *Brotherhood English Course* (BEC) Palembang?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Pada kesempatan kali ini, penulis membatasi lingkup pembahasan untuk mendapatkan hasil penelitian yang terarah dan tidak menyimpang dari judul dan rumusan masalah yang telah dikonsepsi oleh penulis. Adapun ruang lingkup pembahasan Laporan Akhir ini adalah “Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pada LPBI *Brotherhood English Course* (BEC) Palembang.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

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

1. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas pelayanan jasa pada LPBI *Brotherhood English Course* (BEC) Palembang?
2. Untuk mengetahui dimensi kualitas jasa yang manakah yang memberikan tingkat kepuasan siswa paling tinggi pada LPBI *Brotherhood English Course* (BEC) Palembang?

1.4.2 Manfaat

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

1. Bagi Penulis

Mengetahui hubungan antara aplikasi yang ada di lapangan dengan teori yang telah didapatkan di perkuliahan dengan situasi dan kondisi yang nyata dalam bidang pelayanan jasa serta dapat menjadikan media pembelajaran dan menambah wawasan dalam bidang pelayanan jasa tersebut.

2. Bagi Perusahaan/Instansi

Dari hasil penelitian ini tentunya memberikan tambahan informasi mengenai tingkat kepuasan siswa dalam pelayanan jasa dan dapat mengetahui dimensi kualitas jasa yang memberikan tingkat kepuasan siswa paling tinggi pada *Brotherhood English Course* Palembang dan dapat dijadikan bahan untuk pengambilan keputusan serta dapat mengambil tindakan untuk meningkatkan dan mengembangkan kualitas jasa kepada pengguna jasa tersebut.

3. Bagi Instansi

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat pula berguna bagi Jurusan Administrasi Bisnis sebagai bahan referensi dan tambahan informasi untuk penelitian selanjutnya serta menambah bahan pustaka di bidang pemasaran khususnya di bidang pelayanan jasa dan sebagai tambahan pengenalan perusahaan jasa yang ada di Kota Palembang.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan di *Brotherhood English Course* (BEC) yang berlokasi di Jl. Jendral Sudirman No. 3105, Ilir Timur I, Palembang 30129. Objek penelitian yang diteliti adalah para siswa yang belajar pada Lembaga Pendidikan Bahasa Inggris *Brotherhood English Course* (BEC).

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Menurut Yusi (2009:103), jenis dan sumber data dibagi menjadi 2 (dua) yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang telah dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dari objeknya.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi.

1.5.3 Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode yang digunakan oleh penulis dalam proses pengumpulan data dan informasi untuk penelitian ini yaitu:

1. Kuesioner (Angket)
Menurut Sugiyono (2008:162) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam hal ini penulis memberikan kuesioner kepada para siswa *Brotherhood English Course*.
2. Wawancara
Menurut Yusi (2012:7) Wawancara adalah percakapan dua arah atas inisiatif pewawancara untuk memperoleh informasi dari responden. Dalam hal ini penulis mengajukan pertanyaan kepada staff, guru dan siswa Lembaga Pendidikan Bahasa Inggris *Brotherhood English Course*.
3. Observasi
Menurut Yusi (2012:7) Observasi atau pengamatan adalah suatu cara yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data (informasi) yang merupakan tingkah laku nonverbal dari responden, dengan tujuan untuk memperoleh data yang dapat menjelaskan dan atau menjawab permasalahan penelitian.
4. Riset Kepustakaan (Library Research)
Riset Kepustakaan adalah penelitian yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data berupa teori-teori yang relevan dengan pembahasan permasalahan sehingga diperoleh pengetahuan secara teoritis mengenai masalah yang akan dibahas. Riset kepustakaan merupakan penelusuran literatur yang bersumber dari buku, media, pakar ataupun dari hasil penelitian orang lain yang bertujuan untuk menyusun dasar teori yang kita gunakan dalam melakukan penelitian. Landasan teori yang diperoleh yaitu melalui media internet, dari hasil penelitian orang lain, dari

pendapat pakar atau pendapat para ahli, membaca buku literatur, artikel, jurnal dan sumber ilmu pengetahuan lainnya.

1.5.4 Analisa Data

Dalam hal ini analisa yang digunakan oleh penulis sebagai berikut:

A. Populasi

Menurut Yusi (2009:62), populasi adalah kumpulan elemen yang merupakan sumber data penelitian darimana analisis akan dilakukan. Populasi dari penelitian ini adalah siswa *Brotherhood English Course* yang belajar bahasa inggris di lembaga pendidikan bahasa inggris *Brotherhood English Course* didapat jumlah populasi sebanyak 653 orang.

Tabel 1.1
Jumlah siswa pada LPBI Brotherhood English Course (BEC) Palembang 2016

Tingkat Level	Jumlah Siswa
Elementary	524
Intermediate	95
Advanced	34
Jumlah	653

Sumber: LPBI *Brotherhood English Course* (BEC) Palembang (2016)

B. Sampel

Sampel adalah bagian dari pupulasi yang menjadi sumber data sebenarnya dalam suatu penelitian yang diambil dengan menggunakan cara-cara tertentu (Yusi, 2009:60). Cara penarikan sampel yang digunakan dalam penulisan laporan ini adalah dengan menggunakan rumus slovin (Umar, 2002:146) yaitu:

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

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Pupulasi

e = Taraf Kesalahan (10%)

Jadi jumlah sampel yang akan di berikan sebanyak 87.

$$\begin{aligned} n &= \frac{653}{1 + 653(10\%)^2} \\ &= 653 / (1 + 653 (0,01)) \\ &= 87 \end{aligned}$$

Setelah jumlah sampel didapatkan sebanyak 87 siswa, selanjutnya untuk menentukan siapa yang dipilih menjadi sampel, penulis menggunakan strategi *stratified random sampling*. Menurut (Sugiyono, 2007:75) *stratified random sampling* digunakan bila populasi mempunyai anggota yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional. Teknik ini penulis gunakan karena populasi di *Brotherhood English Course* (BEC) memiliki anggota yang tidak sama.

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

a. Level Elementary jumlah siswa 524 siswa, maka:

$$\frac{524}{653} \times 87 = 70 \text{ siswa}$$

b. Level Intermediate jumlah siswa 95 siswa, maka:

$$\frac{95}{653} \times 87 = 13 \text{ siswa}$$

c. Level Advanced jumlah siswa 34 siswa, maka:

$$\frac{34}{653} \times 87 = 4 \text{ siswa}$$

C. Teknik Analisa Data

Data yang telah terkumpul baik dari hasil pengamatan maupun angket tidak akan bermakna tanpa dianalisis atau diolah. Analisa data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisa deskriptif kuantitatif dan kualitatif.

1. Metode Penelitian Kuantitatif

Menurut Soeratno dan Asrsyad (1999:69) Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan jika serangkaian observasi (pengukuran) dapat dinyatakan dalam angka-angka, maka kumpulan angka-angka hasil observasi tersebut dinamakan data kuantitatif. Adapun rumus prosentase menurut Riduwan (2011:41) yaitu:

$$\text{Nilai indeks kualitas jasa} = \frac{\text{Total Skor Yang Didapat}}{\text{Total Skor Maksimal}} \times 100\%$$

2. Metode Penelitian Kualitatif

Menurut Soeratno dan Arsyad (1999:70) metode penelitian kualitatif merupakan serangkaian observasi dimana tiap observasi yang terdapat dalam sampel (atau populasi) tergolong pada salah satu dari kelas-kelas yang eksklusif secara bersama-sama (*mutually exclusive*) dan yang kemungkinannya tidak dapat dinyatakan dalam angka-angka. Jadi teknik analisa kualitatif digunakan untuk menjelaskan data secara deskriptif yaitu pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan siswa *Brotherhood English Course* (BEC).

Selanjutnya menurut Riduwan (2011:38), skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Pengukuran skor untuk item-item pertanyaan terhadap permasalahan yang diteliti digunakan skala likert 5 tingkatan dengan batasan kriteria dan hasil prosentase tersebut dapat dilihat dari interval sebagai berikut:

Tabel 1.2
Interval Kriteria dan Hasil Prosentase

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

Sumber: Riduwan (2011:39)